



www.unimedpoa.com.br
Av. Venâncio Aires, 1040
Porto Alegre - RS
0800 510 4646

RELATÓRIO DA 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 2021, 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 2021 com 686 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, **6.602** cooperados, 1.974 colaboradores (1.895 no regime CLT, 71 aprendizes e 8 estagiários), além de 370 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 paixão pelo cliente, atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade social e sustentabilidade e a ética, transparência e compliance. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Trabalhamos seguindo o Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e a 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 a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2021 definimos como pontos principais o Engajamento do Cooperado, a Ocupação de Mercado, o Modelo Assistencial, o Combate às Perdas, a Transformação Digital e a Meritocracia.

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.

Em 2021 demos continuidade ao Plano de Enfrentamento a Pandemia com ações necessárias para garantir a assistência aos clientes. Mantivemos atuante o Comitê de Crise para execução do Plano de Enfrentamento à Covid-19, com iniciativas de apoio voltadas para todas as nossas frentes de atuação: 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. No mês de março, foi aberta uma unidade assistencial para atendimento exclusivo de clientes Unimed junto à sede da AMRIGS, entidade parceira que cedeu espaço e condições operacionais para o seu funcionamento. A estrutura ambulatorial contou com atendimento para consultas, coleta de exames de RT PCR, sala com leitos de observação amarela e dois leitos de sala vermelha destinada para pacientes graves. A iniciativa foi um importante recurso de apoio à rede hospitalar. Ao todo foram 151 dias de operação, 47 médicos envolvidos, 49 colaboradores escalados durante a operação (temporários e efetivos) e 10 profissionais terceiros (higiene e portaria).



www.unimedpoa.com.br
Av. Venâncio Aires, 1040
Porto Alegre - RS
0800 510 4646

Seguimos a orientação dos órgãos competentes para a melhor orientação a clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação à pandemia. Em julho, durante Assembleia Geral Extraordinária, aprovamos a criação do Instituto Unimed Porto Alegre, que ocupará um importante espaço na Responsabilidade Social e Sustentabilidade como o Braço Social da nossa cooperativa. O Instituto terá como foco os temas de Bem-estar e Qualidade de Vida, atuando em áreas transversais como: saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

Acreditamos que ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos. Por isso, investimos na Responsabilidade Social e Sustentabilidade, um dos valores da cooperativa. Em nossa Política de 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.

As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, totalizaram R\$ 3,4 bilhões, com crescimento de 9,2% em relação ao ano de 2020. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 81,2 milhões, que representa 2,3% da receita líquida, sendo 5,8 p.p. menor que o de 2020, e lucro líquido de R\$ 50,4 milhões, 71,7 % menor que o de 2020. 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".

Em 2021, por meio da Laçador Participações, demos continuidade aos projetos estratégicos da Holding com lançamento do Laboratório Top Lab que irá operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed. Também criamos a HealthTech Laçador Digital. O novo braço de negócios desenvolve novos produtos digitais voltados para a área da saúde. Com foco em produtos para melhoria da experiência do usuário em saúde, além de busca por eficiência operacional nos processos, a HealthTech ocupa um espaço no Instituto Caldeira.

Efetuamos a distribuição de R\$ 46,1 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2021 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 serão levadas à Assembleia Geral Ordinária, ocorrerá em março, para deliberação sobre sua destinação.

Os nossos investimentos, além dos efetuados na holding Laçador, totalizaram R\$ 62,3 milhões em 2021, sendo 50,8 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 11,5 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\$ 3,7 milhões – diz respeito a nova Unidade Zona Norte.

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: O SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio. No primeiro ano da categoria, o serviço de emergências da Unimed Porto Alegre liderou a lembrança e preferência do público. Recebemos o selo Great Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar. Além do selo, a cooperativa está entre as 20 melhores grandes empresas para se trabalhar, segundo a empresa global de pesquisa, consultoria e capacitação que estimula as organizações a identificar, criar e manter excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança.



www.unimedpoa.com.br
Av. Venâncio Aires, 1040
Porto Alegre - RS
0800 510 4646

Somos uma das 10 melhores operadoras de planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed. Entre os 500 Maiores do Sul, a Unimed Porto Alegre é 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. A cooperativa também configurou entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Estado, nas posições 61ª e 24ª, respectivamente.

Conquistamos o Top Cidadania 2021 da ABRH-RS com o case sobre que as ações de enfrentamento à Covid-19 realizadas pela cooperativa durante a pandemia. Fomos destaque no anuário Melhores e Maiores 2021 da Revista Exame. A cooperativa médica ocupa a 13ª posição na categoria Maiores Cooperativas. Entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, avançou 62 posições e ocupa a 202ª colocação. Conquistamos o destaque Profissionais do Ano da Rede Globo, com o filme “Bicicleta”, produzido pela agência HOC-House Of Creativity. Mantivemos em 2021 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 e Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem e para o Laboratório da cooperativa.

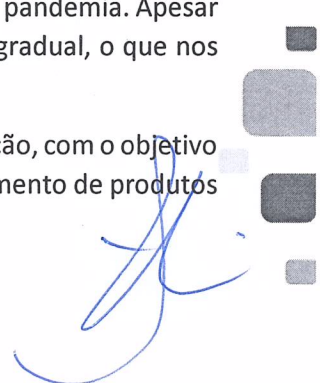
Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, o Fórum da Liberdade, promovido pelo IEE, o Congresso de Gestão de Pessoas da ABRH-RS (Congregarh), a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, sendo a maioria realizados de forma virtual, em função da pandemia.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2021, como a inauguração de uma nova loja de atendimento do produto Unifácil, localizada na zona Sul no Shopping Paseo. Essa nova unidade qualifica o nível de assistência aos nossos clientes e segue o conceito de aliar a tecnologia e o cuidado com a saúde, atrelados ao propósito da Unimed Porto Alegre de cuidar das pessoas. Com foco no atendimento eletivo em consultas médicas Unifácil, podem ser encontrados no local totens para agendamento de consultas e demais serviços disponíveis pelo site da Unimed. Clientes podem realizar consultas eletivas nas especialidades cardiologia, cirurgia geral, clínica médica, dermatologia, ginecologia/obstetrícia, neurologia, pneumologia, psiquiatria, pediatria, oftalmologia, ortopedia e traumatologia. A sala de espera na pediatria ganhou uma atenção especial: conta com playtablet e decoração infantil pensada especialmente para proporcionar um ambiente lúdico para as crianças em atendimento.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso programa 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 2021, o Viver Bem alcançou 8.000 pessoas, com 29.667 participações nos programas e ações, um crescimento de 243% em relação a 2020, resultando em um nível de satisfação de 89,4%.

Vivemos ainda uma expectativa sobre os efeitos que ainda poderão ser provocados pela pandemia. 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 2022, 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





www.unimedpoa.com.br
Av. Venâncio Aires, 1040
Porto Alegre - RS
0800 510 4646

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 aos efeitos e reflexos da pandemia, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes em praticando o nosso propósito de "Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas", pois a gente acredita na vida.

Cordialmente,

Flávio da Costa Vieira

Presidente do Conselho de Administração
da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda.