

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED ANHANGUERA ANO 2019

a) Política de destinação de lucros / superávits / sobras

O Conselho de Administração tem ciência da importância de capitalização da Cooperativa e, de forma muito prudente, tem proposto a destinação dos resultados para as reservas estatutárias, de modo a aumentar a solvência da Cooperativa.

Além disso, a política de destinação das sobras ou rateio das perdas segue o Estatuto Social da Cooperativa.

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

A Unimed Anhanguera, mesmo com o aumento da competitividade do mercado, manteve seu *Market Share*.

- Implementou novas práticas de *feedback* ao cliente e melhorou processos.
- Em sua Unidade Hospitalar, manteve o grau de acreditação e ampliou áreas assistenciais.
- Investiu na ampliação de serviços para clientes em custo operacional.

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

No exercício de 2019, não houve alteração societária.

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

Para alguns, se limita a criar soluções lucrativas para uma empresa. No entanto, uma administração de vanguarda deve ampliar este conceito para processos que gerem valores e impactem, realmente, nas expectativas dos clientes. A empresa moderna deve pensar que a entrega de maior valor à sociedade retornará maior valor para si e mais recursos passará a ter para investir em outras inovações.

Inovar, modernizar, renovar, nem sempre são precisos grandes investimentos ou recursos tecnológicos. Basta um olhar atento sobre o que nos cerca e a vontade de sair da zona de conforto, para conseguirmos mudanças: acabam-se os conceitos de "sempre fizemos assim", surgem as reflexões de "como podemos fazer melhor?".

E fazer melhor com pensamento no futuro, incorporando princípios de sustentabilidade, que nos tornam corretos ambientalmente, viáveis economicamente e justos socialmente.

Este é o novo pensamento da Unimed Anhanguera. Este é o nosso jeito de inovar.

Mercado

- Estimar as reduções nas receitas devido à inadimplência e perda de clientes.
- Realizar contato prévio com os clientes que detêm as receitas mais relevantes para a operadora, com o objetivo de verificar a possível ocorrência de inadimplência para avaliação, utilizando o diagrama de Pareto. Fortalecer o pós-vendas para a manutenção de contato com os clientes.
- Estudar renegociação de solicitações de parcelamento de dívidas, prorrogação de pagamentos e demandas dos clientes de forma individual.

Recursos Humanos

- Levantar os bancos de horas e férias pendentes dos colaboradores.
- Definir quais colaboradores são essenciais para a manutenção das atividades da operadora, durante o período de pandemia COVID-19, e quais poderiam utilizar o banco de horas e tirar férias.
- Determinar quais colaboradores podem realizar *home office*.
- Manter os colaboradores do núcleo essencial de funcionamento da operadora trabalhando normalmente, mesmo que em *home office*.

Departamento Financeiro

- Avaliar o aumento de custos devido ao COVID-19, principalmente em virtude do crescimento no número de internações.
- Avaliar o aumento de custos devido ao reagendamento dos procedimentos eletivos suspensos nos meses de março e abril, para o mês de maio em diante.
- Avaliar os impactos das reduções de receitas devido à inadimplência ou perda de beneficiários.
- Verificar disponibilidade de linhas de capital de giro para a operadora. Os valores presentes em caixa, equivalentes às aplicações não livres, devem ser preservados para um eventual agravamento da crise. Como alternativa, a operadora pode utilizar linhas de crédito de instituições financeiras para os financiamentos de capital de giro. Assim, terá capital para sustentar sua operação.

Beneficiários

- Manter as equipes de atendimento atualizadas sobre as determinações do Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Operadora, que trarão impactos para os beneficiários.

- Treinar a equipe de atendimento para o correto esclarecimento das dúvidas dos beneficiários e eventual direcionamento de dúvida para outros canais e pessoas da operadora.
- Criar canal específico de comunicação com os beneficiários para orientações sobre o COVID-19.
- Informar constantemente os beneficiários, por meio dos diferentes canais de comunicação da operadora, sobre alterações de atendimento eletivos, funcionamento dos recursos próprios, suspensão de atendimento.

Cooperados

- Avaliar o impacto na redução da remuneração dos cooperados devido à suspensão de atendimentos eletivos.
- Avaliar um programa conservador de adiantamento de produção para os cooperados afetados.
- Continuar a política de valorização dos cooperados, assim que superada a crise e assimilados os custos decorrentes da mesma.

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

Mantivemos investimentos em softwares para oferecer aos clientes dos serviços próprios mais agilidade e segurança.

Concentramos esforços no Programa de Promoção da Saúde, desenvolvido pelo Serviço de Atenção Domiciliar, em parceria com os demais serviços próprios, com o objetivo de estabelecer ações que contribuem para a busca da atenção integral à saúde.

Cientes de que as próximas décadas serão de rápidas e disruptivas mudanças, em 2020 permaneceremos investindo em tecnologia e no desenvolvimento de soluções que tragam benefícios aos clientes.

f) Resumo dos acordos de acionistas

A Cooperativa segue seu Estatuto Social e a Lei das Cooperativas 5.764/71.

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

A Cooperativa declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para cumprir suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

h) Emissão de debêntures

Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

i) Investimentos de companhia em sociedades coligadas e controladas, mencionar as modificações ocorridas durante o exercício

No exercício de 2019, não houve investimentos em sociedades coligadas e controladas.

Araras, 31 de março de 2020.

Dr. Marcelo Torrente Silva
Diretor Presidente