

## RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Prezados Senhores,

Submetemos ao conhecimento dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Encerramos o ano de 2020 com 673.031 beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.675 cooperados, 1.906 colaboradores (1.831 no regime CLT, 65 aprendizes e 10 estagiários), além de 366 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação. Nossa rede própria inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, Prontos-Atendimentos, Unidade Assistencial nas cidades de Canoas e Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar, SOS Unimed e núcleos de atendimento do plano Unifácil.

Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e a ética e transparência. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Trabalhamos alinhados ao Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e à Lei das Cooperativas (5.764/71). Alinhados às melhores práticas de governança, temos como objetivo honrar todos os compromissos financeiros da instituição, bem como suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, tais como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários.

Para isso, somos orientados por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento sustentável a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2020 definimos como questões estratégicas o engajamento do cooperado, o novo modelo assistencial, o plano diretor da transformação digital, a verticalização e a entrega de valor ao cliente. No entanto, este foi um ano muito atípico e desafiador diante do cenário de pandemia que ainda vivemos.

Apesar da crise sanitária e econômica pela qual atravessa o Brasil e o mundo, a Unimed Porto Alegre mantém-se líder no setor na sua área de atuação. Com a pandemia, o nosso principal foco foi cuidar das pessoas e oferecer as melhores soluções em saúde e no atendimento dos nossos beneficiários. Entre inúmeras ações que fizemos no enfrentamento ao novo coronavírus, concretizamos nosso projeto de telemedicina, consolidando-o após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações da prática decorrente da epidemia de Covid-19. Em maio, colocamos à disposição dos mais de 670 mil beneficiários e dos 6,7 mil médicos a plataforma de telemedicina Meu MédicoOnline, que possibilitou, em 2020, mais de 59,7 mil consultas virtuais com a adesão de 1.477 médicos cooperados de 50 especialidades.

Para o enfrentamento ao COVID-19, criamos um Comitê de Gestão de Crise, formado por oito frentes de trabalho, que foram na Gestão de Clientes e Mercado, Relacionamento com o Cooperado, Unidade de Serviços Próprios, Rede Prestadora, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de T.I. e Relações Institucionais. Desde as primeiras notícias sobre a pandemia, a cooperativa vem seguindo as orientações dos órgãos competentes e tem trabalhado de forma intensa e incansável para orientar e auxiliar clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação a propagação no novo coronavírus.

Foram estruturadas várias iniciativas que impactaram as oito frentes do Comitê de Crise. Destacamos entre elas as frentes da Central de Atendimento ao Covid-19, uma ampla comunicação de orientação para todos os públicos, com dicas de prevenção e orientações de enfrentamento à pandemia e, o principal, que sustenta o nosso propósito, garantir o atendimento assistencial aos nossos clientes, cooperados e colaboradores. Como forma de contribuir para a manutenção do círculo virtuoso em um cenário macroeconômico difícil, estruturamos uma política de retenção para contratantes de pessoas física e jurídica. Este movimento teve como foco garantir a manutenção da base de beneficiários. Para minimizar os efeitos provocados pela pandemia a Cooperativa deliberou de forma inédita uma receita emergencial para todos os cooperados. Esta receita ocorreu nos meses de abril e dezembro de 2020.

As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda de planos, totalizaram R\$ 3,1 bilhões, com crescimento de 5% em relação ao ano de 2019. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 252.373 milhões, que representa 8,1% da receita líquida, sendo 6,2 p.p. maior que o de 2019, e lucro líquido de R\$ 178,7 milhões, 214,6 % maior que o de 2019. A Cooperativa por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

Para nos mantermos sólidos no mercado, a holding Laçador Participações, dando continuidade aos movimentos iniciados em 2019, com a aquisição de 20% de participação na Unio Tecnologia, em 2020, ampliou os seus negócios. A primeira aquisição de 2020, após aprovação da ANS, foi 100% da Sulmed, operadora de assistência médica e odontológica que atua no segmento empresarial na capital gaúcha e região metropolitana há mais de 40 anos. A segunda movimentação foi a aquisição de 100% do Laboratório Unilab, com forte operação no litoral norte.

