

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

Senhores Médicos Cooperados,

Submetemos à apreciação de Vossas Senhorias as Demonstrações Contábeis da Unimed Vale do São Francisco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência, os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC quando referendados pela ANS, e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, acompanhadas das respectivas Notas Explicativas, do Parecer dos Auditores Independentes e do Parecer do Conselho Fiscal.

Desempenho das Operações

Em um ano de incertezas e desafios extraordinários com a Pandemia COVID-19, a Unimed Vale do São Francisco, pela força e união dos seus cooperados e colaboradores, compromissos e dedicação de seus dirigentes, e pela credibilidade alcançada perante a população de todo o Vale do São Francisco, chegou ao fim do exercício de 2020 com desempenho mais que satisfatório. Apresentou receitas em contraprestações que totalizaram R\$ 269,2 milhões (R\$ 232,7 milhões no exercício de 2019), o que representou um aumento de 15,7%. Com relação ao total das receitas (caixa) R\$ 286,4 milhões (R\$ 266,7 milhões no exercício de 2019), o que representou um aumento de 7,4%.

Quadro 1.

PANORAMA EM NÚMEROS - EM 31 DE DEZEMBRO	2016	2017	2018	2019	2020
Nº. Cooperados:	391	414	443	506	506
Taxa de Crescimento do Quadro Social	9,5%	5,9%	7,0%	14,2%	0,0%
Quantidade de Beneficiários: (Referência Sala de Situação ANS - Dez/19)	60.777	63.305	64.357	66.005	67.658
Taxa de Crescimento anual da carteira:	5,3%	4,2%	1,7%	2,6%	2,5%
Receitas Totais: (em milhões R\$)	171,5	203,0	239,6	266,7	286,4
Taxa de Crescimento das Receitas:	23,6%	18,4%	16,2%	11,3%	7,4%
Contraprestações Efetivas: (em milhões R\$)	150,4	180,2	212,8	232,7	269,2
Taxa de Crescimento Anual das Contraprestações:	24,9%	19,8%	16,7%	9,4%	15,7%
Despêndios Assistenciais com a Carteira: (em milhões R\$)	127,3	145,1	163,7	192,32	184,28
Taxa de Crescimento Anual de Disp. Assist. com a Carteira:	36,3%	14,0%	14,8%	17,5%	-4,2%
Sinistralidade: (Meta < 80,0%)	86,2%	82,3%	79,0%	86,4%	70,1%
Taxa Administrativa:	9,01%	8,26%	9,80%	10,29%	8,90%
Liquidez Corrente: (Meta > 1,2)	1,04	1,15	1,04	1,11	1,60
Margem Líquida (meta > 2)	1,4	2,9	4,8	-2,0	13,1
Aplicações Financeiras Totais: (em milhões R\$)	21,59	31,41	32,53	39,52	71,20
Taxa de Crescimento Anual com Aplicações:	13,3%	45,5%	3,6%	21,5%	80,2%
Capital Social Integralizado: (em milhões R\$)	12,67	17,19	23,33	31,98	33,60
Crescimento anual do Capital Social:	45,5%	35,7%	35,7%	37,1%	5,1%
Patrimônio Líquido: (em milhões R\$)	22,22	30,53	45,46	48,70	81,73
Margem de Solvência Exigida: (em milhões R\$)	17,00	25,74	29,70	42,06	43,30
IDSS - Índice de Desempenho na Saúde Suplementar:	0,8335	0,8005	0,6998	0,7204	0,7521

Ao final do exercício 2020 a carteira registrava 67.658 beneficiários (66.005 ao final do exercício 2019), dados oficiais conforme registros da ANS em Sala de Situação Dezembro/2020, que representou uma taxa de crescimento da carteira de 2,5%. Desse montante 51,2% se refere a planos individuais/ familiares, e 48,8% em planos coletivos. Comparando-se a taxa de crescimento anual da carteira com o cenário nacional (1,2%) ou com o próprio desempenho das demais Unimed (1,1%), consideramos que o desempenho comercial alcançou um bom resultado, em especial no trabalho desenvolvido de retenção de clientes e a recuperação de valores defasados em planos coletivos, em exitosas negociações. O índice de liquidez fechou o exercício em 1,60 por resultado enviesado em consequência das medidas sanitárias adotadas desde o final do primeiro trimestre, que impactaram na

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

sinistralidade. A seguir temos o quadro com os indicadores trabalhados no monitoramento econômico da Unimed do Brasil, através da Norma Derivada nº 11.

Quadro 2.

Indicadores Norma Derivada 11	Parâmetro	dezembro-16	dezembro-17	dezembro-18	dezembro-19	dezembro-20
Índice de Liquidez Corrente	>= 1,2	1,04	1,15	1,08	1,11	1,60
Suf. Lastro/ Insuficiência de Lastro	>=100%	138,0%	119,2%	114,9%	119,30%	131,60%
Índice de Margem de Solvência	>=100%	138,3%	136,0%	159,5%	114,50%	187,30%
Índice Combinado Ampliado	<=0,970	0,940	0,906	0,894	0,969	0,804
Margem de Resultado Líquido	>=2%	1,37%	2,87%	6,80%	-2,00%	13,10%
Endividamento Geral	<=65%	71,0%	68,7%	60,0%	62,60%	49,10%
Suf. Vínculo/ Insuficiência de Vínculo	>=100%	180,0%	202,3%	148,2%	222,30%	240,50%
Sinistralidade *	80,3%	86,2%	82,3%	79,0%	86,40%	70,10%
Despesas Administrativas *	10,8%	9,01%	8,26%	9,80%	10,29%	8,90%
Pontuação		78	93	89	81	100
Classificação		ALERTA	Boa	Boa	Boa	Ótima

* Caderno de Informações em Saúde Suplementar - ANS - Modalidade Cooperativas - Junho/19 - pg 31

No tocante a aplicações financeiras garantidoras, esta Unimed apresentou importante folga na suficiência de lastro exigido (131,6%) e de vínculos (240,5%). Quanto à Margem de Solvência alcançou-se a cobertura de 100% do total exigido com suficiência de Patrimônio líquido ajustado, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 3.

Margem de Solvência	dezembro-16	dezembro-17	dezembro-18	dezembro-19	dezembro-20
Integral na data (R\$)	33.890.729	40.767.029	46.808.893	57.524.621	62.423.522
Em meses de arrecadação	2,7	2,7	2,6	3,0	2,8
Percentual de Exigência	55,76%	63,14%	70,52%	77,90%	75,00%
Exigida na data (Bônus PromoPrev)	17.007.724	23.166.273	29.708.668	42.061.654	43.307.250
Patrimônio Líquido Ajustado (PLA)	23.524.778	31.512.321	47.621.347	48.145.241	81.111.931
Suficiência da Margem de Solvência	6.517.054	8.346.048	17.912.679	6.083.586	37.804.682
% de Suficiência	138,3%	136,0%	159,5%	114,5%	187,3%

Sinistralidade

No exercício de 2020, em função das restrições por imposição legal na realização de eventos assistenciais (procedimentos eletivos) devido à Pandemia COVID-19, durante alguns meses, em especial abril e maio, houve queda dos níveis de sinistralidade na Unimed Vale do São Francisco. No ano a taxa ficou em 70,1% (contra 86,4% em 2019). Entretanto, a partir do quarto trimestre registramos uma forte demanda, reflexo do represamento, chegando ao final do ano com um montante de R\$ 30.496.402,44 (trinta milhões, quatrocentos e noventa e seis mil quatrocentos e dois reais e quarenta e quatro centavos) estimados em eventos eletivos já autorizados e ainda não realizados, conforme dados do sistema de gestão (fonte: QlikView). Destacamos que com a elevação de preços dos insumos durante a pandemia, incluindo materiais, OPME, medicamentos e equipamentos de proteção individual, a perspectiva para os próximos trimestres será de crescente sinistralidade. Por outro lado, a decisão do órgão regulador de impor suspensão dos reajustes aos contratos de planos de saúde, tanto os reajustes anuais quanto por mudança de faixa etária, impactou desfavoravelmente nesse resultado. Lembrando que pelo último resultado publicado dos custos médicos e hospitalares (VMCH-IESS em 12,5% - IESS Mar/2020), ou seja, sem refletir ainda os impactos provocados pela pandemia, frente a um percentual autorizado de 8,14% para os planos individuais/ familiares, para ser recuperado em 2021, elevará as incertezas sobre que níveis de sinistralidade teremos mais adiante. A administração da Unimed monitora permanentemente esse indicador e intervém, prudencialmente, com medidas que buscam o uso racional dos recursos,

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

pontualmente ou sistematicamente, negociando preços de insumos, regulando e fiscalizando excessos injustificáveis.

