



www.unimedsaocarlos.com.br  
Rua Vicente Pelicano, 945  
13571-000 - Azulville - São Carlos - SP  
T. (16) 2107-7333



## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO Exercício Social de 2020

A Unimed de São Carlos é uma sociedade cooperativa de trabalho médico de primeiro grau, formada por 500 cooperados, com sede, administração e foro jurídico em São Carlos, Estado de São Paulo, fundada em 16 de maio de 1971, vem exercendo seu papel na saúde suplementar como operadora de plano de assistência à saúde, no segmento de cooperativa médica, defendendo os profissionais de saúde no contexto deste mercado de trabalho.

A área de ação da Unimed São Carlos compreende os municípios de São Carlos, Ibaté, Descalvado, Dourado e Ribeirão Bonito. Atende também pessoas provenientes de todo território nacional, bem como gerencia o atendimento de seus clientes fora de sua área específica de atuação, mediante um processo de atendimento comum ao Sistema Unimed denominado de "Intercâmbio".

Para consecução de seu objeto social – a congregação dos integrantes da profissão médica e a organização da assistência privada em saúde de forma ética – atua como operadora de planos de assistência à saúde regularmente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob registro nº 35.403-1, viabilizando assim o atendimento dos beneficiários por meio de planos de saúde por estes contratados.

As contraprestações efetivas de assistência à saúde foram de aproximadamente R\$ 355 milhões e, desse total, cerca de R\$ 257 milhões foram destinados aos eventos indenizáveis líquidos, como remuneração da assistência prestada aos clientes.

As principais práticas contábeis adotadas pela Instituição encontram-se detalhadamente mencionadas em suas demonstrações contábeis, as quais foram regularmente auditadas e publicadas no site da Cooperativa, e estão em consonância com as legislações cooperativista (Lei nº 5.764/71), dos planos de saúde (Lei nº 9.656/98) e normas publicadas pela ANS.

Este relatório segue as diretrizes gerais preconizadas pela Resolução Normativa nº 435/2018 e atualizações posteriores, e visa sintetizar as principais políticas e práticas da administração da Instituição, comunicando-as aos públicos de interesse conforme segue:

### a) **Política de destinação de lucros / superávits / sobras;**

Em seu Estatuto Social, a Unimed São Carlos Cooperativa de Trabalho Médico define em seu artigo 92, capítulo IX, o item "Das sobras verificadas", ficando deduzidas as seguintes taxas:

- a) 10% para o Fundo de Reserva;
- b) 5% para o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES).

*Parágrafo único* – As sobras líquidas, apuradas na forma deste artigo, serão distribuídas aos cooperados, na proporção das operações realizadas com a Unimed São Carlos, de acordo com a norma constante do art. 4º inciso VII, da Lei nº 5.764/71, após a aprovação do balanço pela Assembleia Geral. A Assembleia, entretanto, poderá deliberar sobre forma diversa.

"Das perdas verificadas" §1º, Art. 93, os prejuízos operacionais não cobertos pelo Fundo de Reserva serão rateados entre os cooperados na razão direta dos serviços usufruídos.

A operação no ano de 2020 resultou em sobras à disposição da AGO da ordem de cerca de R\$16 milhões. Esse resultado se encontra líquido dos valores obrigatoriamente retidos no patrimônio da Instituição para absorção de eventuais resultados deficitários de exercícios seguintes.

### b) **Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na "performance" da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício;**

Em 18 de março de 2020, a cidade de São Carlos registrou o primeiro caso do novo Coronavírus (COVID-19). Um vírus que já havia matado milhares de pessoas ao redor do mundo chegava ao Brasil. Assim como nos outros países, há muitas incertezas a respeito desse novo vírus. Desde o início da pandemia, a Unimed São Carlos vem adotando várias medidas e ações para combater a disseminação do novo Coronavírus (COVID-19). Uma das primeiras ações foi a criação de um Comitê de Crise, ainda em atuação, que tem como objetivo implantar ações e planos de contingência, para manter, dentro do possível, as atividades da Cooperativa em funcionamento, mas

assegurando o bem-estar e saúde dos colaboradores, beneficiários e cooperados. Assim, foram realizadas ações de comunicação, mudança de fluxo de atendimento, compra de insumos e de materiais de equipamento de proteção individual (EPI), criação de novos leitos de UTI e adaptações da enfermaria para casos Covid, orientações aos idosos por meio de ligação telefônica, instalação de barreiras nos atendimentos, entre outras. Esse rol de ações fez da Unimed São Carlos referência no combate ao do novo Coronavírus, reconhecida pela ANS em webinar, realizada pela Agência, e na qual a Unimed São Carlos foi convidada a participar. Todas essas ações visando a segurança de beneficiários, colaboradores e cooperados impactou não só no orçamento, principalmente na compra de insumos e medicamentos que registraram alta de preços, como em todos os setores, o que exigiu o esforço ainda maior de toda a equipe da operadora. A questão de pessoal também sofreu grande impacto já que foram registrados afastamentos, como também a necessidade de contratação. A suspensão de reajustes no ano de 2020, medida da ANS, também impactou no caixa da empresa.

Ainda em 2020, mesmo com os impactos do novo Coronavírus, a Unimed São Carlos incrementou suas ações sociais. Dois exemplos a serem citados são: a adoção do Parque do Bicão, o maior espaço público de lazer da cidade de São Carlos que há anos vem sendo deteriorado e que já vem recebendo cuidados da Cooperativa; e o Programa Social Fazendo a Diferença criado com o intuito de expressar a força do Cooperativismo e dos valores ético-morais. O Programa pretende promover, atender e subsidiar projetos de Responsabilidade Social realizados nas cidades de abrangência da Unimed São Carlos e que atendam aspectos culturais, de meio ambiente, educacionais, esportivos, entre outros, sempre tendo a cidadania como base. Cada projeto é avaliado por uma comissão formada por profissionais da Unimed São Carlos. As ações são subsidiadas por um fundo específico, cujo orçamento tem como origem a adesão voluntária dos cooperados. Em 2020, foram atendidas três entidades que submeteram projetos.

Também em 2020, foram registrados:

- Recertificação do Laboratório Unilab Norma ISO9001:2015 - Gestão da Qualidade Total, em fevereiro, evidencia a qualidade nos processos dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários e clientes, desde 2005.
- Sustentado na 1ª Auditoria Externa DNVGL na OPS Unimed São Carlos Certificação Norma ISO9001:2015 - Gestão da Qualidade Total, em fevereiro, evidencia a qualidade nos processos dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários e clientes, desde 2015.
- Recebimento de reconhecimento pelo público em pesquisa aberta com certificado de Honra ao Mérito TOP Of Quality 2020, em maio.
- Hospital Unimed Sustenta ONA nível 2, em setembro, em auditoria modalidade Remota, demonstrando um ciclo robusto com segurança de nossos processos sem perder o foco na segurança do paciente.
- Participação representativa em Reunião na ANS - "Cuidados em Saúde Durante a Pandemia: Experiências na Saúde Suplementar", apresentando nosso Projeto dos Idosos, com sucesso o que gerou o convite para que a alta direção apresentasse as ações gerais da Unimed São Carlos.
- Início das Auditorias Internas das Normas de Qualidade vigente ONA e ISO9001:2015, em outubro, com Diagnóstico para nova Norma RN452-ANS situação atual.
- A Qualidade entregou com empenho de diversas áreas envolvidas desde março/2020 dois importantes selos de qualidade no mês de novembro. Na edição 2020 do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, realizado em novembro, o Hospital conquistou a categoria OURO em sua 2ª participação, e no Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, a Cooperativa, em sua 1ª participação, recebeu o PRATA. Nesta edição, o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, recebeu 214 inscrições, sendo 200 o número de cooperativas que comprovaram a qualidade das boas práticas e enviaram todas as evidências dos requisitos obrigatórios. Destas, 180 operadoras foram certificadas. Já, para o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, 77 hospitais próprios realizaram a inscrição. Destes, 70 comprovaram a qualidade das boas práticas e encaminharam todas as evidências dos requisitos obrigatórios e 65 foram certificados.
- Iniciou-se a adequação da Cooperativa à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709/2018, que garante a segurança das informações dos nossos beneficiários.
- A Instituição avançou com os processos de Governança, Riscos e Compliance, RN 443/2019, assegurando transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, que visam o eficaz direcionamento estratégico dos negócios, monitoramento dos resultados e a geração de valor ao mercado.

**c) Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto;**

A Instituição não esteve submetida a nenhuma reorganização societária e nem modificações no controle de sua administração.

**d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s);**

A cooperativa realizou o primeiro Planejamento Estratégico em fevereiro de 2017, contando com a participação dos cooperados, conselheiros e gerentes. Em 2020 houve a revisão da missão, visão e valores, tendo como assessoria a empresa PKT Desenvolvimento Empresarial associada à Fundação Dom Cabral. Também foram definidos os marcos estratégicos de 2020 a 2024. Os marcos definidos para o ano de 2020 foram: 1) Novo modelo comercial; 2) Implantação de Governança e Compliance (RN 443/2019); 3) Processos críticos otimizados; 4) Cultura de projetos – PMO; 5) Consolidar núcleo estratégico; 6) Nova comunicação institucional; 7) Fortalecimento do projeto compras compartilhada; 8) Implantação da LGPD; 9) Registro Eletrônico de Saúde (RES); 10) Estruturação de novos modelos de negócios; 11) Certificação do Hospital 1 – ONA 3; 12) Certificação da Operadora RN 452/2020; 13) Viver Bem Pediátrico; 14) Programa Social – Fazendo a Diferença.

Para o ano de 2021, os marcos definidos foram: 1) RH Estratégico; 2) Expansão Ibaté e Descalvado; 3) Telemedicina; 4) Finalização das obras do Hospital Unimed Fase I e II; 5) Obter nota máxima no IDSS; 6) Criar Instituto Social; 7) Remuneração por Performance Médica; 8) Fortalecimento da distribuidora regional; 9) Melhorar a satisfação do Cliente; 10) DRG nos Hospitais I e II; 11) Novo modelo de gestão consolidado; 12) Unimed sem Papel; 13) Melhor empresa para se trabalhar; 14) Certificação da Operadora (RN 452/2020); 15) Certificação do HU I – ONA 3; 16) Prontuário Eletrônico nos consultórios; 17) Centro de Saúde Mental.

**d) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde;**

Os principais investimentos realizados em 2020 foram:

- Continuidade das obras da fase I na unidade hospitalar denominada Hospital Unimed São Carlos Unidade 2, que compreende: 1 pronto atendimento ginecológico e obstétrico, 1 pronto atendimento infantil, 1 centro de diagnóstico tomografia, ultrassom e raio x, 1 centro cirúrgico com 4 salas onde serão realizadas cirurgias de baixa complexidade, 1 centro cirúrgico obstétrico com 2 salas, 49 leitos clínicos/cirúrgicos, 24 leitos maternidade, 10 leitos unidade de terapia intensiva - UTI neonatal, central de abastecimento e farmácia, com previsão de conclusão em 2021;
- Implantação de Centro de Apoio a Crianças Viver Bem Pediátrico para atendimento especial para crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou Paralisia Cerebral;
- Desenvolvimento profissional com a capacitação de profissionais para atendimentos durante a pandemia;
- Em TI, a renovação da estrutura de banco de dados e servidores visando atender a crescente utilização de sistemas e tecnologia, aquisições de softwares e equipamentos de rede para ter rastreabilidade das informações e assim atender a LGPD e renovação da estrutura de telefonia com a implantação de novo PABX, sistema de gestão de telefonia e sistema de CRM para o Call Center.

Esses investimentos somaram a monta de R\$ 23,8 milhões originários de recursos próprios.

Foram investidos também a quantia cerca de R\$1,5 milhão em programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças como Programa Idoso Bem Cuidado, Programa Gestantes e Programa Multidisciplinar de Tratamento a Obesidade.

**e) Resumo dos acordos de acionistas;**

Pela natureza jurídica da sociedade, não há acordos de sócios específicos. As relações societárias que regem a relação da Cooperativa com seus sócios estão disciplinadas em seu estatuto social, regimento interno, código de conduta e são de aplicação isonômica entre as partes.

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

A Instituição não realiza transações diretas com títulos e valores mobiliários a balcão. Todavia, mantém em seus ativos parcela de aplicações financeiras lastreadas em valores mobiliários, negociadas regularmente no mercado financeiro.

A administração adota como política institucional a realização de transações apenas com instituições de elevada reputação e boas notas de rating, e declara possuir capacidade financeira para manter em sua carteira, se necessário, esses investimentos até a data de seus respectivos vencimentos.

**g) Emissão de debêntures;**

A emissão de debêntures não se aplica ao tipo societário da Instituição. Não houve emissão de quaisquer outros títulos de créditos representativos de obrigações para a Instituição junto a terceiros.

**h) Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar a modificações ocorridas durante o exercício.**

A Instituição não possui investimentos em sociedades que sejam classificadas como coligadas ou controladas nos termos da legislação vigente. Os investimentos registrados no ativo não circulante mantidos em 2020 foram somente aqueles necessários à integração da Instituição ao sistema.

São Carlos/SP, 29 de janeiro de 2021.

Dr. Daniel José Mendes Canedo  
Presidente do Conselho de Administração

Dr. Gustavo Paro  
Diretor Financeiro