



## RELATÓRIO DE GESTÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Unimed Sergipe  
Março 2022

## Visão Geral

---

Completando 37 anos de pleno funcionamento, a **Unimed Sergipe - Cooperativa de Trabalho Médico** continua seu papel de referência como uma das mais sólidas operadoras de planos de saúde do Estado de Sergipe. De forma ampla, a Cooperativa busca criar mecanismos de gestão integral da saúde que só reforcem o compromisso de oferecer aos seus beneficiários, planos e serviços que aliam tradição e inovação. Com essas premissas como guias, o plano de trabalho desempenhado em 2021 teve ações gerenciadas no dia a dia, para garantir assistência no pico mais grave da pandemia de COVID-19, além das demais ações do cotidiano para melhor atender aos anseios de beneficiários e cooperados.

O momento exigiu uma análise do cenário global que aqueceu o setor da saúde com grandes fusões de empresas e que transformou a indústria da saúde em um excelente potencial de investimento devido ao alto grau de envolvimento, estudos e avanços provocados pela pandemia, acelerando a digitalização da área. Os investimentos fizeram todo o setor se movimentar, agitando principalmente a saúde suplementar e todos os prestadores envolvidos, influenciando também o comportamento no estado de Sergipe.

Com toda essa influência de mercado somada aos impactos da pandemia, o número de beneficiários de planos de saúde no estado foi mantido, mas destacamos o crescimento de nossa carteira, superando o crescimento do mercado local e nacional em número de beneficiários adicionados. A expansão de beneficiários de planos de saúde em Sergipe teve crescimento de 3,3% enquanto a Unimed Sergipe finalizou o ano com 87.153 beneficiários, representando um crescimento de 5,4% da carteira em relação ao ano anterior. Complementando esse dado, a Cooperativa apresentou crescimento de faturamento em relação ao ano anterior na ordem de 14%.

Avaliando a assistência prestada durante toda o período da pandemia de COVID-19, a Unimed Sergipe se destacou no combate e empenho para garantir o máximo suporte à vida possível em todos os casos enfrentados do novo vírus que atingiu todo o planeta. As consequências para manutenção de tal cenário geraram uma sinistralidade fiscal contabilizada em 97%, dado que representa um agressivo aumento da utilização em comparação ao ano anterior e um dos maiores impactos sofridos por todo sistema Unimed a nível nacional. Destacamos que esse aumento foi devido a internações prolongadas (com altos custos hospitalares), tratamentos e acompanhamentos das diversas sequelas ocasionadas pelo vírus, bem como um alto volume de demanda eletiva reprimida por toda nossa rede assistida. Reforçamos que a conduta adotada pela Unimed Sergipe foi e é de tratar e dar suporte para todas as etapas que possam envolver o impacto do vírus de COVID-19, do diagnóstico à internação e seu acompanhamento.

Nosso quadro de Cooperados finalizou o ano com 592 integrantes entre todas as especialidades médicas ofertadas, com 60 destes na posição de Aspirantes. 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 Centro de Diagnóstico, Centro Clínico, Hospital Unimed, Materno Infantil, NAIS (Núcleo de Atenção Integrada a Saúde) e o SAD (Serviço de Atenção Domiciliar).

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;
- 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.

Destacamos ainda que o Hospital São Marcos - da Unimed Sergipe, recebeu a certificação ONA no nível 2 dentre os 3 níveis de padrões avaliados. A certificação é recepcionada com muito orgulho pela gestão pois atesta seu nível de qualidade em comparação aos demais hospitais do estado de Sergipe uma vez que participamos agora de um seleto grupo certificado em todo o Brasil. O Nível 2 é denominado 'Acreditado Pleno', quando o hospital cumpre em 80% ou mais, os padrões de qualidade e segurança para o paciente e cumpre em 70% ou mais, os padrões ONA de gestão integrada.

Todo esse cenário apenas reforça o posicionamento de atuarmos além da saúde suplementar, com um olhar voltado à gestão e à promoção integral da saúde pois acreditamos no cuidado como fator determinante para resolutividade e a atenção total às necessidades de todos que acreditam em nossa marca. Mesmo sendo uma perspectiva desafiadora, essa visão é compartilhada e presente nos valores da Unimed Sergipe.