Resultado do Exercício

O Resultado Líquido do exercício de 2020 foi zerado, que após as reservas legais e juros ao capital, todo o restante será destinado à RECONT – Reserva de Contingência, conforme regulamento aprovado no Conselho de Administração (Resolução Nº 321 de 16/12/2020) no valor de R\$26.466.225,00, uma vez que o atual montante de procedimentos já aprovados e ainda não realizados se encontrava em R\$ 30.496.402,44 e com isso, não havendo valor de sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária. A margem de resultado líquido ficou em 13,13% (contra 1,92% negativo em 2019). Cumpre dizer que durante o ano de 2020, em função de baixa sinistralidade apurada em vários meses, houve valoração na forma de bônus aos cooperados, conforme regra baseada na sinistralidade móvel trimestral inferior a 75%, gerando ao cooperado um valor de R\$ 5,1 milhões, como antecipação do resultado. Não obstante, o Conselho de Administração ao verificar resultados trimestrais desfavoráveis poderá rever antecipadamente valores referenciais pré-estabelecidos por itens de serviços prestados por seus cooperados, vinculados ou não a tabelas de referência de remuneração médica do mercado, sem prejuízo da participação no custeio mensal das despesas da sociedade, sob a forma de pró-rata ou qualquer outra que venha a ser instituída pelo Conselho de Administração desta UNIMED, o qual de forma excepcional em razão da situação econômico-financeira da cooperativa e pelo período compreendido até a próxima AGO poderá rever os valores e referenciais previamente aprovados. As aplicações financeiras que ao final do exercício de 2019 estavam em R\$ 39.5 milhões foram aumentadas para R\$ 71,2 milhões assim distribuídas: aplicações garantidoras de provisões técnicas em R\$ 23,0 milhões e aplicações livres em R\$ 48,2 milhões.

Política de Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas e Remuneração do Capital

Os cooperados da Unimed Vale do São Francisco, a cada exercício, em respeito da Lei 5.764/71, analisam em Assembleia Geral Ordinária (AGO) e deliberam entre outros itens a destinação das eventuais Sobras ou Perdas ocorridas no exercício. Por veemente recomendação do Conselho de Administração tem sido reiteradamente deliberado pela não distribuição de sobras, enquanto não houver patrimônio líquido largamente suficiente para cobrir toda Margem de Solvência e Liquidez Corrente maior que 1,20. Quanto ao destino dessas sobras, anualmente, após as reservas legais e juros ao capital, o Conselho de Administração propõe à Assembleia Geral Ordinária a proposta mais adequada a ser tomada para o cenário que se avizinha e as circunstâncias momentâneas. Neste sentido, considerando as dificuldades enfrentadas pelos cooperados, em produzir serviços ao longo do exercício e diante dos resultados observados, foi antecipadas sobras na forma de bônus pela baixa sinistralidade em alguns meses. Estatutariamente, em havendo sobras, está prevista a remuneração do capital em 6%. Neste momento, o Conselho de Administração propõe à Assembleia Geral Ordinária o pagamento dessa remuneração, uma vez que atende ao interesse de seus associados.

Eventos Societários

A Assembleia Geral Ordinária, realizada em 20/02/2020, aprovou em Plano de trabalho a continuação do programa de capitalização, correspondente a 5% da produção proporcional de cada cooperado. Porém, a partir de 08/04/2020 o Conselho de Administração, entre outras medidas emergenciais para mitigar os efeitos danosos aos cooperados das medidas restritivas pela pandemia, suspendeu até junho/2020 tal programa, e posteriormente pela Resolução Nº 318 o Conselho de Administração estendeu tal suspensão até 31/12/2020. As integralizações das cotas subscritas na admissão foram mantidas, o que resultou, juntamente com a remuneração ao capital, em um aumento no capital social de R\$ 1.695.486,11. Por outro lado, foi homologada naquela Assembleia

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

Geral a deliberação do Conselho de Administração ao definir a quantidade de cotas-partes a serem subscritas na admissão, em noventa e cinco mil cotas-partes, aprovando estudo conduzido pelo próprio Conselho para periódica revisão do capital a ser integralizado por novos entrantes, a fim de manter valor condizente com patrimônio líquido ora existente, sem considerar ainda o intangível, representado pelas oportunidades de trabalho e renda aos cooperados. Ao longo do ano, foram admitidos três novos cooperados (em 2019 foram 67). Três solicitaram demissão, um excluído por óbito e outro excluído (Estatuto Social - Art. 18) por deixar de atender requisitos estatutários de ingresso e permanência na Cooperativa, bem como deixar de exercer, por período superior a doze meses, na área de ação da Cooperativa, atividade que lhe facultou associar-se. Concluindo o exercício com 506 cooperados ativos. O Capital Social sofreu mutação positiva de R\$ 31,9 milhões (31/12/2019) para R\$ 33,6 milhões (31/12/2020). Maiores detalhes constam nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis.

Principais Ações Realizadas

Ao longo do exercício 2020, a Unimed Vale do São Francisco promoveu iniciativas e reforçou várias ações com efeitos positivos sobre seu desempenho global, destacando-se:

Enfrentamento à Pandemia COVID-19:

- Criação do Comitê Técnico de Enfrentamento à Pandemia COVID-19 composto de vários especialistas e dirigentes da Unimed e do Grupo Técnico Operacional (GTO) com os gestores e gerentes que promoveram as ações deliberadas e alimentaram os dados monitorados permanentemente pelo Comitê.
- Aumento de infraestrutura de atendimento voltado para quadros gripais e síndrome respiratória aguda grave: tele atendimento 0800, tele orientações e monitoramento com equipes locais; definição e adequação das unidades sentinela de triagem e assistência; criação de nova UTI Geral com sete leitos e aumento de cinco leitos na pediátrica, separando completamente os casos respiratórios dos demais pacientes em cuidados intensivos; aquisição de novos respiradores; vigilância diária nos estoques de materiais, medicamentos e gases envolvidos na assistência, a fim de não ocorrer desabastecimento; entre outros.
- Reforço das equipes de profissionais de saúde: criação de plantões médicos no Núcleo de Assistência a Saúde – inicialmente no NAS de Petrolina, depois no Hospital Unimed em Juazeiro.
- Ações de cuidado e prevenção junto aos profissionais de saúde e colaboradores em geral: edição de protocolos de segurança para todos os serviços assistenciais, fluxogramas para orientação de atendimento, medidas diagnósticas e terapêuticas, capacitação e treinamento prático na adequada utilização dos EPI's; reforço em todos os itens de proteção e segurança no trabalho não deixando cair os estoques; algumas equipes com esquema de trabalho remoto/home-office, outras subdivididas em jornadas ou em outros espaços para permitir o distanciamento social; monitoramento diário de colaboradores sintomáticos com afastamento imediato; realização de inquéritos sorológicos com testagens em colaboradores expostos assintomáticos.
- Iniciativas de apoio aos cooperados: idealizado pelo Conselho de Administração o Programa Especial de Antecipação de Produção Médica Cooperada, garantindo um valor mínimo aos cooperados que voluntariamente aderiram e aceitaram as regras do programa.
- Ações focadas no fortalecimento da marca e da reputação: campanhas publicitárias, Boletins Epidemiológicos, produção de material educativo, relacionamento com a imprensa, comunicação e notificação de dados aos gestores públicos.

Serviços e Recursos Próprios

O propósito dos Serviços e Recursos Próprios é cumprir a Missão Estratégica da Unimed Vale do São Francisco, contribuindo, segundo os princípios cooperativistas, para o desenvolvimento e a

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

sustentabilidade da Cooperativa por meio da prestação de serviços de saúde de qualidade ao beneficiário e do aumento de ambientes de trabalho dignos para os médicos cooperados. Nesse sentido seus objetivos estratégicos principais são:

- Fortalecer o crescimento sustentável da Unimed Vale do São Francisco, possibilitando a ampliação da carteira com segurança assistencial, alcançando melhores resultados para seus cooperados e satisfação para seus clientes.
- Fortalecer o modelo de governança da Unimed Vale do São Francisco
- Regular e ser referência para a rede credenciada
- Zelar pela reputação da marca Unimed
- Elevar o sentimento de pertencimento dos médicos cooperados
- Consolidar a inserção do modelo de Atenção Integral à Saúde.

