

Relatório de Sustentabilidade 2024

Conexões
Sustentáveis



Conexões Sustentáveis

[GRI 2-23]

A verticalização das operações, e centralização dos recursos próprios, somadas à tecnologia, inovação e parcerias estratégicas, transformam a jornada de saúde dos nossos clientes e contribuem para a construção de um futuro mais sustentável.

Há 53 anos, a Unimed Erechim se dedica a promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas, investindo constantemente em inovação, sustentabilidade e governança responsável, sempre com o objetivo de oferecer o melhor à comunidade.

Com um compromisso constante com a evolução, buscamos sempre alinhar nossas práticas empresariais e de governança à agenda ESG, acompanhando as metas dos ODS e promovendo o desenvolvimento sustentável.

O **Relatório de Sustentabilidade 2024 – Conexões Sustentáveis** reflete esse esforço. Nele, compartilhamos os impactos sociais, ambientais e de governança de nossas operações, destacando os avanços conquistados e as ações que impulsionam um futuro mais sustentável. Com transparência, apresentamos também as iniciativas planejadas para fortalecer ainda mais o cuidado e gerar valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Sumário

Capítulo I Sobre

Mensagem do Presidente	04
Reconhecimentos e certificações	06
Principais números	08
Sobre o relatório	11
Índice remissivo	14

Capítulo II Ecossistema Unimed

Quem somos	19
Mapa da área de abrangência	20
Modelo de negócio	21
Produtos e serviços	22
Complexo Hospitalar Unimed Erechim	28
Centro de Atenção Integral à Saúde	44
Saúde no trabalho	52
Farmácia	54
Instituto Unimed	56
Relações de negócios	58

Capítulo III Nosso Jeito de Cuidar

Dos Negócios	
Gestão e Governança	61
• Governança Cooperativa	62
• Estrutura de Governança	64
• Boas práticas de Governança	66
• Inovação, tecnologia e privacidade	69
 Desempenho Econômico	 72
• Valor gerado e distribuído	74
• Planejamento	75
• Cadeia de valor	76
 Das Pessoas	
• Médicos cooperados	78
• Colaboradores	86
• Clientes	93
• Prestadores de serviços	98
• Fornecedores	100
• Comunidade	102
 Do Planeta	
• Meio ambiente	105
• Gestão de resíduos	106
• Energia	106

Capítulo IV Compromisso com a Sustentabilidade

Nosso Futuro	109
--------------	-----

Capítulo V Demonstrações Contábeis

Demonstrações financeiras	112
Parecer do Auditor	112
Balanço Social	112

Mensagem do Presidente

[GRI 2-14; 2-22]



Uma nova era de crescimento e transformação

Em 2024, vivemos um período de transformações, onde a inovação e a integração das jornadas físicas e digitais proporcionaram uma experiência de saúde contínua, eficiente e de excelência para nossos clientes. O fortalecimento das redes de cuidados e o estabelecimento de novas alianças estratégicas foram pilares essenciais para entregar um atendimento ainda mais humanizado, eficaz e centrado nas necessidades de cada pessoa.

A tecnologia tornou a jornada de saúde mais fluida, resolutiva e personalizada, beneficiando tanto os pacientes quanto os médicos. Esse progresso reflete nosso compromisso contínuo com a excelência em todos os aspectos da assistência. No entanto, sabemos que toda evolução traz desafios, como a adaptação às novas tecnologias, a capacitação constante de nossos profissionais e a harmonização dos processos entre diferentes unidades e sistemas.

Ao longo de 53 anos, aprimoramos nosso modelo assistencial com foco em inovação, valorização do trabalho médico e

compromisso com a saúde. A interoperabilidade e a eficiência operacional se tornaram pilares essenciais para superar desafios como o aumento da demanda por serviços especializados, o equilíbrio entre sustentabilidade financeira e qualidade assistencial, e a necessidade de garantir acesso rápido e eficiente aos atendimentos.

Crescemos mais de 1.500 vidas na carteira de clientes em um cenário desafiador no setor da saúde, superando a média nacional. Esse crescimento reflete nossa oferta de serviços de alta qualidade e uma operação estruturada para atender melhor nossos clientes. A expansão acelerada exigiu um aprimoramento contínuo da infraestrutura, a ampliação da rede de atendimento e maior eficiência na gestão de recursos, especialmente diante da crescente complexidade dos tratamentos e das novas regulamentações do setor.

Registramos um crescimento significativo na receita, impulsionado pela quantidade de atendimentos realizados nos serviços próprios, conforme detalhado nas demonstrações financeiras deste relatório. Este desempenho é resultado de ações estratégicas que fortaleceram nos-

sa saúde financeira e econômica, assegurando a valorização do trabalho médico e garantindo a solidez e continuidade do nosso negócio. Porém, continuamos atentos à gestão financeira, que exige um acompanhamento rigoroso para garantir a sustentabilidade, especialmente diante da inflação de serviços de saúde, aumento dos custos operacionais e a necessidade de equilibrar preços justos para nossos clientes.

O crescimento financeiro foi impulsionado pelo aumento da carteira de planos de saúde e por estratégias como precificação adequada, gestão de riscos, análise de elegibilidade, reajustes de planos e monitoramento da sinistralidade. Como resultado, vimos um aumento na receita e no resultado líquido, superando os desafios da sustentabilidade financeira e equilibrando o aumento dos custos com a necessidade de manter os preços acessíveis aos nossos clientes.

Inauguramos o Pronto Atendimento e, em parceria com a Radisom, viabilizamos dois novos serviços de imagem: o serviço de Saúde da Mulher, voltado às necessidades específicas do público feminino, e o Centro de Diagnóstico por Imagem do Hospital Unimed, que oferece exames de ultrassonografia, raio-X e tomografia. Esses avanços consolidaram o Complexo Hospitalar como um centro mo-

derno, eficiente e sustentável. A expansão dos serviços foi acompanhada de um planejamento detalhado para manter a qualidade assistencial, contratar e capacitar novos profissionais, e gerir eficazmente a crescente demanda.

A verticalização, aliada à inteligência artificial e sistemas interoperáveis, otimizou diagnósticos e processos, promovendo mais segurança para os pacientes e os profissionais e tornando a jornada de saúde ainda mais fluida e resolutive.

Com o compromisso de atuar em um ecossistema maior, aprimoramos nossos processos, estruturas e práticas sustentáveis, honrando o legado dos nossos fundadores, valorizando nossos 246 médicos cooperados e oferecendo atendimento de excelência a mais de 27 mil clientes. Apesar das conquistas, seguimos com desafios, como a escassez de profissionais especializados e a ampliação do acesso em determinadas regiões, além da adaptação às novas regulamentações do setor de saúde suplementar.

Investimos na valorização médica e na experiência dos pacientes, oferecendo remuneração justa, capacitação contínua e adotando novos modelos assistenciais, que prioriza qualidade, eficiência e otimização de custos.

A implementação desses modelos traz transformações importantes, e seguimos atentos às mudanças culturais e adaptando nossos processos para garantir que os benefícios sejam plenamente alcançados.

Fortalecemos nossa governança com foco na saúde financeira, no meio ambiente e, acima de tudo, nas pessoas. Nosso compromisso é garantir a perenidade do negócio, valorizar o trabalho médico e consolidar a Unimed Erechim como uma das principais cooperativas de saúde do estado.

O resultado que você encontrará nas páginas seguintes é fruto do intenso trabalho de nossa Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, CEOs, coordenadores, médicos cooperados, colaboradores, instituições parceiras e fornecedores. Mais do que um relatório formal e obrigatório, este documento valoriza a trajetória de mais de meio século da Unimed Erechim. Seguimos firmes no compromisso de oferecer saúde com qualidade, inovação e sustentabilidade, sempre guiados pela humanização e excelência no atendimento.

Desejo uma ótima leitura!

Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães
Presidente da Unimed Erechim

Reconhecimentos e certificações

Os reconhecimentos e premiações destacam o esforço coletivo de cooperados e colaboradores, que, com dedicação e compromisso, garantem a excelência na assistência em um cenário de constantes transformações, que exige flexibilidade, capacidade de adaptação e inovação. Os resultados alcançados em 2024 são o reflexo de uma gestão colaborativa e responsável, capaz de gerenciar os impactos e gerar valor, assegurando a sustentabilidade e o crescimento contínuo do negócio.

Prêmio Somos Coop de Excelência em Gestão 2024

Destacamo-nos entre as melhores cooperativas do Rio Grande do Sul na primeira edição estadual do Prêmio Somos Coop de Excelência em Gestão 2024. A premiação reconheceu 27 cooperativas gaúchas com o Certificado de Compromisso com a Excelência em Gestão, refletindo nossa trajetória de sucesso na promoção da qualidade e competitividade no modelo cooperativista. Esta conquista, válida para os ciclos de 2025 e 2026, evidencia a determinação da Cooperativa em buscar a melhoria contínua e o aprimoramento em todos os aspectos da gestão.

