

UNIMED OPERADORA/RS – COOPERATIVA CENTRAL UNIMED DE COOPERATIVAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.

Relatório da Administração – Exercício de 2019

A Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda. é uma cooperativa de 2º grau, que reúne 28 cooperativas médicas de primeiro grau, sendo 23 dessas Operadoras de Planos de Saúde.

Sua Visão é: “Ser modelo e suporte em gestão operacional para o desenvolvimento das Filiadas, buscando a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes”.

Sua Missão é: “Promover a integração do Sistema Unimed-RS, aperfeiçoando a gestão, com representatividade político-institucional”.

Seus valores e princípios são: o Cuidado, a Ética, o Cooperativismo, o Comprometimento e a Sustentabilidade.

Sua Política de Sustentabilidade é: Comprometimento com a interdependência das dimensões econômica, social e ambiental e seus resultados sistêmicos, alcançados por meio da interação entre a Cooperativa e suas partes interessadas.

No decorrer do Exercício Social de 2019, a Unimed Operadora/RS submeteu-se ao processo de cisão de suas atividades, separando as suas atividades Institucionais de Federação Cooperativa das atividades de Operadora de Planos de Saúde, tudo em atenção as normas da Agencia Nacional de Saúde Suplementar e, mediante aprovação prévia desta Agência.

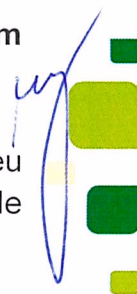
Em cumprimento à RN 322, de 27 de março de 2013, apresenta o Relatório da Administração, de acordo com os itens solicitados, como segue.

- **Política de destinação de lucros / superávits / sobras.**

A política adotada pela Unimed Operadora/RS, consolidada nos últimos anos com o pleno aval de suas sócias, é a destinação dos resultados para reservas que são utilizadas na modernização da estrutura e no aprimoramento dos serviços prestados para os contratantes e suas Filiadas.

- **Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência no desempenho da sociedade e/ou no resultado do exercício.**

Ao longo do ano, a Unimed Operadora/RS, na busca da preservação do seu resultado e atendendo à manutenção do atendimento da sua carteira de



beneficiários, obrigou-se a resolver o contrato com a administradora de benefícios IBBCA, em razão do seu inadimplemento, o que resultou em uma provisão no montante de R\$ 4.280.256,00, afetando seu resultado.

A Unimed Operadora/RS é uma empresa certificada em todos os processos pelo Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001, que foi obtida em 2004 e é mantida deste então. Em 2017 fez a transição da ISO 9001:2008 para a versão 2015.

É realizada pesquisa de satisfação, aplicada pelo Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), com os beneficiários que participam dos Programas de Gerenciamento de Casos Complexos e de Casos Crônicos.

A pesquisa de satisfação, tanto para os beneficiários em gerenciamento de casos crônicos (telemonitoramento realizado pela Central de Serviços-RS), quanto os que estão em gerenciamento de casos complexos (visita domiciliar) é realizada anualmente. Em 2019, o índice de satisfação geral ficou em 99% para os que recebem visita domiciliar e, em 98,14% para os telemonitorados.

Tal resultado demonstra que os beneficiários estão satisfeitos com ambos os programas. Em itens específicos da pesquisa, como avaliação de profissionais que fazem parte da equipe de atendimento - nutricionista e fisioterapeuta - também há alto índice de satisfação.

A Operadora possui um criterioso processo de Regulação Médica Assistencial que é realizado por equipe operacional em conjunto com equipe médica de auditoria, assessorada por médicos especialistas, tudo com apoio jurídico especializado. Sempre que identificadas divergências técnicas entre as indicações terapêuticas do médico assistente e a análise técnica da auditoria médica assessorada por especialista, o caso é encaminhado para a chamada **mediação**, etapa do processo regulatório que visa a dirimir as divergências e, por fim, garantir que o melhor tratamento médico, com bases na boa prática médica cientificamente aceita, seja disponibilizado ao beneficiário. Não tendo sido resolvida a questão, o caso é encaminhado para a junta médica no objetivo de dirimir a divergência, conforme preconiza a RN 424 da ANS.

- **Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto.**

Como referido acima, no decorrer do Exercício Social de 2019, a Unimed Operadora/RS submeteu-se ao processo de cisão de suas atividades, separando as suas atividades Institucionais de Federação Cooperativa das atividades de Operadora de Planos de Saúde.

Mesmo com o processo de cisão, devidamente autorizado e de acordo com todas as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar, no decorrer deste exercício não houve alterações neste aspecto, sendo mantida a mesma situação.



- **Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguintes.**

Realizada em 2019 a revisão do Planejamento Estratégico (2018-2020), com a definição dos objetivos estratégicos para 2019 a 2020. São eles: Manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; Aumentar o resultado líquido; Otimizar receitas e custos assistenciais; Propiciar experiências positivas em relação aos serviços prestados; Desenvolver as Filiadas em relação aos aspectos regulatórios da governança; Disponibilizar serviços e orientações que atendam às expectativas das Filiadas; Desenvolver produtos e serviços inovadores; Fortalecer alianças político-institucionais em prol da Filiadas; Desenvolver Gestão do Risco Reputacional; Aprimorar processos e modelos de gestão com foco na inovação e Governança; Promover a cultura da sustentabilidade e da inovação; Desenvolver ações para adequar as estruturas operacionais; e Intensificar o conhecimento e a aplicação dos princípios cooperativistas. Todos esses objetivos possuem metas para serem seguidas a curto, médio e longo prazo.

Em 2013, iniciou-se a implementação da RN 277 – Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, com o objetivo de certificar a qualidade assistencial da operadora, de acordo com avaliação feita por entidades de acreditação homologadas pela ANS. Em dezembro de 2017 atingiu este objetivo, e obteve a acreditação no nível I. Em 2018, nova avaliação referendou a **manutenção da Acreditação** de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS, **nível I**.

- **Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origem dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde.**

Objetivando a orientação e o estímulo no desenvolvimento de Projetos de Promoção e Prevenção à Saúde, investiu-se R\$ 241.141,58 exclusivamente no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e de Casos Crônicos, estruturado de acordo com a RN 264, conforme o Formulário de Cadastramento de Informações nº 11.501, aprovado em 20/06/2014 pela DIPRO. Investiu-se em pessoal especializado, bem como se manteve o investimento no software de gerenciamento em medicina preventiva, que, além de suprirem as necessidades da Operadora, estão ajudando as UnimedS do Rio Grande do Sul nos seus projetos próprios. Nesse programa, foram abordados aproximadamente 3 mil beneficiários.

Encerramos o ano de 2019 com ativos 39 beneficiários em visita domiciliar e 195 beneficiários em telemonitoramento.



- **Resumo dos acordos de acionistas.**

A Cooperativa segue seu Estatuto Social.

- **Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.**

A Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda., declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para manter suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

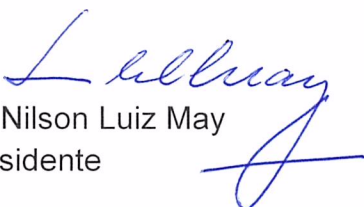
- **Emissão de Debêntures.**

Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

- **Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas**

Não aplicável às sociedades cooperativas coligadas.

Porto Alegre, 20 de março de 2020.

x 
Dr. Nilson Luiz May
Presidente

