



Relatório da Administração

Nos termos das disposições legais e contratuais, a administração da **PRÓ SALUTE SERVIÇOS PARA SAÚDE LTDA (Fátima Saúde)**, apresenta-lhes, a seguir, o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Consolidadas, elaboradas em consonância com as práticas contábeis aplicáveis às Operadoras de Plano de Saúde, reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, quando referendados pela ANS, acompanhados das respectivas Notas Explicativas e do Parecer dos Auditores Independentes, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

Visão Geral

Com 30 anos de operação, o **Fátima Saúde** reafirma-se como uma das mais sólidas operadoras de planos de saúde do sul do Brasil. Atuando desde 1988 na criação de soluções para a gestão integral da saúde, a operadora possui o compromisso de oferecer aos seus beneficiários planos e serviços que aliam tradição e inovação. Foi fundada com incentivo fundamental das lideranças empresariais associadas à Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC) de Caxias do Sul que buscavam um modelo de saúde identificado com o perfil e com as necessidades de suas corporações.

Assim, o **Fátima Saúde** foi o primeiro modelo de plano de saúde voltado especialmente aos colaboradores das empresas de Caxias do Sul e cidades vizinhas, para onde se expandiu nos anos subsequentes.

Encerra-se o ano de 2018 com mais de 51.000 mil vidas e mais de 2 mil empresas da Serra Gaúcha em seu portfólio de clientes, em Caxias do Sul – cidade onde está situada a matriz – e municípios vizinhos como Flores da Cunha, Farroupilha e São Marcos.

A estrutura de atendimento Fátima Saúde disponibiliza ao beneficiário uma ampla rede de prestadores credenciados, formada por hospitais, centros clínicos, laboratórios e profissionais de saúde.

A operadora centraliza a maior parte dos serviços de atendimento ao público em oito andares no Centro Clínico Del Mese, alguns serviços próprios e outros terceirizados. Dentre eles a Central de Autorizações, o LIFE PREV e o Centro Integrado onde é possível realizar consultas eletivas agendadas, em um espaço que oferece toda a facilidade, orientação e acompanhamento necessários para o cuidado integral da saúde. É forte o desafio do Fátima Saúde no resgate do conceito da medicina da família que prima pela oferta de cuidados dirigidos às necessidades dos beneficiários, com orientação, durante todo o processo de assistência, privilegiando a promoção da saúde no lugar do tratamento de doenças. Essas áreas vêm a somar com outros serviços da operadora, como a Medicina do Trabalho, Espaço do Cliente Individual, Cal Center e Fitness. No Del Mese também funciona, em três andares do prédio, o Centro de Atendimento Marco Saúde, projeto criado em 2012 especialmente para as empresas Marcopolo, em um modelo de gestão compartilhada.

O posicionamento de atuar em um mercado que vai além da saúde suplementar, com um olhar voltado à gestão e à promoção integral da saúde é determinante para que suas relações sejam canalizadas

à resolutividade e a atenção total às necessidades das pessoas, envolvendo os prestadores nesse processo. Dessa forma, e com uma rede de atendimento em constante qualificação e monitoramento, o **Fátima Saúde** se torna a principal operadora da região com a flexibilidade de personalizar produtos e serviços conforme a necessidade de clientes empresariais, tendo o beneficiário como principal foco.

A gestão conjunta com os clientes, através do acompanhamento contínuo de indicadores diversos do cenário da saúde, possibilita a tomada de ação voltada à promoção da saúde, impactando, assim, os resultados empresariais. Mais do que um fornecedor, o Fátima Saúde é um parceiro de negócios e estrutura relações sustentáveis. Este modelo tem sido entendido e percebido como diferencial por empresas de diversos segmentos de nossa região.

Resultado Econômico Financeiro

Em 2018, os fatos relevantes que se destacam e que marcaram a economia do país foram, a evolução do dólar, o preço dos combustíveis, as variações do PIB, o andamento da Ibovespa, o nível de desemprego, a greve dos caminhoneiros e as eleições presidenciais. Diante destes fatores, a retomada da economia brasileira foi mais lenta do que estava previsto e o investimento ao longo do ano, em quase todos os setores foi baixo, mesmo assim, podemos dizer, que houve uma tímida retomada.

O **Fátima Saúde**, neste ano reforçou sua estratégia de proposição de valor em prol do cuidado e orientação do usuário na rede, promovendo a boa medicina e a gestão da saúde, visando entregar sempre um atendimento diferenciado aos seus beneficiários.

O exercício de 2018, primeiro ano de execução do Plano de Saneamento firmado junto à Agência Reguladora (ANS) para o período 2018-2020, transcorreu dentro de um cenário absolutamente normal, mesmo em um período de determinante crise estrutural e conjuntural a qual o país atravessa. Dentro deste cenário, entregamos aos nossos beneficiários um atendimento de excelência, em sintonia com nossos valores.

Encerramos o ano com uma receita bruta 13,02 % maior do que o ano de 2017, a carteira de beneficiários estável, com um discreto crescimento (1,12%) e o resultado líquido de R\$ 4.628.