Em 2020 por iniciativa da Diretoria Executiva e aprovação do Conselho de Administração foi criada a Superintendência de Provimento de Saúde e Recursos Próprios e nomeado para assumir o cargo o médico cooperado, Dr. Elson Marques, atual diretor do Hospital da Unimed em Juazeiro, que sem prejuízo das atuais funções acumulou a gestão das seguintes áreas da Cooperativa: Recursos Próprios e Serviços Ambulatoriais, e Relacionamento com a Rede Credenciada. O superintendente exerce suas atividades em conjunto com a Diretoria e corpo gestor do Hospital Unimed em Petrolina, sem interferir na sua gestão, mas intercambiando práticas e informações visando ao desenvolvimento conjunto de políticas e programas, assim como o bom relacionamento com todo o restante da rede assistencial.

O Conselho de Administração recomendou que para o exercício do cargo, o superintendente de Provimento de Saúde e Recursos Próprios deve ser médico inscrito em ambos os Conselhos Regionais de Medicina da Bahia e de Pernambuco e preencher alguns requisitos, como ter pós-graduação ou estar cursando especialização em gestão de saúde ou MBA e ter experiência comprovada em gestão de serviços de saúde.

Compete ao superintendente de Provimento de Saúde e Recursos Próprios, dentre outras atribuições, executar as metas definidas pelo Conselho de Administração para a produção ambulatorial médico-assistencial e hospitalar, na assistência de saúde aos beneficiários, executando a gestão de provimento de saúde integral, nos três níveis (básica, média e alta complexidade), visando a desenvolver e qualificar toda a rede assistencial em prol da sustentabilidade da Cooperativa. Compete ainda estabelecer o novo escopo de atividades a serem implantadas ou desativadas no âmbito do hospital em Juazeiro, assim como propor novos serviços. Nesse sentido, encontra-se em estruturação uma unidade de assistência em dor crônica e unidade de assistência em onco-hematologia.

Ao final do exercício de 2020 a Unimed VSF mantinha 859 empregos diretos, 187 terceirizados (manutenção, limpeza, segurança, assistência de enfermagem em domicílio) e gerando dezenas de outros indiretos em suas unidades assistenciais. Ou seja, 84,3% dos empregados pela cooperativa atuam em serviços próprios. Em suas unidades, Hospital da Unimed em Petrolina, Hospital da Unimed em Juazeiro, Centro e Imagens Unimed, Laboratório Unimed, Fisiomed, Espaço Viver Bem, Núcleos de Atenção à Saúde em Juazeiro e em Petrolina, Unimed Lar, Núcleo de Terapias Unimed Unidade em Senhor do Bonfim, os eventos produzidos geraram um faturamento de R\$ 86.616.294,99, o que representou 42,0% de todos os eventos ocorridos.

A seguir apresentamos um quadro consolidando a produção financeira por tipo de prestador, rede referenciada e percentual da produção executada pela rede própria, ressaltando que parte da produção de cooperados se deu em rede própria (Núcleos, EVB, ambulatorios), sendo, entretanto para esta apresentação agrupada em rede credenciada, uma vez que sua remuneração é efetivamente paga pela cooperativa.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

Quadro 4.

Prestador / Rede	Própria	Credenciada	Total	%própria
Cooperados		52.641.548,74	52.641.548,74	0,0%
Hospitais	56.532.464,55	9.640.374,61	66.172.839,16	85,4%
Clínicas	19.482.098,41	8.941.728,80	28.423.827,21	68,5%
Laboratórios	7.576.134,11	3.930.127,28	11.506.261,39	65,8%
Imagem	2.780.219,39	3.996.106,96	6.776.326,35	41,0%
Onco/Nefro/Hemato		17.775.094,88	17.775.094,88	0,0%
Fisioterapias	245.378,53	1.054.681,04	1.300.059,57	18,9%
Intercâmbio		20.156.907,83	20.156.907,83	0,0%
Reembolso/ReSUS		1.546.128,60	1.546.128,60	0,0%
Total	86.616.294,99	119.682.698,74	206.298.993,73	42,0%

Fonte: QlikView (sistema de inteligência de negócios).

Hospitais - Com a pandemia COVID-19, houve muitas mudanças no desenvolvimento das atividades em todas as unidades, próprias e credenciadas, afetando no resultado operacional, com redução de 10% no faturamento total de eventos assistenciais, comparado ao ano de 2019. (R\$ 228 milhões em números redondos). Entre algumas providências necessárias em nível de hospitais próprios podemos enumerar: No Hospital da Unimed em Petrolina (HUP) foi necessário dividir o Pronto Atendimento em dois setores, de não respiratórios e de sintomáticos respiratórios; separação também de alas completas destinadas apenas a paciente com COVID-19; foram suspensas as cirurgias eletivas, mantendo as de urgências entre março e julho; foi necessário a instalação e funcionamento de uma UTI Geral com sete leitos, mantendo a UTI geral toda reservada para pacientes com COVID-19; a partir de julho foram retomadas as cirurgias eletivas inadiáveis e, a partir de agosto, de todas as eletivas, respeitando-se protocolo desenvolvido pelo Comitê Técnico e Diretoria do Hospital; a partir de dezembro foi direcionado o serviço de atendimento COVID-19 para o Hospital Unimed de Juazeiro e todo o serviço de pediatria é transferido para o Hospital da Unimed em Petrolina.

Quadro 5.

Eventos Assistenciais	HUP	HUJ
Pronto Atendimento Adulto	28.222	9.907
Pronto Atendimento Infantil	17.451	6.852
Internações	2.818	-
Cirurgias e Hemodinâmica	4.154	-
Partos (Cesarianas)	906	-
Partos (Normais)	140	-
Total de Partos	1.046	-
Percentual de Cesarianas	86,6%	-

O Hospital da Unimed em Petrolina encerrou o ano com 134 leitos assim distribuídos: pronto atendimento adulto (6), pronto atendimento infantil (9), RPA (6), hemodinâmica (4), cuidados intermediários (4), UTI neonatal/pediátrica (4), UTI Geral (7), UTI Respiratórios/ COVID (10), Térreo - Geral (11), Térreo - COVID (16), 1º andar (30), 2º andar (27). Desde o início do ano, o Hospital da Unimed em Juazeiro (HUJ) já vinha passando por uma reprogramação completa de suas atividades, sendo afetado o planejamento em virtude da pandemia. Foram mantidos os serviços de urgências ambulatoriais, o ambulatório de especialidades e o posto de coleta do laboratório.

O **Espaço Viver Bem - EVB** por meio dos seus programas com o objetivo de promoção da saúde, prevenção de doenças e de gerenciamento de saúde, atuou determinando os fatores de risco

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

objetivando o controle de parâmetros clínicos, promovendo o autocuidado e orientando mudanças de hábitos de forma acolhedora e humanizada. O quadro seguinte registra a quantidade de beneficiários assistidos distribuídos por programa nos anos de 2019 e 2020.

Quadro 6.

Programa	Público-Alvo	Número de participantes em 2019	Número de participantes em 2020.	Número de participantes ativos ao final de dezembro/2020
Mamãe Consciente	Gestantes e puérpera	430	437	163
Saúde Integral	Portadores de fatores de risco ou doença cardiovascular já estabelecida	1.349	1.118	975
Diabetes em dia	Pré-diabéticos e Diabéticos	439	392	363
Programa Crescer Bem	Crianças nascidas no Hospital Unimed e filhos de colaboradores de até 10 anos.	437	723	762
Idoso Bem Cuidado	Idosos com idade superior a 60 anos.	1.098	1.061	948

Busca-se reduzir internamentos e idas às urgências, quedas e fraturas, úlceras e escaras, sedentarismo e hábitos não saudáveis. Os programas seguem os preceitos da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar e do Comitê de Atenção Integral a Saúde da Unimed do Brasil. Ao final de 2020, verificou-se que o EVB atendeu a 3.731 beneficiários, que corresponde a 5,55% dos beneficiários da operadora.