Prêmio ABRH-RS TOP Ser Humano

Fomos reconhecidos com o Prêmio Top Ser Humano 2024, pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, por uma de nossas práticas em Gestão de Pessoas, com o case Conectando Propósitos. O case destaca o Programa de Carreira, que possibilita o desenvolvimento dos colaboradores, tanto no nível gerencial quanto no nível de especialista.

Certificação Qualiss

Recertificamos quatro serviços essenciais pelo Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reforçando nosso compromisso com a excelência no atendimento à saúde e reafirmando o alto padrão de qualidade de nossos serviços.

Os serviços recertificados foram:

- Hospital Unimed
- Laboratório de Análises Clínicas
- Centro de Diagnóstico por Imagem/Radisom
- Clínica de Fisioterapia

O Qualiss promove transparência e aprimoramento da qualidade nos serviços de saúde, assegurando que atendam às necessidades dos pacientes e fortalecendo seu poder de escolha.

Selo ESG Unimed

Conquistamos, junto ao Hospital Unimed, o “Selo ESG Unimed”, na categoria Prata, reconhecimento nacional que reforça nosso compromisso com as boas práticas ambientais, sociais e de governança. Concedida pela Unimed do Brasil, a certificação avalia as cooperativas em relação às diretrizes ESG (Ambiental, Social e Governança), com premiação dividida em quatro categorias: bronze, prata, ouro e diamante.

Esse selo substitui o “Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade”, reformulado em 2024, para alinhar as avaliações às tendências globais de sustentabilidade.

Galeria de Selos



Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora

Em 2024, fomos novamente reconhecidos com o Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora no 15º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed/RS e no 16º Prêmio Excelência em Gestão. A premiação reforça nosso compromisso com a qualidade, inovação e melhoria contínua, garantindo um atendimento com altos padrões de segurança e satisfação.

Certificado de Carbono Neutro

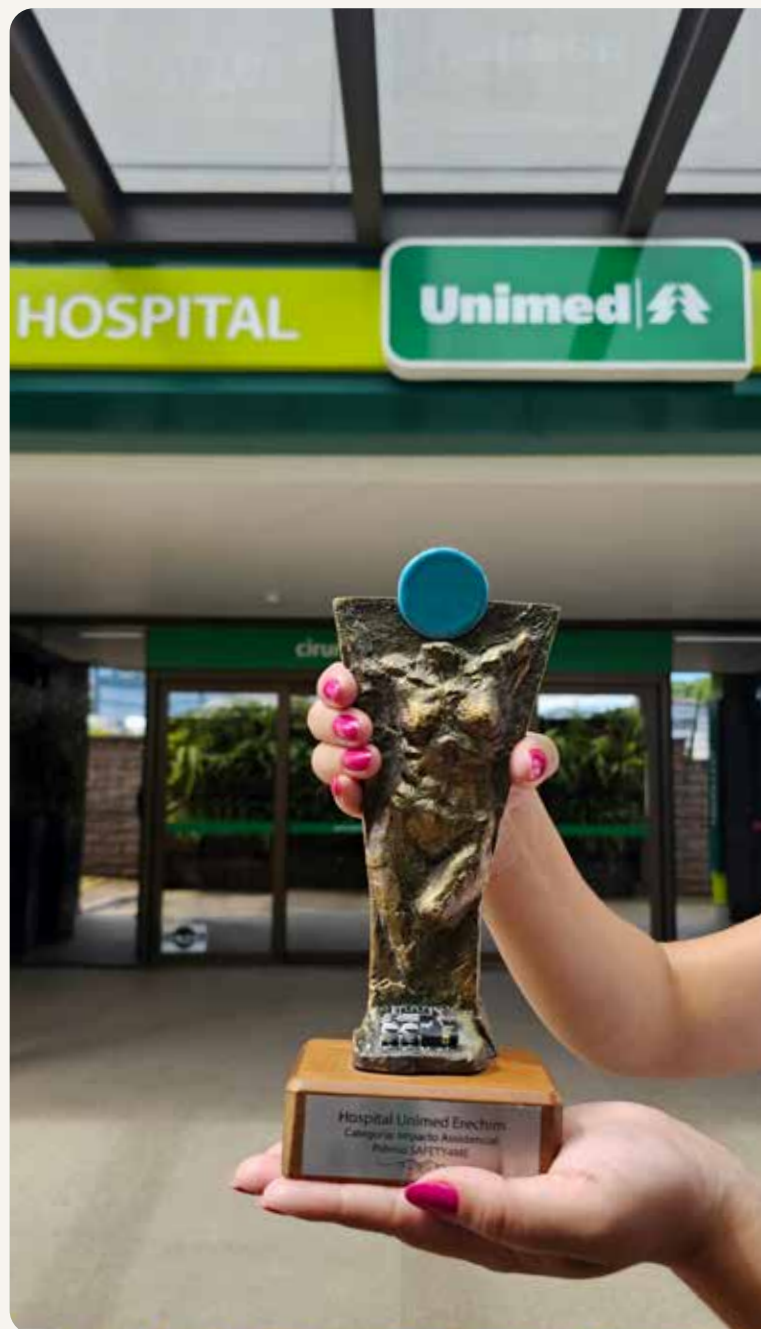
Fomos reconhecidos como Carbono Neutro pelo Programa de Redução e Compensação de Emissões da empresa AKVO ESG, por meio do monitoramento das emissões de carbono em nossas unidades de serviços próprios e suas respectivas operações.

