



**Nosso propósito, nossa essência, nosso legado**

**Cuidar da saúde de cada vez mais pessoas para que  
vivam mais e melhor**

### ***Nossa Missão***

Disponibilizar soluções em saúde no interior do Brasil, com qualidade, flexibilidade e rentabilidade, superando as expectativas dos clientes com geração de valor aos colaboradores, fornecedores e acionistas.

### ***Nossa Visão***

Ser o maior grupo de saúde do interior do Brasil, apoiado na estrutura de rede verticalizada de serviços, focada nos grandes empregadores e reconhecida pela competência no equilíbrio entre agilidade, qualidade e custo.

### ***Nossos Valores***

Ética nas relações interpessoais e empresariais  
Respeito às diferenças  
Comprometimento com o meio ambiente e com a comunidade  
Empreendedorismo  
Meritocracia  
Liderança pelo exemplo  
Trabalho em equipe  
Clareza e transparência na comunicação

## Relatório da Administração

O Grupo São Francisco está entre os maiores conglomerados de saúde do Brasil, com um modelo de negócio diferenciado, que engloba desde operadoras de planos de saúde e odontologia, hospitais, laboratórios, clínicas de imagem a serviços de resgate.

Esta história começou há 73 anos atrás, com a abertura do Hospital São Francisco na cidade de Ribeirão Preto, interior de São Paulo. A Operadora de Saúde surgiu em 1996, seguida da constituição de outras empresas: o laboratório de análises clínicas Hemac (1999), o Centro Avançado de Oncologia (CAON) e o Hospital Netto Campello (2012). Em 2016, com o objetivo de ganhar sinergia operacional e reduzir custos assistenciais e fiscais, houve a incorporação dos hospitais e unidades assistenciais pela Operadora, otimizando seus resultados.

A São Francisco Saúde é uma das maiores operadoras de planos de saúde do país, com atuação nos estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Minas Gerais e São Paulo, ocupando a quarta posição no ranking das Medicinas de Grupo do país. Está presente em 717 municípios, que em conjunto representam um mercado de 6,3 milhões de vidas. É líder de mercado, com ganho consistente de *market share* nas regiões em que atua, contando com uma base de aproximadamente 800 mil beneficiários atualmente.

A São Francisco Saúde é a primeira operadora padrão Ouro Acreditada de Medicina de Grupo do Brasil e possui Certificação ONA 3 para o Hospital São Francisco e Certificação ONA 1 para o Hospital Netto Campello. Em 2018, recebeu a Certificação *Compliance*, sendo a primeira operadora do Brasil a possuir a Norma DSC 10.000. Dentre os principais prêmios, destaca-se ainda o Inovação Valor, com terceiro lugar entre as empresas mais inovadoras do segmento de Seguros e Planos de Saúde, e o MESC – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente Prêmio Credibilidade 100 melhores, com média superior às operadoras no segmento seguro saúde.

Os últimos anos foram marcados pelo crescimento orgânico do número de beneficiários e pelas aquisições de M&A, com crescimento em regiões já cobertas e entrada em novas praças. No ano de 2018, a Operadora adquiriu 100% das cotas do Hospital São Francisco de Quirinópolis (GO), e 100% das ações da Assistência Médico Hospitalar São Lucas, localizada na cidade de Lins (SP), aumentando a sua rede em mais 3 hospitais e uma operadora de saúde. Atualmente, a sua rede própria conta com 7 hospitais, 90 unidades de Pronto Atendimento e Clínicas de Especialidades, e 18 unidades de Laboratório, apresentando 38,5% do custo assistencial realizado dentro da própria rede.

Para 2019, a estratégia de crescimento orgânico se mantém, com reforço de *cross-selling* com planos odontológicos, aliado às novas aquisições. A empresa já adquiriu o controle do Hospital Regional de Franca (SP), e a carteira da Santa Casa de Saúde de São José do Rio Preto (SP), aumentando a quantidade de beneficiários em 60 mil vidas e incorporando mais um hospital à sua rede própria. Além das aquisições, a empresa continuará investindo na ampliação da sua rede própria de atendimento, através da inauguração de novas unidades e reforma e modernização de unidades já existentes, seguindo a tendência de verticalização presente no mercado de saúde.

Esta estratégia de crescimento foi suportada pelo aumento da estrutura operacional, com investimentos destinados à tecnologia e inovação, marketing e Gente & Gestão. A empresa possui mais de 3000 colaboradores e investiu R\$ 1,5 milhão em treinamento e desenvolvimento de suas equipes, campanhas de endomarketing e programas de bem-estar, saúde e qualidade de vida para seus colaboradores. Está na quinta edição do Programa Trainee, investindo no desenvolvimento de jovens potenciais no negócio da Saúde, para que se transformem em futuros líderes. Em 2018, recebemos o prêmio de melhor empresa para se trabalhar em Ribeirão Preto e Região, pelo *Great Place to Work*.

Outro ponto focal da São Francisco Saúde tem sido a eficiência na gestão de sinistros, com verticalização seletiva baseada em controle de frequência, fluxo assistencial controlado, parceria em custo e qualidade de atendimento com a rede credenciada, monitoramento dos indicadores de custo e ênfase em cuidados primários. A empresa possui vários programas de medicina preventiva, cujos objetivos são o acompanhamento de pacientes e o tratamento preventivo de algumas doenças, evitando custos futuros desnecessários. Destacam-se o Programa de Bem com a Vida (saúde mental), Viver Bem (diabetes e hipertensão), Mamãe SF e Parto Adequado (protocolos preventivos), Viva Leve (obesidade e sedentarismo), Programa Oncologia (diagnóstico precoce), Programa Longevidade (melhor idade), dentre outros. A empresa possui ainda dois programas de promoção e prevenção à saúde, registrados na ANS: o Programa de Apoio à Gestante e ao Aleitamento Materno (Obstetrícia), e o Programa de Prevenção à Obesidade do Adulto (Grupo Vida Leve), que juntos somaram R\$ 1,5 milhão de investimentos no ano de 2018.

Na área social, a empresa investiu o total de R\$ 1,1 milhão em projetos sociais, sendo R\$ 558,6 mil em Projetos da Lei Rouanet, R\$139,6 mil através da Lei de Incentivo ao Idoso, R\$139,6 mil através da Lei de Incentivo ao Esporte, R\$ 99,7 mil no Fundo Municipal dos Direitos de Criança e do Adolescente e R\$139,6 mil no projeto de reforma da Unidade de Diagnóstico e Tratamento do Câncer do HCMFRP – USP.

As perspectivas da São Francisco Saúde para os próximos anos são: aumentar a sua participação de mercado nas regiões em que já atua através do crescimento orgânico e de aquisições de M&A, expandir a sua rede própria, fortalecer as parcerias e vínculos com a rede credenciada, com foco em eficiência e qualidade no atendimento, evitando os desperdícios e gerando assim, uma relação ganha-ganha em toda cadeia (clientes, prestadores e empresa), além de promover uma busca incessante em sinergias nas operações, e internamente, continuar investindo em Gente & Gestão, melhoria contínua, tecnologia e inovação.