Houve a necessidade de ajustes, adequações e inovações para garantir segurança de beneficiários e equipe, tais como, teleatendimento multiprofissional, telemonitoramento dos sintomáticos respiratórios e egressos de internações, Lives em mídias sociais, grupos operativos on line, atividades de educação física on line, além das atividades presenciais costumeiras. As atividades proporcionaram uma maneira segura de continuar promovendo saúde e prevenindo doenças durante a pandemia, bem como qualidade de vida aos beneficiários.

Programa Idoso Bem Cuidado: 948 beneficiários em acompanhamento, o que corresponde a 21% do Público alvo. (Meta 20%). Grau de satisfação dos inscritos = 9,7 (de um total de 10 pontos).

Programa Mamãe Consciente: 181 gestantes foram acompanhadas. Grau de satisfação dos inscritos = 9,8 (de um total de 10 pontos).

Saúde Integral e Diabetes em Dia: 975 e 363 inscritos respectivamente. Grau de satisfação dos inscritos = 9,7 (de um total de 10 pontos).

Crescer Bem: 762 inscritos. 67% com aleitamento materno exclusivo até o 6º mês (em 2019 a taxa foi de 50%); 94% com vacinação completa no 1º ano de vida (91% em 2019); Grau de satisfação dos inscritos = 10 (de um total de 10 pontos).

Atenção Domiciliar Unimed - ADU cumpriu seu papel em manter uma população de alto risco assistida em domicílio, de forma segura e eficiente para beneficiários e familiares. Além disso, prestou suporte pós-alta hospitalar dos casos da COVID 19. Vale ressaltar que um importante projeto que constava no planejamento foi realizado - a transferência dos serviços domiciliares do Espaço Viver Bem para a unidade de Atenção Domiciliar Unimed (ADU), localizada em Juazeiro/BA, com atividades iniciadas em 27 de Julho de 2020.

Cuidados Paliativos: 38 pacientes assistidos. 7,8% de taxa de internação. 94,2% óbitos domiciliares. Queda de 92% nas idas às urgências e internações. Grau de satisfação dos cuidadores/familiares = 9,6 (de um total de 10 pontos).

Unimed Lar: 467 pacientes (0,7% da carteira) foram assistidos ao longo do ano (meta 1%). 247 pacientes inscritos ao final do exercício. 80 pacientes foram desospitalizados. Grau de satisfação

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

dos cuidadores/ familiares = 9,6 (de um total de 10 pontos). Redução de dispêndios com as desospitalizações e internações evitáveis na ordem de R\$ 804.288,27.

Centro de Diagnósticos por Imagem Unimed – CDU: com o propósito de aumentar oferta de exames, garantindo um serviço ágil e de qualidade, com foco no cliente, foi reduzido o intervalo entre os exames de ressonância e ampliado os horários noturnos e aos sábados. Porém, tudo foi modificado conforme o surgimento da Pandemia COVID-19, estabelecendo novos protocolos, a fim de aumentar a segurança dos clientes e colaboradores, como por exemplo, horários exclusivos para atender pacientes com sintomas gripais eletivos. Realizou 41% da demanda total de exames, conforme Quadro 2. Em números de atendimentos, tivemos em 2020 o total de 30.305, contra 15.730 em 2019. Isso representou um crescimento de 92,3%. Há de se destacar a oferta de sedação em exames de ressonância magnética (209 exames) e métodos diagnósticos (biópsias, drenagens, PAAF, marcações tumorais) guiados por exames de imagem (114 procedimentos).

Aquisições e melhorias: uma placa de DRX para o aparelho de radiografias, aumentando a capacidade de realização de exames; um novo ecocardiógrafo para atender à demanda crescente, permitindo também a realização de exames à beira do leito; disponibilização das imagens e do laudo por um portal em que o paciente pode ter acesso através da internet, seja por um computador ou pelo celular, facilidade extremamente importante nesses tempos de pandemia e de transformação digital.

Unidade de Hemodinâmica: estabelecida no Hospital Unimed em Petrolina, supre a necessidade de apoio ao diagnóstico e ao tratamento das urgências cardiovasculares. Liderando a execução de serviços (realizou 270 intervenções em 2020) está apta a assumir toda a demanda da operadora, com excelentes resultados. Conta com o que é de mais avançado em termos de tratamento ou diagnóstico por via endovascular, procedimentos minimamente invasivos o que evita internação em alguns casos ou encurta o tempo de internação. Prioriza a realização dos procedimentos sob anestesia, proporcionando um conforto maior para o paciente bem como para o cooperado que realiza o exame. Entre os procedimentos realizados destacam-se os cateterismos cardíacos, angioplastias cardíacas e vasculares, implantes de marca-passo, embolização de miomas uterinos, embolização de aneurismas cerebrais, implantes de cateteres para quimioterapia, entre muitos outros exames e tratamentos. Em 2020 este serviço foi o pioneiro na região a realizar TAVI (implante percutâneo transcatereter de válvula aórtica), estando apto a realizar proximamente o primeiro cateterismo cardíaco com balão farmacológico do vale do São Francisco.

Os Núcleos de Atenção à Saúde (NAS), Fisiomed e o Núcleo de Terapia Unimed (NTU) mantiveram o cumprimento da missão estratégica e propósito no desenvolvimento das ações planejadas com qualidade, ora mitigando falhas de oferta de consultas, terapias e procedimentos, ora desenvolvendo atividades exclusivas com alta demanda, para satisfação da clientela, além de oferecer oportunidade de trabalho aos seus médicos cooperados, especialmente nas especialidades mais restritas de profissionais. Destaque-se a importância do Núcleo de Terapias Unimed – NTU na atenção de portadores de transtorno do espectro autista (TEA) e patologias neurológicas infantis de difícil tratamento, mitigando as ações judicializadas e notificações de intermediação preliminar na ANS. Nesta unidade foram realizadas 1.918 fisioterapias, 3.313 sessões de fonoaudiologia, 3.018 sessões de terapia ocupacional, 1.261 sessões de psicoterapia. O NAS em Petrolina realizou 28.737 consultas, 7.638 procedimentos diagnósticos e terapêuticos (incluindo infiltrações e agulhamentos) e 2.456 acupunturas. O NAS em Juazeiro realizou 18.274 consultas, 677 testes ergométricos, 1.328 procedimentos diagnósticos e terapêuticos (incluindo infiltrações e agulhamentos) e 2.085 acupunturas. A Fisiomed realizou 12.942 fisioterapias, 2.122 acupunturas e 256 consultas/ sessão de psicologia.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

O Laboratório Unimed respondeu por 65,8% de toda a demanda de exames em 2020 (em 2019 foi de 60% esse market share). Com produção de 791.087 exames, alcançou uma taxa de crescimento de 7,8% relativo ao ano anterior (733.674 exames). Desses exames realizados em 2020 destacamos que 9.632 foram destinados ao diagnóstico etiológico ou sorológico de suspeitos COVID-19. Consolidado como unidade de negócio estratégico da Unimed VSF, apresenta alta resolutividade por meio de parcerias com laboratórios de referência nacional, de forma a atender todo o Rol de Procedimentos da ANS na sua área de atuação.

Relacionamento com os Cooperados

- Encerramos o ano de 2020 com 506 cooperados. Um cooperado excluído por óbito (anestesista), três cooperados demitidos (um dermatologista, um ginecologista e um endocrinologista) e um cooperado eliminado por deixar de atender os requisitos estatutários de ingresso e permanência (um cardiologista). Apesar de estável o quadro de cooperados considera-se indesejável a atual razão beneficiário/ cooperado, cuja meta estabelecida em Assembleia Geral Extraordinária ocorrida em 23/11/2019 é de no mínimo 150, motivo pelo qual a mesma Assembleia deliberou suspender as admissões regulares, medida esta ratificada pela Assembleia Geral Ordinária de 20/02/2020. Isto posto, cumpre advertir sobre a velocidade de crescimento do quadro social em descompasso com a da carteira de beneficiários, sendo pelo quinto ano seguido bastante superior essa primeira. Nos últimos cinco anos, enquanto o crescimento da carteira foi de 19,0% a de cooperados foi de 48,9%. Urge uma revisão na regulação de acesso, já determinada em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23/11/2020.