Política de Destinação de Lucros

O objetivo maior de toda sociedade é a obtenção de lucros, como resultado da atividade econômica por ela exercida. A política de destinação adotada pelo **Fátima Saúde**, é a de retenção do lucro, visando compor reserva para aumento de capital, o reinvestimento e a constituição da Margem de Solvência.

Poderá também, distribuir parte de seus lucros aos sócios da empresa.

Investimentos Realizados

Em 2018, os principais investimentos foram na manutenção das instalações e na reposição do ativo imobilizado.

O quadro a seguir demonstra a distribuição dos valores:

(Reais Mil)	2018	2017
Imóveis	13.426	13.426
Bens móveis	2.053	2.152
Outras imobilizações	3.227	3.394
Intangível	4.500	4.055
Total	23.206	23.027

Recursos Humanos

O bom desempenho do nosso modelo de negócio passa pela excelência na atuação dos nossos funcionários que cada vez mais encontram-se alinhados à cultura e aos valores da empresa, contribuindo substancialmente para entregar resultados consistentes.

Nosso RH, engajado com a Missão de oferecer ao nosso cliente um modelo de serviço em saúde com alta resolutividade, desenvolve as competências, os conhecimentos e as habilidades do nosso Time de colaboradores constantemente.

Abaixo apresentamos informações detalhadas do quadro de funcionários e seu nível educacional:

	2018	2017
Número de funcionários	153	190
Localização geográfica		
Caxias do Sul	150	187
Flores da cunha	2	2
São marcos	1	1
Benefícios concedidos (R\$ mil)	963	897
Contribuições incidentes sobre a folha (R\$ mil)	2.392	2.429
Nível Educacional		
Ensino fundamental	1	1
Ensino médio incompleto	2	2
Ensino médio completo	43	69
Superior incompleto	37	37
Superior completo	54	66
Pós Graduação incompleta	-	2
Pós Graduação completa	14	11
Mestrado	2	2

Social

A humanização no atendimento, a inovação e alto grau de qualidade são a base que tornaram o **Fátima Saúde** referência em saúde a 30 anos na Serra Gaúcha. O papel de destaque é resultado da filosofia da empresa que se empenha em realizar a melhor entrega tanto ao seu cliente quanto a comunidade, em razão disso, apoia ações de lazer e cidadania, com foco em saúde física / mental, educação e cultura, fatores determinantes na formação de uma sociedade melhor.

Como reconhecimento pelo trabalho realizado à Comunidade Caxiense ao longo de seus 30 anos, a Operadora de plano de saúde, foi homenageada pela Câmara de Vereadores de Caxias do Sul, em plenário realizado no dia 21 de novembro de 2018.

No ano que findou, seguimos patrocinando eventos comunitários, dentre os quais podemos citar: Caminhada Orientada e Corrida do Centenário 3º GAAAE.

Perspectivas e Planos da Administração para o Exercício Seguinte

Fazer previsões para 2019 não é tarefa fácil, já que a economia não é uma ciência exata, tendo uma equação bem estruturada que nos permita acertar os acontecimentos futuros. Vivemos uma instabilidade política, econômica, social e ambiental no planeta, uma crise do capitalismo mundial, que teve seu pico em 2008 e que foi classificada como: estrutural, profunda e prolongada.

Acreditamos que o país não está preparado para maiores perturbações no cenário internacional, mas por outro lado, ainda temos muita capacidade ociosa no Brasil e elevado desemprego, estes fatores podem dar combustível para economia continuar se recuperando, mesmo que lentamente.

Podemos afirmar que no **Fátima Saúde**, vamos continuar investindo na estratégia que vem dando certo e que há muito tempo percebemos ser o diferencial que é: oferecer facilidade, orientação e acompanhamento para o cuidado integral da saúde, resgatando o conceito de medicina da família. Entregar valor ao cliente através de um atendimento acolhedor, personalizado e resolutivo, definem a nossa proposta de valor e certamente continuará conduzindo a empresa num cenário de evolução positiva.

Enfrentaremos os desafios que surgirem, como sempre fizemos, com determinação, coragem e lucidez, obtendo resultados fortes. Reforçamos que a execução de nossa estratégia no ano de 2018, nos permitiu atingir as metas estabelecidas para os indicadores econômicos, financeiros, patrimoniais e operacionais, por isso continuaremos buscando a excelência na operação através das melhorias contínuas.

Agradecimentos

Nestes 30 anos de operação, é imperioso reconhecer que não nos faltaram o apoio decisivo e a confiança de nossos beneficiários e clientes, dos profissionais e instituições integrantes da rede prestadora de serviços, dos nossos fornecedores, das instituições financeiras que conosco se relacionam e especialmente dos nossos colaboradores dedicados e comprometidos com nossa Visão de negócios e Valores.

A todos queremos sinceramente agradecer e compartilhar todo o sucesso obtido.

A Administração.