

## 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