



UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.

Relatório da Administração - Exercício de 2018

A UNIMED/RS - Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda é uma cooperativa de 2º grau, organizada como líder do Sistema Cooperativo Unimed no Rio Grande do Sul, que reúne 28 cooperativas médicas de primeiro grau, sendo 23 dessas Operadoras de Planos de Saúde.

Sua Visão Permanente é: “Ser reconhecida como referência em gestão político-institucional e organizacional pelas Filiadas e pelo Sistema Nacional Unimed”.

Sua Missão é: “Integrar o Sistema Unimed-RS, promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional”.

Seus valores e princípios são: a ética, o cooperativismo, o comprometimento e a sustentabilidade.

Sua Política de Sustentabilidade é: A Federação Unimed/RS se compromete a desenvolver seu negócio de forma sustentável, com foco na saúde de seus beneficiários por meio da promoção e da prevenção à saúde; gerar, aos cooperados e colaboradores do Sistema, oportunidades de crescimento profissional, econômico e social, zelar pela qualidade dos serviços prestados aos seus clientes; ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao seu negócio; e fortalecer as comunidades por meio da inclusão social, da preservação do meio ambiente e da valorização da cultura local onde as Unimed são inseridas.

Está estruturada em prédio próprio, com cerca de 1.600 m², o qual atende às atividades administrativas, onde é realizada a gestão administrativa e operacional da Operadora de Planos e são realizados os eventos organizados em benefício do Sistema Estadual Unimed.

No decorrer do Exercício Social de 2018, desenvolveram-se atividades de coordenação das ações do Sistema Unimed no Estado, de representação das sócias junto aos organismos nacionais do Sistema Unimed, em especial junto à Unimed do Brasil - Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, e junto ao Fórum Nacional UNIMED. Também atuou na representação das Federadas perante entidades de Direito Público ou Privado.

Busca a integração, orientação e normatização das Federadas, no intuito de organizar, em escala maior, os serviços econômicos e assistenciais de interesse geral, além da coordenação das relações de intercâmbio de serviços entre as cooperativas Unimed do



RS, sempre com a visão de buscar a harmonia que permita o fiel cumprimento das obrigações sociais, empresariais e legais de cada uma. Também com base em dados coletados junto a cada cooperativa Unimed do Estado, mantém o acompanhamento do desempenho das mesmas por meio de indicadores econômicos de clientes e mercado, de pessoas e dos processos principais das Operadoras do Sistema Unimed, sendo gerados Cadernos de Indicadores econômicos e financeiros, os quais são enviados às Singulares para análise e encaminhamento de ações corretivas, quando necessárias.

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/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 as Filiadas, o que representa dizer que o retorno das sobras para as sócias da Unimed/RS dá-se pela prestação de serviços. Os principais serviços disponibilizados são a representação e defesa institucional, o desenvolvimento e treinamento de dirigentes, funcionários e assessorias nas áreas contábil, jurídica, atuarial, cooperativista, administrativa e de gestão. Também busca a formação de reservas para a manutenção da margem de solvência já constituída. Especificamente no exercício de 2018, a Assembleia Geral Ordinária destinou 50% das sobras apuradas no período para constituição de reservas, os 50% restantes serão integralizados na cota capital de cada uma das sócias.

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

A Unimed/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.

A Unimed Federação/RS também recebeu os seguintes reconhecimentos em 2018:

- **Troféu Mérito Lojista** - categoria Serviço-assistência médica, pela 31ª vez consecutiva.
- **Top of Mind** - na categoria Plano de Saúde, pela 25ª vez consecutiva.
- **“Marcas de Quem Decide”** - no segmento de Planos de Saúde, pela 20ª vez consecutiva.
- **Prêmio Responsabilidade Social**, pela 19ª vez consecutiva.
- **Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente** - Categoria Federações, pela 4ª vez consecutiva.
- **Premio Consumidor Moderno** - Categoria Planos de Saúde.



Ao longo do ano, o trabalho foi fortemente direcionado para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro, e na busca de novos negócios, bem como na manutenção dos clientes existentes. O Núcleo de Negócios Corporativos da instituição atuou com sucesso na busca de novos clientes e na manutenção das carteiras atuais, gerando um faturamento de R\$ 211.260.561,58, o que representou um crescimento acima da inflação nas Contraprestações Líquidas, em relação ao faturamento do exercício de 2017.

Também na busca do aprimoramento dos processos, foi novamente aplicada pesquisa de satisfação de contratantes atingindo uma pontuação de 8,80 para uma meta de 8,60 e pesquisa de satisfação de beneficiários atingindo 8,78 para uma meta 7,90, ambas utilizando os requisitos da Acreditação (Resolução Normativa nº 277/2011 da ANS).

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

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 2018 a revisão do Planejamento Estratégico (2018-2020), com a definição dos objetivos estratégicos para 2018 a 2020. São eles: Manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; Aumentar o resultado líquido; Otimizar receitas, despesas operacionais e custos assistenciais; Disponibilizar serviços e orientações que atendam às expectativas das Filiadas; Encantar o cliente, agregando valor aos serviços prestados; Desenvolver produtos e serviços inovadores; Fortalecer alianças político-institucionais em prol da Filiadas; Otimizar processos e aprimorar modelos de gestão com foco na inovação para o fortalecimento do Sistema Unimed; Aperfeiçoar a gestão das pessoas; 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 estímulo no desenvolvimento de Projetos de Promoção e Prevenção à Saúde, investiu-se R\$ 339.916,89 exclusivamente no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e Crônicos, estruturado de acordo com a RN 264, conforme o Formulário de cadastramento de informações nº 11501, 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 Unimed do RS nos seus projetos próprios. Neste programa foram abordados 2.611 beneficiários. Atualmente estão ativos 44 beneficiários em visita domiciliar e 304 beneficiários em telemonitoramento.

Foram desenvolvidas ações junto às empresas contratantes sobre saúde da mulher, cuidados com a saúde no inverno, qualidade de vida, cuidados e prevenção da pressão arterial e diabetes, alimentação saudável, ação de saúde com verificação de TA, importância da atividade física, dentre outros. Realizadas também as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul.

Com um investimento de R\$ 529.971,29, manteve-se a estrutura funcional da área de Desenvolvimento Humano, bem como o custeio dos eventos desenvolvidos em benefício das cooperativas Filiadas. No exercício de 2018 ocorreram 37 eventos de aprendizado, os quais tiveram 2.127 participantes.

No trabalho com foco no desenvolvimento da gestão das Filiadas, a Unimed/RS coordena 17 Comitês Estaduais de Gestão, os quais têm como objetivo o desenvolvimento e aperfeiçoamento da força de trabalho nas mais diferentes áreas (Atenção Integral à Saúde, Pessoas, Qualidade, Operações, Organizacional, Controladoria e Finanças, Contábil, Tecnologia da Informação, Atendimento - GPA, Rede de Prestadores, Marketing e negócios corporativos, Sustentabilidade, Riscos do Negócio, Secretariado, Saúde Ocupacional, Urgência e Emergência). Em 2018, foram investidos R\$ 468.577,26 no desenvolvimento destes trabalhos.

- **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 Unimed/RS - Federação das Cooperativas Médicas 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.**

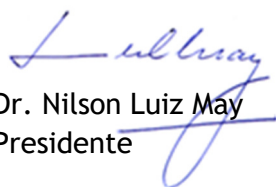
Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

- **Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas (mencionar as modificações ocorridas durante o exercício).**

Sociedade Controlada com Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.17	Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.18
Sociedades Controladas	R\$ 7.218.861,11	R\$ (1.982.920,98)	R\$ 5.235.940,13

Não aplicável as sociedades cooperativas coligadas.

Porto Alegre, 26 de março de 2019.


 Dr. Nilson Luiz May
 Presidente