Prêmio Gaúcho de Sustentabilidade

Recebemos o troféu Diamante pelo Prêmio Gaúcho de Sustentabilidade (PGS), iniciativa da AVS Comunicações e AKVO ESG, que reconhece as melhores práticas de sustentabilidade no Rio Grande do Sul, nos setores de indústria, comércio e serviços. Alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, o PGS avalia as empresas com base nos critérios ESG (ambiental, social e de governança), proporcionando um diagnóstico detalhado e o Selo de Sustentabilidade, ampliando o reconhecimento e as oportunidades de negócio.

Prêmio Safety4Me

Fomos agraciados com o Prêmio *Safety4Me* na categoria “Impacto Assistencial”, durante a ‘*Health Meeting Business & Innovation*’ e a ‘TV Jornada de Segurança do Paciente *Safety4Me*’, realizadas em Porto Alegre, RS. A premiação reconheceu o Hospital Unimed pelas melhores práticas em segurança do paciente. Além disso, recebeu um selo de homenagem como instituição que ouve os pacientes para transformar o cuidado. O ‘*Safety4Me*’ é uma iniciativa dedicada à melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde, com foco em práticas que promovem segurança, eficiência e humanização no cuidado ao paciente.



Prêmios reconhecidos pelo sistema Unimed

reafirmam a liderança e a força da nossa marca:

Prêmio Folha Top of Mind

Fomos reconhecidos como a marca mais lembrada pelos brasileiros no segmento de “Planos de Saúde”, pela 32ª vez consecutiva, segundo o Instituto Datafolha.

Prêmio TOP Open Corps 2024

Somos a marca mais inovadora no segmento de serviços de saúde pelo 4º ano consecutivo, evidenciando o compromisso com a inovação aberta.

Marca Mais 2024

Fomos eleitos a marca número um entre cooperativas no Estadão Marcas Mais 2024, destacando nossa preferência, familiaridade e conexão com os brasileiros.

Principais Números

[GRI 2-2 ; 2-7]

Superamos desafios e fortalecemos nossa presença no mercado de saúde suplementar por meio de um planejamento estratégico, sustentado por uma governança eficaz e alinhado ao nosso propósito. Inovamos e aplicamos o nosso Jeito de Cuidar em todas as nossas ações.

Faturamento de

R\$ 186,1 milhões

Destaques do ano

 **246**
médicos
cooperados

 **1**
banco
de sangue

 **40.126**
clientes totais

 **439**
colaboradores

 **13**
hospitais
credenciados,
sendo um próprio

 **27.068**
clientes do
Plano de Saúde

 **41.044**
atendimentos
em programas
de saúde

 **18**
laboratórios
credenciados,
desses, dois próprios

 **13.058**
clientes da Saúde
Ocupacional

 **100**
serviços
credenciados

 **68**
clínicas
credenciadas,
dessas, uma própria

 **94%**
Satisfação
dos clientes

Serviços próprios

Complexo Hospitalar Unimed Erechim



Salas de cirurgias, CTI, leitos de internação e Pronto Atendimento.



Unidade em Erechim e Getúlio Vargas.



Exames de ultrassonografia, raio X e tomografia.



Exames de mamografia, ultrassonografia, raio X e densitometria óssea.

Centro de Atenção Integral à Saúde



Programas de promoção à saúde e prevenção de doenças.



Tratamentos de reabilitação fisioterapêutica

Saúde no Trabalho



Serviço especializado em saúde e segurança do trabalhador.

Farmácias



Três unidades: duas em Erechim e uma em Getúlio Vargas.







Sobre o relatório

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-23]

Apresentamos a 20ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Erechim, elaborado anualmente de acordo com os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards. Este documento reflete nosso compromisso com a transparência ao comunicar os resultados e as ações realizadas ao longo de 2024, destacando nossa gestão sustentável e o desenvolvimento econômico, social e ambiental da Cooperativa, com foco nas diretrizes ESG.

A GRI é uma organização sem fins lucrativos dedicada à disseminação de padrões para relatórios de desempenho econômico, ambiental e social, considerados boas práticas de governança e geração de valor para empresas e organizações públicas. Por meio desse processo, são identificados desafios e oportunidades relacionados aos impactos em toda a cadeia de relacionamentos, bem como aos temas relevantes para a Unimed Erechim, permitindo direcionar a estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

Nas próximas páginas compartilhamos os principais resultados socioambientais e financeiros de 2024, com dados e informações que refletem nosso desempenho ao longo do ano. Também apresentamos a matriz de materialidade, que identifica os temas mais relevantes para o desenvolvimento sustentável da Unimed Erechim e orienta nossas estratégias e prioridades para os próximos anos.

O escopo deste relatório abrange todos os recursos próprios da Cooperativa, conforme apresentado nas Demonstrações Financeiras. Em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), destacamos 12 objetivos com os quais a Cooperativa vem contribuindo para a Agenda 2030.

Este relatório foi elaborado sem verificação externa, uma vez que, após análise das publicações anteriores, não foi identificada a necessidade de reformulação das informações já reportadas.

Em caso de dúvidas ou considerações sobre o conteúdo deste relatório, estamos à disposição por meio do e-mail **mkt@unimed-erechim.com.br**

Materialidade

[GRI 3-1; 3-2]

Para a elaboração deste relatório, a Cooperativa baseou-se na Matriz de Materialidade do Estado, desenvolvida em outubro de 2024. O processo envolveu o cruzamento das percepções internas (coordenadas pelas lideranças previamente definidas) e externas (representantes de dirigentes, colaboradores, clientes, fornecedores, governo, sociedade, meio ambiente e cooperados), por meio de questionários *on-line*.

A consulta inicial foi realizada com as lideranças internas das Unimeds, que, dentro dos três blocos temáticos da GRI (Econômico, Ambiental e Social), identificaram os 10 temas mais relevantes. Esses temas foram, então, submetidos à consulta externa para priorização e validação.

A importância da materialidade para as organizações

A materialidade é um princípio essencial da metodologia GRI na construção de relatórios de sustentabilidade. Ela permite analisar quais questões são mais relevantes e úteis para as organizações e seus *stakeholders*, direcionando o relato de impactos ambientais, sociais e de governança (ESG). Por meio da matriz de materialidade é possível identificar pontos que requerem priorização, engajamento, ações e investimentos, além de contribuir para a ampliação de oportunidades de negócios e geração de valor.

Integração dos ODS

Nossa análise setorial e a estratégia de sustentabilidade foram orientadas para alinhar-se diretamente com os ODS. Esse alinhamento foi reforçado por meio de reuniões com gestores, focando nos aspectos da sustentabilidade, identificados como prioritários, que se alinham com os ODS específicos e contribuem para um impacto socioambiental positivo.

**Matriz de
Materialidade**

Públicos de relacionamento

O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes estratégicos internos e externos à Cooperativa, sendo considerados os seguintes grupos:

Clientes contratantes	Governo e Sociedade
Clientes Unimed	Meio Ambiente
Fornecedores	Cooperados
Dirigentes do Sistema Unimed no Estado	Dirigentes do Sistema Nacional Unimed

Esses públicos estratégicos foram identificados por meio de um processo assistido por consultoria externa, que levou em consideração critérios como:

Perfil	Efeito Social
Responsabilidade sobre Valores e Patrimônio	Grau de dependência do Público Estratégico
Grau de dependência da Organização	Tamanho/Porte/Quantidade
Cobertura Geográfica	Impacto Ambiental

Temas Materiais

Como resultado da consulta, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre as consultas interna e externa.