Gráfico 1.



- Com o apoio do Núcleo de Integração com Cooperado – NICOOP, a Diretoria Executiva promoveu dois eventos Unimed Sete e Meia e a comemoração alusiva ao dia do médico, com a presença totalizada de 360 cooperados, sendo dois deles na modalidade videoconferência. A Unimed realiza um MBA in company em gestão de negócios em saúde pela Faculdade Unimed, contemplando 45 cooperados e gerentes, o qual sofreu atrasos nos módulos programados em função da pandemia.
- A Unimed Vale do São Francisco garante aos seus cooperados vários benefícios, dentre os quais, destacamos: plano de saúde integral para os titulares e bonificados para os dependentes naturais; Seguro de renda por incapacidade temporária; seguro de vida (VG); seguro de invalidez parcial ou total por acidente (IPA); seguro invalidez permanente funcional por doença (IPDF), este último incluído em 2020. Realiza campanha anual de vacinação anti-influenza tetravalente. Com o plano de saúde para os cooperados e os seguros a cooperativa despendeu em 2020 a quantia de R\$ 4.024.757,49 ou R\$ 7.954,07 por cooperado, que representou um aumento de 26% com relação aos mesmos dispêndios em 2019.

Quadro 7.

Dispêndio com Benefícios	2018	2019	2020
Custeio com Assistência Médica (cooperados)	1.532.206,42	2.407.813,15	3.047.298,94
Seguros (Serit/Vida/IPA/IPDF)	675.577,50	792.622,05	977.458,55
Total	2.207.783,92	3.200.435,20	4.024.757,49
Por cooperado	4.983,71	6.324,97	7.954,07

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

- Além de adiantar a produção nos meses de maior restrição às atividades profissionais (abril, maio e junho/2020), bonificou com acréscimos percentuais (até 10%) na remuneração dos meses de baixa sinistralidade (segundo semestre), mantendo rendimento mensal aos seus cooperados.
- Incentivou aos cooperados ao registro de especialidades no Conselho Regional de Medicina, alcançando 30% da meta de regularização. Promoveu atualização de dados no guia médico; divulgou entre os cooperados os boletins epidemiológicos semanais com dados sobre a pandemia; implantou 15 Comitês de Especialidades, iniciando os trabalhos com a instalação efetiva de dois deles.
- Na esfera da comunicação a Unimed VSF vem incentivando a utilização de canais mais adequados ao dia-a-dia do médico cooperado, a exemplo de Whatsapp e outras mídias sociais. Destacamos o importante resultado da pesquisa de satisfação 2020, alcançando 91% de aprovação do critério comunicação com o cooperado.
- Quanto à remuneração o ano de 2020 foi totalmente atípico por vários motivos relacionados às medidas sanitárias determinadas em decretos governamentais que limitou várias atividades, reduzindo a produção de serviços. Como já citado no item deste relatório que tratou das ações realizadas de enfrentamento à pandemia, destacamos várias medidas de assegurar rendimento mensal aos cooperados, ora valorando diferenciadamente sua produção, ora bonificando, ora antecipando, enfim, a Cooperativa empregou todos os esforços dentro da conformidade legal e estatutária para evitar drástica redução da receita de seus cooperados. Ainda assim, verificamos uma queda no valor médio da remuneração mensal dos cooperados produtivos, ficando em R\$ 14.772,15 (contra R\$ 15.910,54 em 2019). A produção global dos cooperados somou R\$ 79,9 milhões em 2020, contra R\$ 84,9 milhões em 2019.
- O Conselho de Administração atualizou a quantidade de quotas partes a ser subscritas em novas admissões, considerando a magnitude da cooperativa proporcional ao crescimento das operações, assim como corrigindo pela inflação (referência IPCA).

Rede Credenciada, Controle e Auditoria.

- Encerramos o ano de 2020 com 156 estabelecimentos cadastrados, mantendo-se estável a quantidade de prestadores;
- Por determinação da ANS foram incluídos novos exames para detecção do SARS-CoV2 (COVID19), bem como dos outros seis exames que auxiliam no diagnóstico e tratamento da doença. Iniciada modalidade de teleconsulta, destacando-se a realização das sessões psicoterapia online.
- Registre-se o desafio para assegurar a continuidade de assistência especializada na área de terapias continuadas, em plena pandemia. Além das limitações na oferta de terapias com as mais diversas abordagens técnicas, incluindo metodologias internacionais (ABA, Denver, Prompt, Peditasuit), suscitou o aumento de judicializações, e por consequência aumento dos custos nessa categoria assistencial.
- A auditoria médica analisou 14.318 guias contra 16.055 do ano de 2019. Das guias autorizadas, constam 1.192 procedimentos que demandaram OPME no valor de R\$ 13.392.835,44. (em 2019 esse valor foi de R\$ 16.790.404,35). Destacamos que 76% dessa demanda foi do Hospital Unimed em Petrolina, representando apenas em taxa de comercialização uma economia de R\$ 1.280.337,80. O custo médio de OPME por procedimento em 2020 ficou em R\$ 11.235,60 contra R\$ 8.447,14 em 2019, ou seja, um aumento de 11,5%. Economia gerada em negociações de preços com fornecedores foi de R\$ 221.845,34.
- O setor de contas médicas registrou a ocorrência de 815.087 eventos assistenciais, contra 1.111.303 em 2019, o que representou redução de 26% na demanda. Na assistência aos clientes de intercâmbio observamos uma redução de 1,59% na demanda externa (R\$ 22,5 milhões), comparada ao ano anterior, ou seja, dos nossos beneficiários fora da área de abrangência desta Unimed. Por outro lado, na demanda interna - clientes de outras Unimed demandando nesta região - observamos um crescimento de 2,26% (R\$ 36,9 milhões).

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

Administração, Manutenção e Controle Patrimonial.

- Reforço na organização do controle de documentação legal das unidades assistenciais, incluindo abertura da Nova Filial ADU – Atenção Domiciliar Unimed. Monitoramento permanente com relatórios gerenciais sobre consumos excessivos, em conjunto com os serviços da equipe de manutenção e apoio aos gestores, conseguindo redução nos valores pagos dos recursos de água e energia equivalentes a mais de R\$ 67.200,00 (sessenta e sete mil e duzentos reais) em relação a 2019. Ajuste nos planos de telefonia levou a uma redução de mais de R\$ 38.750,00 (trinta e oito mil, setecentos e cinquenta reais) em relação a 2019. Negociações nos aluguéis, mantendo valores ou diminuindo percentuais de reajustes, gerou economia anual de mais de R\$ 38.400,00 (trinta e oito mil e quatrocentos reais).
- Manutenção das Atividades relacionadas ao PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão de Cooperativas.
- Controle patrimonial com acervo de 8.866 bens catalogados (tombados) em 12 unidades, sendo 6.631 com valor acima de R\$ 1.200,00.
- Obras e Serviços: Hospital Unimed Juazeiro: reforma do anexo administrativo para instalações da nova unidade ADU – Atenção Domiciliar Unimed; reforma no 1º pavimento para instalação da área administrativa do HUI; novas instalações para repouso; reforma no térreo para instalações de novos consultórios. Hospital Unimed Petrolina: entrega da UTI Coronariana; instalação de ar condicionado – Centro Cirúrgico; instalações de leitos de UTI provisória (Apartamentos 101 e 103) em caso de contingência em superlotação por Covid-19; entrega da casa do lixo e oficina da manutenção.
- Transportes: em 2020 foram vendidos quatro veículos da frota que já se apresentavam bastante depreciados e adquiridos dois veículos novos em substituição aos veículos vendidos. Melhorias na roteirização e agendamento de veículos, trazendo economia dos custos diversos e menos desgastes aos veículos. Comparando a 2019 os custos totais com combustíveis foi reduzido em R\$ 19.165,62 (Em 2019 foi de R\$ 129.135,82 e no ano de 2020, R\$ 109.970,20). A administração tem optado pela locação de três veículos, uma vez que se comparando ao custo com aquisição do bem sem considerar a depreciação e a possibilidade de quebra ou outros danos ao veículo próprio, verifica-se economia média anual de R\$ 38.486,88 por veículo.
- Central de Compras realizou a troca de plataforma, abandonando a Bionexo e implantando a Síntese, gerando economia de R\$ 34.500,00 anualmente, além de atender com relatórios gerenciais de controle. O setor se desdobrou ao longo do ano para manter os estoques de produtos demandados para assistência aos pacientes com Covid-19 e EPI's, escassos no mercado, e com grande variação nos preços.
- Através dos gráficos de monitoramento mensal e atuação em conjunto com a equipe de manutenção, alcançou-se uma redução equivalente a mais de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) no consumo de água e energia elétrica, e de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais) em telefonia. Houve descarte ecologicamente correto de 07 Toneladas de papel para reciclagem, 27 quilos de pilhas e lâmpadas, e 50 toneladas de lixo contaminado.

