



## RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

## Visão Geral

---

Com 36 anos de operação, a **Unimed Sergipe - Cooperativa de Trabalho Medico** reafirma-se como uma das mais sólidas operadoras de planos de saúde do Estado de Sergipe. Atuando na criação de soluções para a gestão integral da saúde, a operadora possui o compromisso de oferecer aos seus beneficiários planos e serviços que aliam tradição e inovação. Esses fatores permitiram o desempenho positivo da Operadora nas situações que o ano proporcionou.

O ano foi desafiador para o negócio por estarmos em um dos setores mais críticos da economia, com o início da pandemia do COVID-19. De toda forma, ao final do ano de 2020, a carteira total de beneficiários da Operadora foi de 83.367, contabilizando um acréscimo de 4% em relação ao ano anterior. Nessa realidade, a Cooperativa apresentou crescimento financeiro, captando um aumento de faturamento na ordem de 5,55% em relação ao período anterior.

No cenário, a sinistralidade fiscal contabilizada atingiu 81.26%, dado que representa uma redução de utilização em comparação ao ano anterior. Essa queda tem como motivo as medidas restritivas de prevenção e contenção que fizeram nossa rede prestadora limitar o volume de atendimentos para evitar aglomerações e a disseminação do vírus. Em paralelo ao congelamento, o direcionamento e a conduta adotada pela Unimed Sergipe foi de tratar e dar suporte para todas as etapas que pudessem envolver o COVID-19. Do diagnóstico à internação e acompanhamento.

Foi montada uma estrutura própria e de referência no estado para atendimento de pacientes com síndromes gripais com volume total de 17.410 atendimentos durante o ano. A estrutura teve resultados positivos, principalmente devido ao laboratório de biologia molecular para realização do exame RT-PCR de diagnóstico à COVID-19 e um sistema de telemonitoramento para os casos positivados, mas sem necessidade de permanência no hospital.

Mesmo com resultados positivos, o último trimestre apresentou uma tendência de crescimento no número de despesas assistenciais, demonstrando o efeito rebote de parte dos atendimentos eletivos represados durante o período de fechamento das atividades com essa qualidade ao longo do ano de 2020.

Finalizamos o ano com 594 cooperados em nosso quadro, com diversas especialidades médicas ofertadas. Desses, 26 estão na posição de cooperados aspirantes. No final do exercício foi deflagrado processo seletivo para novos cooperados, onde tivemos 211 médicos inscritos, sendo selecionados após criteriosa avaliação, 130 médicos para diversas especialidades. A operadora buscou a centralização da maior parte dos serviços de atendimento ao público em suas unidades. Dentre o foco de operação temos as Unidades Materno Infantil, o SAD (Serviço de Atenção Domiciliar), Hospital Unimed, Unidade Diagnóstico, Centro Clínico e NAIS, um Centro Integrado onde é possível realizar consultas eletivas agendadas, em um espaço que oferece toda a facilidade, orientação e acompanhamento necessários para o cuidado integral da saúde.

A Unimed Sergipe tem seu modelo de gestão certificado por Organismo Certificador -ABNT - na Norma NBR ISO 9001:2015, tendo como critérios e linhas de atuação permanente:

- Detalhamento dos processos em procedimentos, instruções de serviços e manuais que fazem parte do acervo documental;
- Revisão de processos relacionados ao Gerenciamento de Riscos;

- Manutenção dos compromissos definidos na Política da Qualidade com os apostadores: clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade;
- Monitoramento do cumprimento dos objetivos da qualidade com respectivos indicadores de desempenho para aferir os resultados alcançados e subsidiar a análise crítica, estimulando a adoção de ações corretivas e preventivas na correção de rumos;
- Responsabilidades, autoridades e riscos pertinentes aos processos definidos;
- Sistematização da análise crítica do SGQ como forma de assegurar a sua pertinência, adequação e melhoria contínua;
- Viabilização de infraestrutura adequada para o funcionamento dos processos;
- Instituição de mecanismos de controles para aferir os requisitos dos clientes e sua satisfação, bem como o desempenho dos processos;
- Planejamento dos produtos de acordo com os requisitos legais, estatutários e normativos do cliente e do negócio;
- Adoção de sistemáticas de auditorias internas nos processos com o objetivo de verificar a adequação do SGQ aos requisitos normativos;
- Informatização do processo de qualidade com foco na preservação dos dados e informações da Unimed Sergipe;
- Sistematização do tratamento de não conformidades com ênfase na análise de causa de problemas e tratativas utilizando-se de ferramentas da qualidade e definição de ações corretivas e preventivas;
- Monitoramento do Núcleo Estratégico viabilizando o levantamento de dados e geração de informações qualitativas referentes à operacionalização do negócio para subsidiar a Alta Direção e Gestores no processo de tomada de decisão operacional e estratégica.

