



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

Exercemos a Meritocracia
Lideramos pelo exemplo
Trabalhamos em equipe
Somos claros e transparentes em nossa comunicação
Exercemos a ética nas relações interpessoais e empresariais
Respeitamos as diferenças
Somos comprometidos com o meio ambiente e com a comunidade
Somos empreendedores

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 75 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. Em 2019, o Grupo São Francisco foi vendido para o Sistema Hapvida de Saúde, que pretendendo ampliar suas operações já consolidadas no Norte e Nordeste do país, para as Regiões Sul, Sudeste e Centro Oeste, elegeu o Grupo São Francisco como melhor performance operacional e financeira dentre as principais operadoras da região.

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 861 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), 100% das ações da Assistência Médico Hospitalar São Lucas, localizada na cidade de Lins (SP), e em 2019, adquiriu 100% das cotas do Hospital Regional de Franca (SP), e as carteiras de beneficiários da Santa Casa de Saúde de São José do Rio Preto (SP) e Associação Pró-Saúde Araras (SP). Atualmente, a sua rede própria conta com 8 hospitais, 69 unidades de Pronto Atendimento e Clínicas de Especialidades, 22 unidades de Laboratórios e 3 Unidades Oncológicas.

Para 2020, a estratégia de crescimento orgânico se mantém, com reforço de *cross-selling* com planos odontológicos, aliado à política de aquisições do Sistema Hapvida. 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. Com 4.800

colaboradores, a empresa investiu no treinamento e desenvolvimento de suas equipes, em campanhas de endomarketing e programas de bem-estar, saúde e qualidade de vida para seus colaboradores

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, parceria em custo e qualidade de atendimento com a rede credenciada, monitoramento dos indicadores 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. 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).

Na área social, a empresa investiu o total de R\$ 711mil em projetos sociais, divididos entre as leis: Rouanet, Incentivo ao Esporte, Incentivo ao Idoso, Câncer PRONON, Mobilidade Física PRONAS e Fundo Municipal dos Direitos de Criança e do Adolescente.