## Resultado Econômico Financeiro

---

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 decréscimo em relação ao ano anterior, mas mantendo seu patamar próximo de 7%. Encerramos o ano com um incremento no faturamento de contraprestações de 14% comparado com o ano anterior, a carteira de beneficiários com um crescimento de 5,4% e uma margem de lucro líquido de -5,76% devido ao resultado assistencial da Operadora.

## Destinação de Resultados

---

Nos termos estabelecidos pela legislação cooperativista e demais dispositivos aplicáveis, as perdas do exercício de 2021 estão à disposição da Assembleia Geral, havendo orientação técnica de serem rateadas entre os Cooperados ativos nos termos estabelecidos pela legislação cooperativista e demais dispositivos aplicáveis, devendo o valor ser rateado entre os Cooperados ativos e de acordo com sua produção no exercício de 2021.

A Assembléia Geral Ordinária, designada para o dia 21 do mês de março de 2022, será realizada de forma presencial, no auditório da SOMESE. Além da deliberação das Perdas do Exercício de 2021 a pauta conduzirá a votação para eleger o Conselho Fiscal para o termo 2022/2023, 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 2021, realizado transferências para futuro aumento de capital no valor total de R\$ 6.682.646,15. 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, tornando realidade a nossa proposta de valor que certamente continuará conduzindo a empresa numa evolução positiva. E nossos colaboradores transforma essa estratégia em realidade no dia a dia.

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 Jeito de Cuidar 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:

	2019	2020	2021
<b>Nº DE EMPREGADOS</b>	583	563	591
<b>TURN OVER</b>	0,68%	1,35%	1,29%
<b>INVESTIMENTO EM QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO</b>	138.663,26	29.989,96	17.770,28

Nível educacional dos colaboradores:

Ensino Fundamental	10
Ensino Médio	358
Ensino Superior	207
Pós- Graduação	16
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>

A distribuição dos colaboradores, por área de atuação:

- Funções Administrativas: **2019 = 436 | 2020 = 434 | 2021 = 442**
- Funções Assistenciais: | **2019 = 119 | 2020 = 129 | 2021 = 149**

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

	2019	2020	2021
<b>CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS</b>	6.456.372,17	10.737.418,46	8.366.586,71
<b>VALE ALIMENTAÇÃO</b>	2.178.238,39	2.559.961,80	2.797.014,15
<b>PLANO DE SAÚDE</b>	2.371.637,85	541.823,80	379.125,00

## Social

---

A humanização no atendimento, a inovação e alto grau de qualidade são a base que tornaram a Unimed Sergipe referência em saúde a 37 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, distribuindo novos formatos do Nosso Jeito de Cuidar. Entregar valor ao cliente através de um atendimento acolhedor, personalizado e resolutivo, definem a nossa proposta de valor e certamente continuaremos conduzindo a empresa num cenário de evolução positiva.

O principal foco da empresa em 2022 é continuar prestando uma assistência com nossos melhores recursos para COVID-19 e demais acessos para saúde dos nossos assistidos. Agora com um maior grau de conhecimento sobre o vírus e sua disseminação nos preparamos para um alto grau de impacto em nossos serviços pois miramos em aumentar nossa qualidade e garantia de cuidado para todos os beneficiários da Unimed.

Miramos na sustentabilidade de nosso negócio e iremos mergulhar em nossa sustentabilidade financeira. Aplicaremos em nossas Unidades Próprias tecnologias mais atualizadas e informatização/racionalização de processos operacionais, transformando a cultura da empresa através do programa Unimed Digital.

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

---

Aproveitamos o espaço para agradecer e honrar todos os envolvidos no trabalho e na linha de frente neste período delicado e desafiador dessa doença agressiva e impactante, que assola o mundo. Acreditamos que em 37 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. Sentimos e nos solidarizamos com todos aqueles que faleceram em detrimento dessa doença e nos colocamos com força total para atuarmos e sermos destaque, junto, pelo Nosso Jeito de Cuidar.

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

A Administração.