No final de 2020, formalizamos a compra de 25% do grupo empresarial SALUTE que se efetivará em março de 2021, que oferece serviços de clínica médica, consultas e procedimentos ambulatoriais e odontológicos, entre outros, com sede em Porto Alegre e conta atualmente com cinco unidades de atendimento localizadas nas zona sul, zona norte e centro da capital. Estabelecemos, assim, uma plataforma de investimentos e diversificação de negócios da Unimed Porto Alegre na área da saúde.

Efetuamos a distribuição de R\$ 85,7 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2020 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralização da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida em março, para deliberação sobre sua destinação.

Os nossos investimentos, além dos efetuados na holding Laçador, totalizaram R\$ 44,9 milhões em 2020, sendo R\$ 33,0 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação

(TI) e R\$ 11,9 milhões investidos em obras, manutenções e aquisição de equipamentos. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar nossa operação. Em relação aos demais investimentos, a maior parte – R\$ 2,7 milhões – diz respeito ao novo prédio administrativo da cooperativa.

O reflexo da nossa preocupação de oferecer serviços de qualidade são os conceituados reconhecimentos locais e nacionais recebidos, o que reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Destaco algumas conquistas: estamos na 8ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico; avançamos 3 posições em relação ao ano anterior e estamos na 264ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista EXAME; e somos líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC.

Conquistamos o mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA, a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em Nível III de Excelência - Acreditado com Excelência, para o Centro de Oncologia, Imagem e o Laboratório da cooperativa. Este último também passou pela manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos). Estamos ainda, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), entre as operadoras de planos de saúde mais qualificadas do país, de acordo com a ANS, com nota 1 em um ranking que vai de 0 a 1. A cooperativa está em quarto lugar entre as maiores operadoras médico-hospitalares com maior número de beneficiários do setor.

Temos preocupação constante de exercer uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, sendo a responsabilidade socioambiental um dos nossos valores e um guia para grande parte das ações desenvolvidas interna e externamente. Em nossa Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona, e estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam saúde e bem-estar para todos os stakeholders da Unimed Porto Alegre. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o Porto Verão Alegre, o projeto Fronteiras do Pensamento, Festival POA 2020, a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed sendo a grande maioria realizados de forma virtual em função da pandemia.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2020, como a inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Gravataí e ampliação da Unidade Zona Sul em Porto Alegre. Essa nova unidade de Gravataí qualifica o nível de assistência aos nossos clientes e exercita na plenitude a nossa vocação para cuidar das pessoas. O espaço abriga um conjunto de serviços que contempla atendimento para coleta de exames laboratoriais, incluindo exames ginecológicos, teste do pezinho, exames genéticos e de

biologia molecular, além de exames ecográficos, clínica de vacinas e ainda um espaço para comercialização de planos de saúde.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Mesmo com as dificuldades devido a pandemia em 2020, o Viver Bem alcançou 3.160 pessoas com 10.670 participações nos programas e ações, um crescimento de 21,70% em relação a 2019 resultando em um nível de satisfação de 95,39%.

Vivemos tempos difíceis sob diversos aspectos em função do momento de pandemia que estamos enfrentando. Apesar dos grandes desafios, nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento de forma sustentável. Para 2021, nossos planos estratégicos estão voltados para a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e, assim, gerar melhor experiência do cliente; e ainda para o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega ainda de maior valor para nossos clientes. Manteremos investimentos em melhorias em nossas estruturas, cumprindo as exigências legais da operadora, para darmos continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre. Seguiremos atentos e atuantes no enfrentamento a pandemia, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes em praticando o nosso propósito de “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”.

Cordialmente,

DocuSigned by:  
*Flávio da Costa Vieira*

**Dr. Flávio da Costa Vieira**

Presidente do Conselho de Administração

da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda.