

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2020

Em cumprimento às disposições estatutárias vigentes e à RN 435/18, a administração da Unimed de Santos - Cooperativa de Trabalho Médico, submete à apreciação dos seus cooperados, clientes e terceiros, o Balanço Patrimonial relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, acompanhado das Notas Explicativas, Relatório da Administração, Pareceres do Conselho Fiscal e dos Auditores Independentes.

Política de destinação de sobras

A Resolução Normativa (RN) 451/2020, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de plano de assistência à saúde, revogando as normas anteriores, determina que na apuração do capital regulatório até dezembro de 2022, a operadora observe a Margem de Solvência (MS). A Unimed Santos, em 27/03/2020, optou pela utilização antecipada do capital baseado em riscos na apuração do capital regulatório, conforme previsto no Art. 14, § 1º da referida norma. A partir desta escolha, a Unimed Santos passa a observar como capital regulatório o maior entre os dois valores: 75% da exigência de Margem de Solvência (MS) ou o Capital Baseado em Riscos (CBR) devendo, portanto, apresentar Patrimônio Líquido Ajustado equivalente ou superior ao capital regulatório.

O ano de 2020 foi absolutamente atípico em função da pandemia do Covid-19, durante o qual, em alguns meses, apuramos uma queda nos dispêndios assistenciais, porém, tendo aumentado a partir de setembro, principalmente nas contas hospitalares. Ao final, as sobras líquidas apuradas neste exercício, ainda que consideradas elevadas, merecem uma análise bastante detalhada sobre a volatilidade de algumas contas de resultado.

Ocorre que, neste período da chamada 1ª onda da pandemia, a produção médica caiu consideravelmente, prejudicando o médico cooperado, que viu sua renda diminuir. Em função disso, e procurando sempre valorizar e prestigiar o trabalho do médico cooperado, além do pleno atendimento à exigência de Margem de Solvência calculada para 2022, o Conselho de Administração recomenda para distribuição, desde que aprovado na AGO de 15/03/2021, a seguinte partição: distribuição de 22,47% das sobras líquidas, no valor de R\$ 11.000.000,00 (onze milhões de reais) em crédito aos cooperados, na proporção de suas operações com a Cooperativa no exercício de 2020, conforme determinação legal. Apropriação de 7,01%, no valor de R\$ 3.431.557,56 (três milhões quatrocentos e trinta e um mil quinhentos e cinquenta e sete reais e cinquenta e seis centavos) ao capital de cada cooperado, calculado à ordem de 10% do saldo de capital, em 31/12/2020, sob o título



de juros sobre o capital social, e destinar 70,52% ao fundo de reserva de sobras, no valor de R\$ 34.520.099,24 (trinta e quatro milhões quinhentos e vinte mil noventa e nove reais e vinte e quatro centavos), não comprometendo dessa forma o Patrimônio Líquido Ajustado. Assim, a Unimed Santos segue firme no seu crescimento sustentável, de forma equilibrada e segura, e fazendo reserva para um possível aumento de demanda, haja vista ainda estarmos em período de pandemia.

Fatos Relevantes

O desempenho econômico e financeiro da Cooperativa no ano de 2020 demonstrou a solidez e o crescimento sustentável de suas operações, inclusive com o advento da Pandemia Covid-19. Na classificação de risco realizada pela Unimed do Brasil, a Unimed Santos obteve a pontuação máxima, 100, correspondente à avaliação “ótima”. O indicador acompanha a saúde econômico-financeira das singulares Unimed.

Contabilizamos crescimento das nossas contraprestações efetivas, de 1,47% com relação a 2019, enquanto os eventos indenizáveis líquidos reduziram 3,32%, com relação ao mesmo período, o que nos permitiu atingir sinistralidade de 80,60% da nossa operação, ante os 85,15% de 2019, 83,11% de 2018 e 88,77% de 2017. Esse percentual apresentou reflexos de redução devido ao processo da pandemia covid-19 em 2020, que prospecta uma possível demanda reprimida para o exercício de 2021. Importante ressaltar que, fruto de algumas concessões realizadas pela Unimed de Santos nos prazos de pagamento de mensalidades, nossos índices de inadimplência estacionaram em patamares baixos, muito próximos do que já tinha na média histórica. Esse foi um ponto importante para a Unimed Santos, pois nos colocamos ao lado dos nossos clientes para que não ocorresse a perda de seu plano de saúde, num momento tão crítico.

Sobre o Setor de Cobrança, importante destacar o desempenho em 2020, no ano da pandemia e com trabalho remoto, nos reorganizamos e superamos nossa recuperação interna de 82,81%, em 2019, para 91,07%, em 2020. Os contratos inadimplentes de pessoa física giram em torno de 1.300 mês e recuperamos R\$ 17 milhões em 2020. Nossa estratégia de recuperação foi o contato direto com o contratante para atuar na manutenção do plano e nas condições de pagamento, além da redução de custos em 35% com a empresa de cobrança terceirizada.

Em razão da conjuntura econômica do país em 2020, e ainda com a perda de renda dos cooperados no período da primeira onda da pandemia, a Unimed Santos implementou, no período de abril a agosto, a possibilidade de um complemento de produção, que posteriormente seria recuperado em oito parcelas. Essa ação proporcionou a diversos cooperados a garantia de renda nesse momento crítico. No atípico ano de 2020, a área de Mercado foi fortemente impactada pela pandemia.



somos

Rapidamente desenvolvemos, com sucesso, amplas campanhas, por mídias sociais, revista e jornal, para incentivar o uso dos mecanismos on-line de autorização de procedimentos, evitando atendimentos presenciais e facilitando a vida do cliente, no contexto do isolamento social.

Em paralelo, disponibilizamos tele orientação sobre a Covid-19, no período inicial de incertezas da pandemia, para que os beneficiários não procurassem e congestionassem, sem necessidade, os serviços de pronto atendimento. Implantamos ainda o sistema de Vendas On-line, para dinamizar a comercialização de planos, adequando-nos ao momento.

Ao mesmo tempo, verificamos o fortalecimento da concorrência, com novas empresas obtendo crescimento substancial, a partir de planos com preços populares, proporcionados por produtos verticalizados e impactando diretamente na Cooperativa, pois houve um decréscimo de -2,46% no número de vidas.

Mesmo no contexto desfavorável, a Unimed Santos não se acomodou perante os impactos sofridos pela concorrência e partiu para o mercado na busca por novos clientes. Diante disso, obtivemos êxito em trazer para a Cooperativa 7.935 novas vidas, o que gerou faturamento novo de R\$ 2,3 milhões. Esse resultado em vendas foi fruto da cotação de 28 mil vidas.

Renovamos 98% dos contratos empresariais, com reajuste médio de 7,65%, o que gerou receita nova de R\$ 34,2 milhões. Paralelamente, aumentamos em 4,93% o volume de contratos corporativos.

Como resultado do planejamento de ações da Área de Mercado, por meio do Marketing, a Unimed Santos conquistou o Prêmio *Top of Mind* em duas categorias: Plano de Saúde e Plano Odontológico. Foi a 18º conquista consecutiva, na categoria Plano de Saúde, desta vez com índice de lembrança de 48,5%.

A Unimed Santos também realizou a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, recomendada pela ANS. A Cooperativa foi avaliada positivamente por 86,1% dos entrevistados, e 77,3% revelaram que recomendariam o plano a conhecidos.

Antecipando-se ao cumprimento da Resolução Normativa nº 443, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde, a Unimed Santos criou, no final de 2020, sua estrutura de GRC - Governança, Riscos e Compliance.

O objetivo é garantir integridade, transparência, mitigação de riscos e contribuir para alavancar ainda mais o desempenho da Cooperativa. O trabalho é realizado em conformidade com as melhores práticas do mercado e dos órgãos reguladores e fiscalizadores, contribuindo para a perenidade do nosso negócio e a proteção dos interesses dos nossos clientes.

A RN 443 está apoiada por 4 princípios: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A gestão da Cooperativa, sempre sustentada por tais princípios, segue um norte mais amplo: estabelecer um ambiente institucional íntegro e respeitar a forma ética de fazer negócios. Alinhada a esta estratégia e assessorada por uma consultoria de renome no mercado, a estrutura de GRC tem como meta implementar processos internos, que garantirão o cumprimento dos requisitos da norma, e por consequência, a sustentabilidade da Cooperativa.

O impacto da pandemia do Covid-19, a partir de março de 2020, foi extremamente significativo para as unidades de recursos próprios da Unimed Santos, afetando diretamente todas elas, os profissionais da linha de frente e também do administrativo.

A Unimed Santos, através da Diretoria Executiva, Diretoria de Provimentos de Saúde e Gerência Executiva de Recursos Próprios, deu todo o suporte necessário, humano, material e financeiro, para que a gestão pudesse, em 2020, dar andamento nos projetos aos profissionais administrativos e técnicos em todas as unidades, ao médico cooperado e ao nosso beneficiário.

Nos Serviços Próprios, tivemos: destacadas para atendimento em home-office (Central de Agendamento); suspensões parciais e totais de atendimento (Medicina Física e Reabilitação e o MultiTEA); suspensão de contrato de trabalho, sem perda de vencimentos, e férias coletivas (Medicina Física e Reabilitação e o MultiTEA). Mantivemos os ambulatórios e prontos atendimentos 24h em atendimento sem interrupção, com os seguintes cuidados: implementação do uso regular de EPI's com *face shield*, implantação e participação do Comitê do Covid-19 na formatação de protocolos de triagem e acesso às unidades, disponibilização integral de álcool gel em todas as áreas, implantação de barreiras acrílicas em recepções, implantação de posto de triagem nas unidades e covidários para atendimento exclusivo aos suspeitos e ou portadores do Covid-19, orientações práticas e teóricas para todos os profissionais com os grupos de qualidade, recursos humanos e médico infectologista, ou seja, a gestão pela Cooperativa Unimed Santos pôde seguir todos os atendimentos, com protocolos estipulados pela ANS e Ministério da Saúde sobre o tema, dando total segurança aos profissionais e clientes dos serviços próprios.

Apuramos, em 2020, uma redução importante na quantidade de atendimentos em nossos serviços próprios. No PA Santos, a redução foi de 45,3%; no PA Praia Grande, de 23,8%; Ambulatório Praia Grande, de 13,0%; Unidade Regional de Mongaguá, de 17,0%, e no Ambulatório de Especialidades, em Santos, de 20,2%. A Unidade Regional de Cubatão foi a única que apresentou aumento de 26,3% nos atendimentos ambulatoriais.

Ainda assim, inovações importantes para benefício dos nossos clientes foram implantadas, como o APP de agendamento (UNIAGENDA) de consultas em nosso Ambulatório de Especialidade, que contou ainda com um acréscimo nas especialidades, totalizando 26 atualmente. Além disso, foi concluído, em junho/2020, o projeto de confirmação automática do agendamento, que ocorre via e-mail, SMS e WhatsApp.

No MultiTEA, realizamos a Campanha do Absenteísmo na unidade, para diminuição do número de faltas às terapias da metodologia ABA da Intervenção I, com a divulgação de cartazes e folders aos responsáveis legais e pais dos pacientes do serviço, com redução do número de falta. Foram feitas adaptações no setor para respeitar o distanciamento social, adaptações dos protocolos de higienização após as consultas e terapias, uso dos EPI's disponibilizados para todos os colaboradores (*face shield*, máscaras e luvas descartáveis), assim como implantação de protocolos de triagem dos pacientes e acompanhantes para consultas, avaliações e intervenção. Mesmo com a suspensão do atendimento em alguns meses, no início da pandemia, as consultas com as médicas de psiquiatria infantil continuaram normalmente, assim como a presença da Coordenação Médica e Coordenação do MultiTEA.

A área da Tecnologia da Informação esteve envolvida em projetos como o da infraestrutura de TI do Centro Médico, a reestruturação do Data Center da Sede 211, permitindo a redundância com o datacenter do Centro Médico, a troca de versão do MV Soul (PEP) para o Centro Médico, assim como a confecção dos MFV, Protocolos, POP's e demais quesitos que envolvam a Qualidade do Centro Médico.

Desenvolveu, ainda, a infraestrutura do novo NGC (Núcleo de Governança Clínica), a estruturação de dados para adesão ao Barramento Estadual (RES), suporte à Telemedicina com a Amplimed, a evolução constante do App do beneficiário e cooperado e o App de agendamento, com a confirmação via WhatsApp (MultiTEA e Recursos Próprios) e liderou a reformulação da Intranet.

A contratação de um novo sistema de gestão da operadora, o MV Saúde (Operadora), foi o início de um dos projetos mais importantes da Cooperativa, que seguiu com implantação do MV Qualidade (Gestão de Documentos, Gestão de Ocorrências, Gestão de Riscos Operacionais/Assistenciais) e também do MV Estratégico e Gestão de Projetos.

Conduziu as implementações no uso das ferramentas LEAN, adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como a criação de diversos sistemas de apoio operacional, como o de Pré Agendamento Cirúrgico e SICOM (Compras), além das integrações diversas entre sistemas internos e externos e uma ampla e constante revisão do ambiente de segurança corporativa.



Durante o ano de 2020, foi finalizada a implantação do projeto de reestruturação hierárquico-funcional da Gerência Executiva de Provimento em Saúde, que abarca as áreas de Regulação em Saúde, Credenciamento e o NGC (Núcleo de Governança Clínica). O monitoramento de internações na rede hospitalar pelo software GOHOSP foi estendido aos 6 maiores hospitais da rede, e também foi implantado o Monitoramento de Crônicos, através de parceria com o prestador ShareCare.

Foi reformada e inaugurada extensa área física denominada NGC, que recebeu as atividades de Home Care e do Espaço Viver Bem, Academia e atividades dos PGS (Programas de Gestão de Saúde) da Unimed Santos. Como grande aquisição, esse setor teve a criação do Serviço de Reabilitação Cardíaca, dentro dos melhores conceitos técnicos que regem essa especialidade.

No setor de Regulação em Saúde, toda a parametrização sistêmica para autorizações foi revista e adequada às normatizações da Agencia Nacional de Saúde Suplementar, e ainda foram contratadas auditorias externas para análise de especialidades com maior complexidade (Ortopedia, Neurocirurgia, Bucomaxilo e Endovascular).

No ano de 2020, o setor de Inteligência Assistencial permaneceu realizando, de forma ativa, a análise de dados referentes a toda produção assistencial da Cooperativa. O apoio à área de Mercado, através da análise das carteiras empresariais, se intensificou, e juntamente ao setor de Provimento em Saúde, foram selecionados beneficiários com patologias crônicas para monitoramento assistencial. Através de ferramentas de *analytics*, a área caminha para avaliações preditivas em relação a beneficiários e prestadores, com objetivo de promover mais saúde em nossa carteira e controle da sinistralidade assistencial.

Em 2020, a Unimed Santos firmou parceria com a BRS Consultoria Empresarial - Consultor Paulo Ricardo Brustolin, para revisão do atual mapa estratégico e elaborar o Planejamento Estratégico para o triênio 2021-2023. O método que está sendo utilizado é o BSC (*Balanced Scorecard*), com mapas específicos, tanto da Operadora quanto do Centro Médico, a fim de organizar as metas e objetivos que buscaremos no período.

Em decisão tomada na assembleia realizada no dia 16/03/2020, foi implantado o plano de previdência complementar para os cooperados. O projeto da Telemedicina foi uma iniciativa fruto de parceria com a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo. A Amplimed, empresa detentora da tecnologia, conecta médicos e pacientes de maneira segura por chat de vídeo. É simples de utilizar, como outros meios digitais com os quais o cooperado está acostumado, e os dados são protegidos, com total garantia de sigilo. Hoje dispomos de 63 médicos cooperados utilizando a plataforma da Telemedicina.

somos

A área de Relacionamento com o Cooperado buscou parceria com a Fundação Unimed, que oferece consultoria e suporte técnico ao processo de seleção de novos cooperados. Tem como principal objetivo padronizar e profissionalizar a seleção pública dos novos médicos cooperados da Unimed Santos, gerenciando as especialidades, com transparência, e a qualificação dos profissionais, que hoje o mercado de saúde suplementar exige.

Mantivemos nossos dispêndios administrativos em patamares sempre abaixo do praticado no mercado, calculados pelos critérios da ANS, e atingimos em 2020 o patamar de 9,76%. É um índice que demonstra a responsabilidade e austeridade na utilização dos recursos da Cooperativa.

Em resumo, em 2020, apesar da pandemia que assolou não apenas nosso país, mas o mundo todo, pudemos continuar trilhando o caminho do crescimento e equilíbrio econômico-financeiro na Unimed Santos, com apoio aos nossos cooperados e respeitando nossos clientes, seja proporcionando melhor atendimento, seja oferecendo opções de pagamento diferenciadas no momento difícil que passamos. Sempre pensando na continuidade e crescimento da nossa Cooperativa, valorizamos nossos cooperados e colaboradores, e temos convicção de que há ainda muitos desafios que devemos superar, sempre com muito trabalho e dedicação.

Responsabilidade Social

Mesmo em meio à pandemia de Covid-19, que marcou o ano de 2020, foi possível a manutenção de diversas ações de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

Conquistamos o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil, além da manutenção da adesão ao Pacto Global, realizado pela Organização das Nações Unidas (ONU). Visando incentivo à leitura e cultura, mantivemos a nossa Biblioteca ativa.

Projetos de sustentabilidade e logística reversa também foram intensificados, sendo descartadas de maneira ambientalmente corretas e recicladas 15 toneladas de lixo, 2.461 lâmpadas e 500 kg de uniformes inservíveis. Foram recolhidos pelo Centro de Reciclagem de Lixo Eletrônico da Fundação Settaport, 502,5 kg de material eletrônico, que seriam descartados inadequadamente. Dessa forma, fortalecemos laços com esse importante parceiro social, ambiental e comercial.

Fomentamos a economia de papel, redução no consumo de água e energia elétrica. Consumimos 1.199.309 KW de energia, 12.452m³ de água e 4.396 resmas de papel sulfite, aproximadamente 2,2 milhões de folhas. Nossos carros rodaram cerca de 245 mil km. Ao todo, emitimos 115 toneladas de CO², mas com o Bike Santos, poupamos a emissão de 151,24 toneladas de CO², acumulando 151 créditos de carbono.



somos

Em campanhas socioambientais, conseguimos coletar 270 kg de tampas plásticas para campanha “Tampa Amiga”, limpando o meio ambiente, educando e contribuindo para o auxílio a creches que abrigam crianças carentes. Já na campanha “Eu Ajudo na Lata”, foram 43 kg de lacres metálicos doados à ASFAR, Associação de Famílias de Rotarianos de Santos, visando a troca por cadeiras de rodas para doação aos mais necessitados.

Os Projetos sociais são extremamente importantes, não só para a comunidade, mas também para a satisfação pessoal de quem contribuiu com eles. Em 2020, enfrentamos dificuldades por conta da pandemia, mas conseguimos auxiliar a população mais afetada e necessitada com ações pontuais. Foram 1,9 toneladas de kits de higiene distribuídos e 5,6 toneladas de alimentos. Arrecadamos 127,6 kg de roupas, agasalhos, calçados entre outros.

Tivemos como entidades beneficiadas o Fundo Social de Solidariedade de Santos, Lar Vicentino de Assistência aos Idosos, Corrente do Bem Baixada Santista, Casa da Vó Benedita e fundação Settaport.

Continuaremos firmes como uma força do bem. A Natureza e a sociedade agradecem.

Investimentos

Em continuidade às obras de construção do Centro Médico Unimed, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária em 2017, foram investidos pela Cooperativa, em 2020, o montante de R\$ 11,8 milhões, que somados aos valores já injetados, em 2017, 2018 e 2019, perfazem o total de R\$ 46,2 milhões.

Houve, ainda, o investimento de R\$ 17,1 milhões em equipamentos médicos de última geração, projetos e mobiliário, que, somados aos valores de 2019, totalizam R\$ 23,6 milhões, com objetivo de que o Centro Médico da Unimed Santos seja referência não só no atendimento humanizado, mas também em qualidade e alta tecnologia médica na região.

O Novo Centro Médico da Unimed Santos tem sua inauguração prevista para o final de janeiro/2021, para oferecer ao beneficiário da Unimed Santos o que há de mais moderno em atendimento médico nas especialidades lá estabelecidas.

Capacidade Financeira

Há anos a Unimed Santos tem mantido uma gestão financeira baseada na política de constituição de reservas que lhe permitam, além do total cumprimento das obrigações legais de ativos garantidores





da ANS, a garantia de se precaver de forma suficiente para eventuais desembolsos imprevistos. Além disso, tem ainda como premissa a reserva financeira para futuros investimento, o que permitiu a construção da grandiosa estrutura do Centro Médico Unimed, totalmente com recursos próprios.

Em 2020, as reservas financeiras cresceram 12,61%, demonstrando que a gestão de caixa tem seguido numa crescente importante, mesmo tendo sido utilizada parte dessas reservas para investimento.

Orientados pela Política de Investimentos da Unimed Santos, que obedece a critérios de diversificação de ativos, principalmente em atendimento às exigências da ANS, ao longo do período, não houve reclassificação dos títulos classificados na categoria "mantidos até o vencimento", e a Unimed Santos manifesta a intenção de manter esses títulos até seus respectivos vencimentos, dispondo, para tanto, de capacidade financeira, como tem sido atestado ao longo de períodos anteriores.

Perspectivas para 2021

Um marco histórico para a Cooperativa, planejado para as primeiras semanas de 2021, é a inauguração do Centro Médico Unimed, que será referência em modernidade e tecnologia no atendimento aos nossos beneficiários nos serviços oferecidos nessa unidade. O novo Centro Médico da Unimed Santos propiciará ao médico cooperado um moderno local de atendimento, com infraestrutura e equipamentos de ponta, o que permitirá oferecer aos clientes atendimento com mais qualidade e melhor resolutividade, contando com pronto atendimento, ambulatório, hospital-dia, diagnóstico por imagem, laboratório, tratamento oncológico e terapias.

Também importante será a entrada em produção do novo sistema de gestão da Cooperativa, o MV Soul, que pretende tornar a operacionalização dos processos ainda mais eficiente, bem como integrar com outros sistemas, a fim de que tenhamos o maior número de dados e informações disponíveis, para uma melhor gestão de nossa Unimed.

A entrada em operação da nova unidade de atendimento aos pacientes do MultiTEA está prevista para o final do 1º semestre de 2021. Localizada na Avenida Ana Costa em Santos, a unidade contará com prédio de 5 pavimentos, 54 salas para equipes multiprofissionais, sala de oficina, sala de decompressão, vestiário e toda a estrutura para o atendimento aos beneficiários TEA da Unimed Santos.





Projetos como a atualização e acompanhamento das obrigações da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a implantação do processo de Governança e *Compliance*, estão em andamento e devem avançar consideravelmente em 2021, permitindo a modernização e adequação da gestão da Cooperativa às novas exigências legais e de mercado.

A perspectiva da Unimed Santos, com referência ao nosso negócio, é crescer a carteira em patamares superiores aos apurados em 2020, e trabalhar no desenvolvimento e posterior comercialização de novos produtos, com as características apontadas como necessidade de mercado, firmando nossa liderança no mercado de saúde suplementar na Baixada Santista. Assim, continuamos com a certeza de que mantendo a estabilidade econômica e financeira, ampliando e provendo serviços de mais qualidade aos nossos beneficiários e utilizando, cada vez mais, as modernas ferramentas tecnológicas de relacionamento e comunicação, seguimos na direção de sustentabilidade.

Para a manutenção da perenidade econômico-financeira da Cooperativa, esperamos manter a austeridade na gestão de nosso fluxo de caixa, constituindo reservas, sempre que possível, para que possamos melhorar nossas margens, garantindo a solvência e a solidez de nosso negócio. Nossa política de sobras, destacada no início deste relatório, demonstra claramente essa cultura de gestão.

Enfim, concluímos com sucesso mais um ano de nossa brilhante história desde 1967, e, como é de praxe, não podemos deixar de agradecer a compreensão e colaboração dos nossos cooperados. Cooperativismo é algo complexo e desafiador, mas unidos atingiremos nossos objetivos. Agradecemos, ainda, à efetiva participação dos Conselhos, em especial o Conselho Fiscal, que, em sua campanha contínua sobre adequação da sinistralidade e cumprimento da Margem de Solvência, contribui para o engajamento de todos os cooperados nesse desafio. Manifestamos, também, os sinceros agradecimentos aos nossos diretores, executivos e colaboradores, aos prestadores de serviços e clientes, e a todos mais que, direta ou indiretamente, contribuem para dar continuidade à história de sucesso da Unimed de Santos - Cooperativa de Trabalho Médico.

Santos, 26 de fevereiro de 2021.



Dr. Claudino Guerra Zenaide,
Diretor-Presidente.