O posicionamento do negócio de atuar em um mercado que vai além da saúde suplementar, com um olhar voltado à gestão e à promoção integral da saúde é determinante para que nossas relações sejam canalizadas à resolutividade e a atenção total às necessidades das pessoas, envolvendo os prestadores nesse processo. Mesmo sendo uma perspectiva desafiadora, essa visão é compartilhada com os valores da Unimed Sergipe.

## Resultado Econômico Financeiro

Os fatos relevantes que se destacaram e que marcaram o cenário global e nacional foram o da pandemia COVID-19. A pandemia não apenas desacelerou a retomada da economia brasileira como também congelou diversos setores.

A Unimed Sergipe possui 92% de sua carteira formada por planos regulamentados, e mantém permanentes ações de estímulo à adesão dos demais clientes aos parâmetros da Lei dos Planos de Saúde (Lei nº 9.656/98) e demais normas aplicáveis a partir de sua vigência.

As despesas administrativas tiveram um acréscimo, chegam ao percentual de 7.18% devido aos investimentos em novos formatos administrativos e ao que foi necessário ser realizado para o atendimento do COVID-19.

Encerramos o ano com um incremento no faturamento de contraprestações de 5,55%

comparado com o ano anterior, a carteira de beneficiários com um crescimento de (4%) e uma margem de lucro líquido de 4,76%.

Em 2020, foram investidos em infraestrutura a grandeza de R\$ 5.782.578,00. Os investimentos foram aplicados na manutenção das instalações e na reposição do ativo imobilizado.

## Destinação de Resultados

---

Conforme o artigo 15 do Estatuto Social, o Capital Social da Cooperativa poderá ser reajustado em até 12% (doze por cento) ao ano, desde que haja resultado operacional positivo. Por deliberação do CONAD, foi aprovado o crédito de 6% (seis por cento) a título de Juros Sobre Capital Próprio, o que totalizou o montante de R\$ 1.121.698,62 (hum milhão, cento e vinte e um mil, seiscentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos), cujo montante foi revertido para as quotas-partes do cooperado, na proporção de sua participação acionária.

Nos termos estabelecidos pela legislação cooperativista e demais dispositivos aplicáveis, as sobras do exercício de 2020 estão à disposição da Assembleia Geral, havendo orientação técnica de serem distribuídas entre o fundo de reserva da Cooperativa, o FATES e o Fundo COVID-19 criado com o fim específico de suprir, econômico e financeiramente um possível aumento da sinistralidade em 2021, causado pelo efeito rebote onde os atendimentos eletivos represados em 2020 serão executados de forma expressiva em 2021, ou ainda, em casos de uma 2ª onda ainda mais impactante da COVID-19. O fundo possui regimento próprio.

A Assembléia Geral Ordinária, designada para o dia 18 do mês de março de 2021, será realizada por meio de videoconferência e ferramentas de participações virtuais. Além da deliberação das Sobras do Exercício de 2020 a pauta conduzirá a votação para eleger o Conselho Fiscal para o termo 2021/2022, conforme período elegível da Cooperativa.

## Relações Societárias e Operações não Aplicáveis

---

No contexto da Sociedade Cooperativa Unimed Sergipe, observada a sua estrutura organizacional e societária, assim como a sua forma de atuação operacional, práticas ou eventos como a realização de acordo de acionistas e emissão de debêntures não lhe são aplicáveis. Por outro lado, não se registra ordinariamente ao longo de sua existência atos de reorganização societária, ou que impliquem alterações de controle, sendo mantida a sua pura natureza cooperativista.

Sob o ponto de vista das relações societárias, a Unimed Sergipe mantém-se exclusivamente como sócia majoritária da sociedade denominada São Marcos Hospitalar Ltda., que explora a atividade de hospital geral de média complexidade, tendo ali, ao longo de 2020, realizado transferências para futuro aumento de capital no valor total de R\$ 691.637,02. As operações executadas pela Cooperativa são compatíveis com a sua capacidade financeira, evidenciada nas suas demonstrações contábeis, não se observando dependência de capital de terceiros para os investimentos e aportes realizados de forma direta ou indireta nos recursos próprios.

## Recursos Humanos

Podemos afirmar que na Unimed Sergipe, vamos continuar investindo na estratégia que vem dando certo e que há muito tempo percebemos ser o diferencial que é: oferecer facilidade, orientação e acompanhamento para o cuidado integral da saúde, aplicando o conceito de humanização. Entregar valor ao cliente através de um atendimento acolhedor, personalizado e resolutivo, definem a nossa proposta de valor e certamente continuará conduzindo a empresa num cenário de evolução positiva.

Nosso RH, engajado com a Missão de oferecer ao nosso cliente um modelo de serviço em saúde com alta resolutividade, desenvolve as competências, os conhecimentos e as habilidades do nosso Time de colaboradores constantemente.

Toda a mão de obra está localizada na cidade de Aracaju, no estado de Sergipe. Abaixo apresentamos informações detalhadas do quadro de funcionários e seu nível educacional:

	2018	2019	2020
<b>Nº DE EMPREGADOS</b>	522	583	563
<b>TURN OVER</b>	1,52%	0,68%	1,35%
<b>INVESTIMENTO EM QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO</b>	100.663,26	138.663,26	29.989,96

Nível educacional dos colaboradores:

Ensino Fundamental	23
Pós- Graduação	17
Ensino Médio	357
Ensino Superior	166
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>

A distribuição dos colaboradores, por área de atuação:

- Funções Administrativas: **2018** = 420 | **2019** = 436 | **2020** = 434
- Funções Assistenciais: **2018** = 102 | **2019** = 147 | **2020** = 129

Contribuições sociais incidentes sobre a folha de salários e benefícios concedidos:

	2018	2019	2020
<b>CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS</b>	5.585.912,64	6.456.372,17	10.737.418,46
<b>VALE ALIMENTAÇÃO</b>	1.934.270,71	2.178.238,39	2.559.961,80
<b>PLANO DE SAÚDE</b>	2.118.588,52	2.371.637,85	541.823,80

## Social

---

A humanização no atendimento, a inovação e alto grau de qualidade são a base que tornaram a Unimed Sergipe referência em saúde a 36 anos no estado de Sergipe. O papel de destaque é resultado da filosofia da empresa que adota os princípios cooperativistas e se empenha em realizar a melhor entrega tanto ao seu cliente quanto a comunidade. Em razão disso, apoia ações de lazer e cidadania, com foco em saúde física/mental, educação e cultura, fatores determinantes na formação de uma sociedade melhor.

No ano relatado, seguimos patrocinando eventos comunitários, dentre os quais podemos citar: Sociedade Filarmônica Nossa Senhora Da Conceição e o Instituto Amigos Da Inclusão Social. Os eventos e ações foram congelados para seguirmos as linhas de prevenção da disseminação do vírus que nos deixou em estado de pandemia, com algumas ações pontuais sendo realizadas com fins de conscientização, de forma virtual.

## Perspectivas e Planos da Administração para o Exercício Seguinte

---

Podemos afirmar que na Unimed Sergipe, vamos continuar investindo na estratégia que vem dando certo e que há muito tempo percebemos ser o diferencial que é: oferecer acesso, orientação e acompanhamento para o cuidado integral da saúde, aplicando o conceito de humanização. Entregar valor ao cliente através de um atendimento acolhedor, personalizado e resolutivo, definem a nossa proposta de valor e certamente continuará conduzindo a empresa num cenário de evolução positiva.

O principal foco da empresa em 2021 é continuar prestando uma assistência com nossos melhores recursos para COVID-19. A pandemia não acabou e a partir dos dados crescentes no último trimestre de 2020 já nos preparamos para um alto grau de impacto em nossos serviços e em todos os beneficiários da Unimed.

Miramos na sustentabilidade de nosso negócio e iremos mergulhar profundamente na verticalização máxima de nossos serviços. Aplicaremos em nossas Unidades Próprias tecnologias mais atualizadas e informatização/racionalização de processos operacionais. Iremos transformar a cultura da empresa através da iniciativa Unimed Digital. O primeiro passo será a troca do nosso principal sistema que terá implantação iniciada em 04/2021. Atualizaremos nosso Parque Tecnológico da saúde e reformularemos processos para mais qualidade e mais eficácia no negócio.

Ampliaremos a nossa marca pelo Estado de Sergipe. Mapeamos o potencial de crescimento e a expansão já tem direção definida. Reformularemos nosso portfolio de produtos. Iniciaremos a atuação da nossa Estrutura de Governança Corporativa com regras da RN 443/2019 da ANS, que será o alicerce para novos momentos de Nosso Negócio.

## Agradecimentos

---

Nestes 36 anos de operação, é imperioso reconhecer que não nos faltaram o apoio decisivo e a confiança de nossos beneficiários e clientes, dos profissionais e instituições integrantes da rede prestadora de serviços, dos nossos fornecedores, das instituições financeiras que conosco se relacionam e especialmente dos nossos Cooperados assim como dos nossos Colaboradores dedicados e comprometidos com nossa Visão de negócios e Valores.

A todos queremos sinceramente agradecer e compartilhar todo o sucesso obtido.

A Administração.