Relacionamento com Clientes/Produtos/Comercial

- As recepções rapidamente se adaptaram às medidas de distanciamento social obrigatórias para redução dos riscos de transmissão do novo coronavírus. Reflexo imediato foi o grande volume de teleatendimento, necessitando de intervenções com consultoria para redução das ligações perdidas, que registraram aumento passando de 10,27% em 2019 para 23,7% em 2020. Em novembro e dezembro tal índice já se aproximava do histórico de 10%. Ao todo o call center registrou 286.582 ligações. Já o canal WhatsApp somou 55.091 atendimentos. Ainda é muito grande a demanda presencial na recepção, apesar de vários canais a disposição, com destaque para o aplicativo de relacionamento com o cliente. Computamos 174.654 atendimentos presenciais em 2020, 38 mil de clientes de outras Unimed.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

- Seguimento nas atividades do projeto Jeito de Cuidar Unimed, visando a conquistar melhor percepção da clientela atendida, celeridade nas respostas e demandas, redução do número de queixas e ações, propiciando aspecto diferencial de mercado e influenciando positivamente o consumidor interessado em adquirir um produto da Unimed Vale do São Francisco.
- A primeira instância registrou 6.626 reclamações com taxa de resolução de 99,97%. Destacam-se as reclamações pelo prazo de autorização, apesar de quase a totalidade de esses atendimentos serem tempestivos.
- Reiteramos o excelente trabalho nas negociações complexas com planos coletivos por adesão de longa data contratual, cujos valores dos tickets médios anualmente defasados quando comparados ao preço atual de vendas, possibilita uma recuperação do equilíbrio financeiro dos contratos, de forma negociada, impulsionando as taxas de reajustes de planos coletivos notificados à ANS.
- Fluxo de vendas mantido com 11.648 inclusões apesar dos grandes impactos negativos na economia nacional, com queda do PIB, aumento do desemprego e fechamento de vários negócios. Comparando-se a taxa de crescimento anual da carteira desta Unimed (2,5%) com o cenário nacional (1,2%) ou com o próprio desempenho das demais Unimed (1,1%), consideramos que o bom desempenho pode ser atribuído ao cenário econômico regional, a força da marca Unimed Vale do São Francisco, por meio da excelência de seus cooperados e serviços próprios, qualidade das vendas, programa de retenção e resgate de clientes, como o "Volta para Casa" que em 2020 recuperou 1.242 beneficiários, com efeito financeiro de R\$ 1.047.170,13.
- Em 2020 foram realizadas 6.579 avaliações pré-admissionais de beneficiários, entre entrevistas qualificadas e perícias médicas, com a detecção de 4.617 (70%) clientes com preexistência.

Ouvidoria

- Buscando alcançar o nível máximo do Programa Ouvidoria de Excelência, deu-se prosseguimento em capacitações, visando aprimorar os processos e atendimentos, no intuito de certificação em 2022. Tal formação tem sido desenvolvida pela Unimed do Brasil, através do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed, e conta com apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente).
- A Ouvidoria recebeu 531 manifestações ao longo do ano de 2020, número superior ao ano de 2019 (392). Desse total, 495 foram reclamações (93%), sendo 371 referentes à rede credenciada, por motivos variados como dificuldade de marcação/agendamento, ausência de prestador, mau atendimento, etc. Destacaram-se também as reclamações referentes ao acesso a exames para diagnóstico da COVID-19, quando houve limitações em todo o Brasil com relação à oferta de insumos e desconhecimento de quais exames foram incluídos no Rol de Procedimentos ANS.
- O tempo de retorno da ouvidoria foi de 3,0 dias corridos, atentando que a RN ANS 323/2013 limita a sete dias úteis o tempo máximo de resposta, com índice de resolatividade de 89,0%.
- Quanto ao Índice Geral de Reclamações (monitorado e divulgado pela ANS para o mercado) tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla o número médio de reclamações de beneficiários recebidas nos três meses anteriores e classificadas até a data de extração do dado. O índice tem como referência cada 10.000 beneficiários do universo de consumidores. Em 2020 a média do índice foi de 1,85 na Unimed Vale do São Francisco, bem inferior à média geral das operadoras (4,10) e mesmo entre as operadoras de porte médio (5,61).

Assessoria Jurídica e Relacionamento com ANS

- Mantendo seu compromisso com o cumprimento dos prazos e obrigações com a Agência Nacional de Saúde, a Unimed Vale do São Francisco monitora diariamente as publicações, correspondências, notificações, assim como dedica máxima prioridade no atendimento tempestivo das demandas e relatórios. Em 2020 apresentou melhoria na avaliação de

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

- desempenho IDSS (ano base 2019) com pontuação de 0,7501 – melhor que a dos dois últimos anos, 0,7204 (ano base 2018) e 0,7423 (ano base 2017).
- Quanto ao Monitoramento do Risco Assistencial esta Unimed ficou classificada na faixa 1 em todos os trimestres, considerada a de melhor avaliação, ou seja, de baixo risco assistencial, com pontuação final de 0,7948. No Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento a Unimed VSF ficou na melhor faixa, isto é, zero, exceto do terceiro trimestre com faixa 1, reiterando o fato de nunca teve um só plano com comercialização suspensa decretada pela Agência.
 - No tocante ao ressarcimento ao SUS em 2020 recebemos um total de 881 contas de beneficiários identificados (AIH/ APAC), com valor global de R\$ 882.461,59, tendo sido efetivamente impugnados R\$ 410.031,05 (49,9%). O indicador 4.2 do IDSS 2020 (ano base 2019) atestou a baixa taxa de utilização do SUS por nossos clientes, com pontuação de 0,9708 (sendo a máxima a alcançar de 1,0000 caso a utilização fosse nula).
 - Foram registradas 58 Notificações de Intermediação Preliminar – NIP, contra 42 (2019) e 54 (2018). Apenas cinco foram não assistenciais. Dentre as assistenciais, destacaram-se as demandas por terapias especiais envolvendo transtorno de espectro autista, cujas providências no sentido de ofertar tanto no serviço próprio, através do Núcleo de Terapias Unimed, quanto de ampliar a rede credenciada busca mitigar as exigências não atendidas. Importante citar que 88% foram inativadas ou julgadas improcedentes. Não houve abertura de processo administrativo no ano.
 - O único processo administrativo na ANS com decisão no ano de 2020 foi o de nº 33910.026669.2019-36, a qual tratou de suposta negativa de remoção aérea. A Decisão de 1ª instância, concluiu pela inexistência de infração.
 - Na esfera jurídica, a Unimed foi citada em 112 ações, sendo 03 trabalhistas e 109 cíveis. Destas, 19 se referem a terapias especiais em TEA, 24 por eventos não inclusos no Rol de Procedimentos, três para internação psiquiátrica, entre outros diversos motivos.