A tabela apresenta os temas prioritários/materiais resultantes da pesquisa, além de outros temas percebidos como estratégicos e que já possuem um histórico de comunicação com as partes interessadas. São eles:

Temas Materiais	
Desempenho econômico	201-1
Presença no mercado	202-2
Saúde e segurança do consumidor	416-1; 416-2
Privacidade do cliente	418-1
Saúde e segurança no trabalho	403-7; 403-8; 403-9
Resíduos	306-3
Energia	302-1
Comunidades locais	413-1

 **Desempenho econômico**

 **Saúde & Segurança do Consumidor**

 **Saúde & Segurança no Trabalho**

 **Energia**

 **Presença no Mercado**

 **Privacidade do Cliente**

 **Resíduos**

 **Comunidades Locais**

Índice remissivo

 Conteúdo GRI	 Páginas	Omissão	 ODS	 Princípios Cooperativistas
---	---	---------	---	--

GRI 2-1	Detalhes da organização	11, 19, 28	Este relatório não foi submetido à verificação externa	3, 8, 9, 10, 12, 13, 17	1, 2 3, 4, 5, 6, 7
GRI 2-2	Entidade incluídas no relato de sustentabilidade da organização	9, 15, 73			
GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	11			
GRI 2-4	Reformulações de informações	11			
GRI 2-5	Verificação externa	11			
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	19, 20, 21, 22, 28, 42, 43, 44, 45, 50, 52, 54, 58, 59, 75, 98, 100		3, 8, 9, 10, 17	1, 2 3, 4, 5, 6, 7
GRI 2-7	Empregados	10, 19, 64, 86			
GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados	86			
GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	19, 62, 63, 64, 65		1, 5, 8, 9, 12, 16, 17	1, 2, 3, 4, 7
GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	62			
GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	62, 63, 64, 65			
GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	62			
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	66, 68			



Conteúdo GRI



Páginas

Omissão



ODS



Princípios Cooperativistas

GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4		1, 5, 8, 9, 12, 16, 17	1, 2, 3, 4, 7
GRI 2-15	Conflito de interesse	67			
GRI 2-16	Comunicação de preocupações cruciais	84			
GRI 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	80, 81, 82, 83			
GRI 2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	63			
GRI 2-19	Políticas de remuneração	62			
GRI 2-20	Processo para determinação da remuneração	62			
GRI 2-21	Proporção da remuneração total anual	86			
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 40, 42, 43, 49, 51, 53, 55, 56, 58, 59, 75, 85, 90, 97, 99, 101, 104, 105, 107, 109		16, 17	1, 2, 3, 4, 5, 6
GRI 2-23	Compromissos de política	2, 11, 19, 32, 33, 66, 69			
GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	30, 66			
GRI 2-25	Processos para reparar impactos negativos	96			
GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	62			
GRI 2-27	Conformidade com leis e regulamento	32, 61, 66, 67, 68, 69, 70, 71			
GRI 2-28	Participação em associações	30			
GRI 2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	54, 58, 59, 76, 77, 78, 80, 84, 86, 93, 95, 98, 100, 102		5, 8, 9, 10, 16, 17	1, 2, 4, 6, 7
GRI 2-30	Acordos de negociação coletiva	87			
GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	12		3, 5, 8, 9, 10, 13, 16, 17	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
GRI 3-2	Lista de temas materiais	13			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais	A forma de gestão e seus componentes está sinalizada ao longo do relatório, de acordo com cada tema material			



Conteúdo GRI



Páginas

Omissão



ODS



Princípios
Cooperativistas

Categoria Econômica

Desempenho Econômico	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			8, 9, 16, 17	3
	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	72, 73, 74, 112			
Presença de Mercado	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			5, 16, 17	2, 3
	GRI 202-1	Proporção entre salário mais baixo e o salário mínimo local com discriminação de gênero	64, 87			
	GRI 202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	64			

Categoria Ambiental

Energia	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			6, 15	1, 2, 3, 4, 5, 7
	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	106			
Resíduos	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			3, 12	3, 4, 7
	GRI 306-3	Resíduos Gerados	106			
Emissões	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			13	3, 4, 7
	GRI 305-1	Emissões diretas de gases efeito estufa (GEE) - Escopo 1	31, 105			
	GRI 305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) - Escopo 2	31, 105			
	GRI 305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) - Escopo 3	31, 105			
	GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	31, 105			



Conteúdo GRI



Páginas

Omissão



ODS



Princípios
Cooperativistas

Categoria Social

Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			3, 5, 8, 10, 16, 17	1, 2, 4, 7
	GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	91, 92			
	GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	92			
	GRI 403-9	Acidentes de trabalho	91, 92			
Não discriminação	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			8, 16	7
	GRI 406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	66, 67			
Comunidades Locais	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			1, 2, 3, 4, 8, 10, 17	4, 5, 6, 7
	GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	102			
Saúde e Segurança do Consumidor	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			9, 16, 17	1, 2, 4, 5, 7
	GRI 416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	28, 42, 43, 50, 52, 54, 93			
	GRI 416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	34, 35			
Privacidade do Cliente	GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais			16	3
	GRI 418-3	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	96			



Capítulo II *Ecossistema* *Unimed*



Quem somos

[GRI 2-1; 2-6; 2-7;2-9; 2-23]

A Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda. – é uma sociedade simples, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada, fundada em 1971, sendo pioneira no Rio Grande do Sul. Desde sua fundação, a Cooperativa mantém um elevado padrão de qualidade em sua área de atuação, consolidando-se como referência no setor de saúde na região Norte do estado.

Com 53 anos de história, temos orgulho de ser uma das Unimeds mais bem-sucedidas do país. Ao longo dessa trajetória, seguimos aprimorando nossos processos, estruturas e equipes, sempre em consonância com os princípios estabelecidos pelos nossos fundadores, valorizando o trabalho dos 246 médicos cooperados e dos 447 colaboradores, que asseguram um atendimento de excelência aos nossos 27 mil clientes de planos de saúde.

Contamos, também, com uma rede credenciada composta por

100 prestadores de serviços, incluindo clínicas, hospitais e laboratórios, dos quais 11 são próprios, além de um banco de sangue. Esses parceiros desempenham um papel essencial na entrega de serviços de saúde, contribuindo diretamente para o bem-estar e a satisfação dos nossos beneficiários.

Estamos localizados em Erechim, Rio Grande do Sul, na Av. Sete de Setembro, 2001, e presentes em 35 municípios no Norte do Rio Grande do Sul, atendendo a uma população de 242.893 mil habitantes, conforme estimativas do IBGE de 1º de julho de 2024. Desse, 11,14% são clientes de planos de saúde e 5,37% utilizam os serviços de Saúde Ocupacional.

Desenvolvemos nossas atividades econômicas e sociais em território nacional e, atualmente, nossos serviços próprios estão estruturados em três áreas essenciais: comercial, assistencial e parcerias estratégicas. Além disso, contamos com uma extensa rede de prestadores credenciados que dão suporte às nossas operações. Para isso, dispomos de uma infraestrutura de referência, que inclui o Núcleo Administrativo, o Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes, o Espaço Administra-

tivo Dr. Rubens José Munaretto e o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini.

Além disso, oferecemos diversos serviços de saúde, como o Hospital Unimed com o Centro de Diagnóstico por Imagem e a Saúde da Mulher, o Laboratório de Análises Clínicas e a Saúde Ocupacional. Disponibilizamos também o Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS), que integra a Medicina Preventiva e a Clínica de Fisioterapia, um posto de coleta laboratorial em Getúlio Vargas, três farmácias (duas em Erechim e uma em Getúlio Vargas), o Instituto Unimed Erechim e, como apoio, um Posto Avançado de Autorizações.

No setor de saúde suplementar, trabalhamos em parceria com os poderes públicos, órgãos reguladores, instituições e outros parceiros, visando promover as melhores práticas de gestão no Sistema Unimed. Como operadora de saúde e cooperativa de trabalho médico, estamos comprometidos com nossos públicos de relacionamento, buscando, de forma contínua, a sustentabilidade – valor que permeia todas as áreas e processos da cooperativa e seus recursos próprios.

Em nossa busca pela perenidade, alinhados aos princípios do cooperativismo e às boas práticas de mercado, encontramos nosso diferencial, principalmente na capacidade de desenvolver ações diversificadas que beneficiam cooperados, colaboradores e clientes.