Recursos Humanos

- A Unimed Vale do São Francisco prioriza entre seus objetivos estratégicos o desenvolvimento do seu quadro de colaboradores através de capacitação e monitoramento contínuo. Em 2020 foram realizados 3627 horas aula, como média de 3h38min por colaborador. Contamos com a importante parceria do SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo na realização de cursos, oficinas, congressos e capacitações em diversos temas.
- Por ter sido um ano atípico pela Pandemia COVID-19 estruturou-se uma equipe para suporte aos colaboradores, com plantão psicológico (individual), terapia ocupacional na saúde do trabalhador (in loco e em todas as unidades), e grupos de apoio à linha de frente COVID (HUP). A Unimed Vale do São Francisco foi reconhecida em nível Nacional com case publicado no Compêndio de Boas Práticas Governança e Gestão (2020-2021) pelo Programa de Desenvolvimento Profissional de Jovens.
- A taxa de rotatividade média mensal foi de 1,39% (meta do Sistema Unimed <2% nas de médio porte).
- Ao final do ano o quadro de colaboradores na sede administrativa a serviço das operações dos planos contava com 160 colaboradores (acréscimo de dois comparando a 2019), o que representa uma razão de 422 beneficiários por colaborador (no Sistema Unimed esta razão se encontra em 370 beneficiários/colaborador). Esse parâmetro encontra-se dentro da normalidade referente ao dimensionamento do quadro de recursos humanos, considerando a carteira de clientes e a magnitude de seus recursos próprios, rede assistencial e complexidade dos processos. Ao final do ano, o quadro de colaboradores em serviços próprios (assistenciais) totalizava 859 colaboradores (acréscimo de 58 comparando com 2019), número justificado pelo aumento de leitos para assistência à Covid-19, necessidade de substituição por férias e afastamentos por doença no Hospital da Unimed em Petrolina.

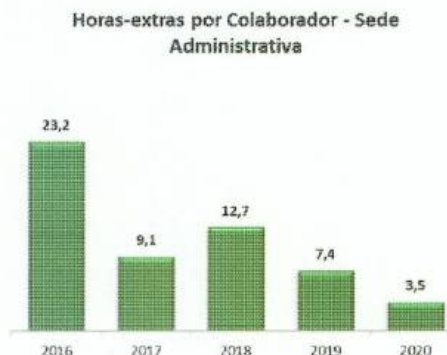
RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

- No item horas-extras visando a reduzir os custos administrativos deu-se continuidade a intensa campanha junto a todos para uma melhor utilização do tempo da jornada normal de trabalho, reduzindo significativamente a necessidade de horas-extras.

Gráfico 2.



Gráfico 3.



- Inclusão social: cabe destacar que ao final do exercício a Unimed totalizava a contratação de 42 colaboradores portadores de deficiências e 31 jovens aprendizes.
- Este ano a pesquisa de Clima Organizacional foi elaborada pelo setor de Gestão de Pessoas em parceria com o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), com perguntas e respostas online através de carta senha e garantia da ocorrência de um processo sigiloso. Resultado de 89,9%, de ISG – Índice Geral de Satisfação - levando em consideração todas as dimensões pesquisadas.
- A Diretoria Executiva realizou reuniões de cunho estratégico mensalmente com líderes e gerentes, fomentando soluções e iniciativas mediante debates sobre os principais temas de interesse da gestão. Ocorre a cada mês, uma reunião geral com todos os colaboradores para importante disseminação das políticas institucionais, código de conduta e outras mensagens no intuito de universalizar princípios e objetivos.

Tecnologia da Informação

Projetos desenvolvidos no ano de 2020.

- Unidocs: controle e gerenciamento de todo o fluxo de um documento de pagamento.
- Gestão de Patrimônio: gestão e movimentação dos bens ativos da cooperativa.
- Controle Programas EVB: conjunto de relatórios e indicadores destinados com carga de dados para extração de informações de acompanhamento do programa.
- Controle de Evento: Inicialmente desenvolvido para a votação de comitês de especialidade, mas melhorado para pesquisa de clima organizacional.
- CEP Latitude Longitude: solução criada para montar uma base de coordenadas geográficas a partir dos CEPs dos nossos beneficiários.

Além das atividades de manutenção de ambientes (132 atualizações efetivadas), simulação e registro de falhas encontradas em ambientes de terceiros, atividades de suporte, Obrigações com a ANS (geração, processamento, envio), outras melhorias também foram feitas em aplicações já desenvolvidas nos anos anteriores. Um total de 46 melhorias em 10 aplicações diferentes. foram registrados um total de 2.285 horas em codificação de novos sistemas e melhorias em sistemas existentes.

Intercooperação / Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed

- A Unimed Vale do São Francisco participa ativamente de duas federações estaduais, a Pernambucana e a do Estado da Bahia, tendo em vista a atuação em ambos os estados. É filiada à Central Nacional Unimed e à Unimed do Brasil.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

- Atualmente, o presidente da Unimed Vale do São Francisco responde pela Superintendência da Federação Pernambucana, representando à mesma em diversas oportunidades junto ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil. Dr. Francisco Otaviano é conselheiro fiscal da Unimed do Brasil.
- Seus dirigentes também assumem cargos nos conselhos de administração e Conselho fiscal de ambas as federações a que são associadas e participaram de vários eventos por meio de videoconferência, a exemplo da 50ª Convenção Nacional do Sistema Unimed. Outros eventos que contaram com efetiva participação da Unimed Vale do São Francisco: World Coop Management, Seminário Jurídico Contábil, Workshop de Intercâmbio, etc.
- O relacionamento financeiro entre as singulares no intercâmbio melhorou a olhos vistos com a efetivação da Câmara de Compensação de Liquidação Nacional. Entretanto, pontualmente foi necessário suspender o atendimento a clientes de uma ou outra Unimed por reiterada inadimplência nas suas obrigações, ações que promoveram a rápida normalização dos pagamentos atrasados.

Governança / Gestão de Riscos / Controles Internos/ Compliance

Dando continuidade ao desenvolvimento das práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde, o ano de 2020 pode ser considerado o marco inicial para a estruturação e implementação da Gestão de Riscos e Controles Internos da Unimed VSF. Nesse sentido, para atendimento aos requisitos da RN nº 443/19, foram adotadas as seguintes principais estratégias e ações integradas:

- Criação do Comitê de Governança, Riscos e Compliance-CGRC e nomeação dos seus membros responsáveis pela Diretoria Executiva;
- Criação e aprovação junto ao CONAD da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Treinamento e Capacitação de pessoal para disseminação institucional da Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Elaboração e aprovação junto ao CONAD de políticas institucionais tais como: política de relacionamento com o cooperado, política de investimentos, política de gestão de fornecedores e suprimentos, política de desenvolvimento e comercialização de produtos, entre outras. Importante ressaltar que a Política Institucional de Gestão de Contratos (POI UNIVSF nº 016) em vigência desde 2017 estabeleceu as diretrizes operacionais para seleção, negociação/ cotação, formalização do contrato, administração do contrato, pagamentos, cancelamentos e rescisões.
- Elaboração e aprovação do Cronograma de Implementação da RN nº 443/19 com detalhamento do plano de ação, composto de 5 etapas principais, a saber: 1ª Etapa-Definição da estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos; 2ª Etapa-Definição de critérios/parâmetros da Gestão de Riscos e Controles Internos; 3ª Etapa: Gerenciamento de Riscos e Controles Internos dos processos da Cadeia de Valor; 4ª Etapa: Análise Diagnóstica do PPA; 5ª Etapa: Monitoramento dos Riscos e Controles Interno;
- O Comitê de Governança, Riscos e Compliance realizou 12 reuniões ordinárias, onde foram deliberados assuntos e questões ligadas à melhoria, aperfeiçoamento e maturidade do processo de Gestão de Riscos e Controles Internos da Unimed VSF.
- O Programa de Compliance realizou treinamentos periódicos para explanar de forma geral do que se trata o tema compliance e a importância da Governança Corporativa para a Unimed VSF, bem como para divulgar a existência e os meios de acesso ao Canal de Denúncias. Abordou alguns temas do código de conduta, tais como "comportamento no ambiente de trabalho, uso de bens da empresa, conflitos de interesses, uso e comportamento na internet e redes sociais" dentre outros.
- Reiteradamente se tocou na importância do Código de Conduta, informando as formas de acesso à versão digital presente no site da cooperativa, aproveitando-se para abordar temas como a

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

relação da cooperativa com a sociedade e o meio ambiente, a importância da proteção da marca Unimed, a forma de nos relacionarmos com governos e agentes públicos, dentre outros.

- Ao longo O Comitê de Ética e Compliance da Unimed VSF recebeu e tratou de 57 manifestações pelo canal de denúncias – portal Contato Seguro, sendo 38 denúncias, 18 sugestões e 1 dúvida. 76% dessas manifestações foram concluídas em até trinta dias. Duas denúncias mais complexas, que exigiram diligências ultrapassaram os sessenta dias para sua apuração e conclusão.

Melhoria da Qualidade e Reconhecimentos

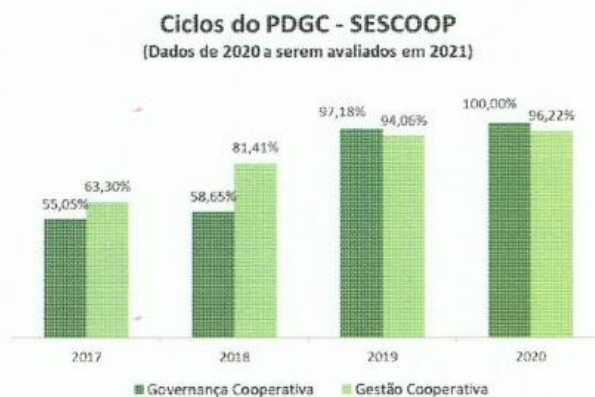
O ano de 2020 foi marcado por desafios para esta cooperativa, encerrando o ano com a certeza de estar desempenhando um papel importante no enfrentamento de mais uma batalha, a da pandemia do novo coronavírus. Foi preciso reorganizar, mudar metodologias de trabalho, expandir e compartilhar conhecimentos para atender as novas demandas de saúde da população, considerando as repercussões e impactos sociais, não só biomédicos e epidemiológicos, mas também econômicos, políticos e culturais. Apesar disto, a Unimed Vale do São Francisco recebeu o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade e o Selo Prata Hospital Unimed de Sustentabilidade, o que converge com o que há de mais atual no mercado.

Figura 1.



A Unimed Vale do São Francisco teve uma de suas boas práticas de gestão, a iniciativa voltada para o Desenvolvimento de Jovens Aprendizes, publicada no “Compêndio de Boas Práticas de Governança e Gestão - 4ª edição (ciclo 2020/2021)” do SESCOOP Nacional. Na etapa “Primeiros Passos Rumo a Excelência” – Ciclo 2020, a autoavaliação da Unimed a ser validada em 2021 a credencia mais uma vez a disputar o Prêmio SomosCoop Excelência de Gestão, OCB/SESCOOP - Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, reconhecendo as cooperativas pela adoção de boas práticas de gestão e governança, participantes do PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas.

Gráfico 4.



A Unimed VSF trilhou novos passos para melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), a fim de desenvolver a cultura da Gestão por Processos, para a consolidação de um Sistema de Gestão Integrado da cooperativa. Com a mudança e adoção de um novo software para o SGQ, que possui uma estrutura e metodologia de implantação, através da indexação de processos, ainda em fase inicial de implantação. Já é possível perceber resultados, mesmo que de forma parcial, estes contribuíram para um maior interesse e participação das lideranças nas atividades propostas.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

A Unimed Vale do São Francisco, dando continuidade ao processo de revisão do seu Planejamento Estratégico e de alinhamento de suas diretrizes, realizou em março de 2020, o Workshop de Revisão do Planejamento Estratégico 2020-2023 da operadora, atualizando o Mapa Estratégico. O processo assessorado pela Unimed do Brasil rendeu bons resultados, dentre os quais destacamos: fortalecimento da cultura de gestão por processos; adoção de metodologia didática e participativa para construção e revisão do planejamento estratégico; fortalecimento do pensamento estratégico e sistêmico.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

Atenta à segurança da informação, considerando-a um dos elementos mais importantes do negócio, a Unimed Vale do São Francisco atualiza continuamente seu parque tecnológico, banco de dados, softwares e recursos de segurança contra invasões e vazamentos, o que demonstra seu extremo cuidado quanto à gestão da informação no que tange a sua disponibilidade, integridade e confidencialidade. Dando prosseguimento às providências para a correta aplicação da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), realizaram-se várias atividades de cunho educativo e de sensibilização para as equipes de colaboradores, cooperados, prestadores, fornecedores, etc. Porém, seguindo a tendência no Sistema Unimed, foi avaliada a necessidade de assessoria com expertise para direcionamento do mapeamento de dados, fluxos de processos, preparação do encarregado DPO – Data Protection Officer, conformidade legal, entre outras atividades.

Plano de Trabalho para o Ano de 2021

(1) Autorizar o Conselho de Administração a atualizar a tabela referencial da produção médica na data base (01/07/2021), reajustando o valor da consulta médica em 4,59% (IPCA 2020), os Honorários Médicos em 9,02% (IPCA 2019 e 2020) e dos demais serviços realizados pelos cooperados equiparados à tabela RPU do Sistema Nacional Unimed, sem prejuízo para os que estejam valorados a maior pela CH;

(2) Investir em ações do desenvolvimento de boas práticas de governança, gestão de riscos, controles internos, compliance e processos de gestão da qualidade.

(3) Executar as iniciativas previstas no Planejamento Estratégico para o biênio 2021-2022 e dar seguimento às rotinas preconizadas pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados;

(4) Manter avaliação acima de 80 pontos no Monitoramento Econômico-financeiro da Unimed do Brasil (Norma Derivada Nº 11), buscando atingir as seguintes metas: índice de liquidez corrente (>1,2); índice de suficiência de lastro (>100%), índice de margem de solvência exigida (>100%); índice combinado ampliado (<0,97); margem de resultado líquido (>2%); índice de endividamento geral (<65%); e, índice de suficiência de vínculo (>100%).

(5) Reiniciar o programa de capitalização com a integralização de 2,5% da produção mensal, para atender os indicadores econômicos apontados no item 4, não cumulativo em caso de rateio, utilizando-se dessas receitas para saldar compromissos restantes da construção e equipamentos do Hospital da Unimed em Petrolina, realizar investimentos, de forma a adequar o Patrimônio Líquido à totalidade da Margem de Solvência e do Capital de Risco exigidos;

(6) Manter suspensa a admissão regular de novos cooperados até a próxima Assembleia Geral Ordinária, a fim de atingir o parâmetro de mercado mínimo desejado na razão de 150 clientes por cooperado, salvaguardando as excepcionalidades aprovadas pelo Conselho de Administração, ouvido o Comitê da Especialidade e o Conselho Técnico. Homologar a deliberação do Conselho de Administração de aumentar, a partir desta data, a quantidade de cotas-partes a serem subscritas na

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020

admissão, para 100.000 (cem mil) cotas-partes, atendendo periódica revisão do capital a ser integralizado por novos cooperados.

(7) Implementar medidas de aproximação do cooperado visando a sua participação efetiva na eliminação de desperdícios, sem prejudicar a qualidade dos serviços, e melhor gestão dos serviços próprios. Propiciar as condições para o desenvolvimento e interação dos comitês de especialidades.

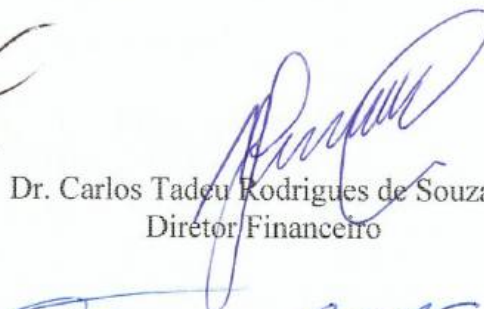
Agradecimentos

Aos médicos cooperados, razão de existir da cooperativa, aos colaboradores pela dedicação e zelo com a Unimed, em especial neste ano de pandemia, aos clientes que nos honram com a fidelidade à marca e contribuem com as necessárias sugestões para as melhorias contínuas, aos prestadores, fornecedores, mas, sobretudo a Deus que nos protege e guia para manter a todos com saúde, paz e felicidade.

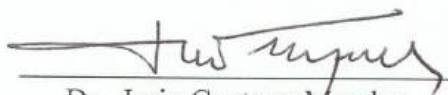
Petrolina, 17 de fevereiro de 2021.



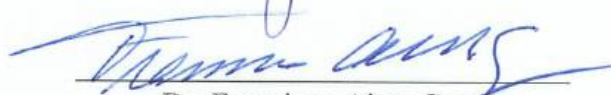
Dr. Francisco Otaviano Amorim Viana
Diretor Presidente



Dr. Carlos Tadeu Rodrigues de Souza
Diretor Financeiro



Dr. Luiz Gustavo Mendes
Diretor Vice Presidente



Dr. Francisco Aires Cruz
Diretor Comercial