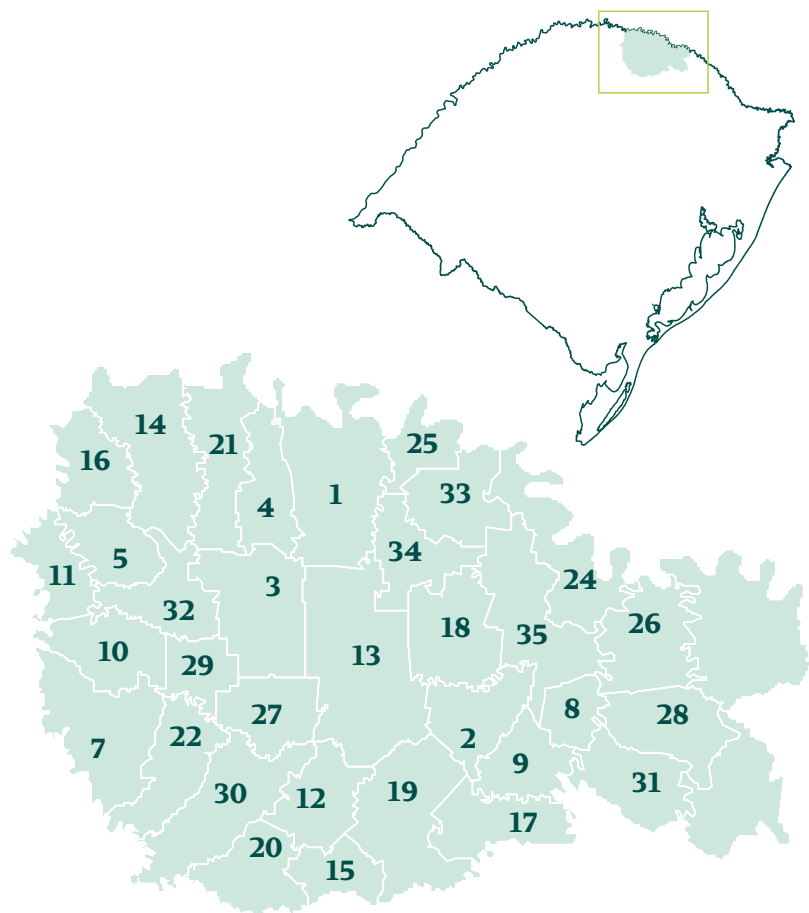
Princípios do Cooperativismo

- Adesão voluntária e livre
- Gestão democrática
- Participação econômica dos membros
- Autonomia e independência
- Educação, formação e informação
- Intercooperação
- Interesse pela comunidade

Reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade a cada ano, alinhando nossas ações aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Integrando-os à nossa governança corporativa e ao nosso Jeito de Cuidar Unimed, buscamos contribuir de maneira significativa para um desenvolvimento sustentável.

Essa iniciativa está alinhada aos princípios do cooperativismo e às metas globais estabelecidas pela Agenda 2030 da ONU.

Mapa da área de abrangência



1. Aratiba
2. Áurea
3. Barão de Cotegipe
4. Barra do Rio Azul
5. Benjamin Constant do Sul
6. Cacique Doble
7. Campinas do Sul
8. Carlos Gomes
9. Centenário
10. Cruzaltense
11. Entre Rios do Sul
12. Erebangó
- 13. Erechim**
14. Erval Grande
15. Estação
16. Faxinalzinho
17. Floriano Peixoto
18. Gaurama
19. Getúlio Vargas
20. Ipiranga do Sul
21. Itatiba do Sul
22. Jacutinga
23. Machadinho
24. Marcelino Ramos
25. Mariano Moro
26. Maximiliano de Almeida
27. Paulo Bento
28. Paim Filho
29. Ponte Preta
30. Quatro Irmãos
31. São João da Urtiga
32. São Valentim
33. Severiano de Almeida
34. Três Arroios
35. Viadutos



Modelo de Negócio

O nosso modelo de negócio está alinhado ao propósito do sistema Unimed, que é “promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.” Para que isso seja alcançado, é essencial que nosso modelo de negócio se adapte continuamente às mudanças do setor, buscando sempre formas mais eficazes e acessíveis de promover saúde.

Nos últimos anos, o setor de saúde no Brasil tem passado por mudanças significativas, especialmente no mercado de planos de saúde. A crescente demanda por soluções mais personalizadas e acessíveis tem levado as operadoras a repensar suas ofertas. Cientes dessas mudanças, implementamos a verticalização em nosso modelo de negócios, adaptando nossa estrutura para atender de forma mais eficaz às necessidades locais e regionais da população.

Historicamente, operávamos com um modelo nacional e regional, atendendo a um público amplo e com diferentes realidades. Contudo, com foco nas particularidades de cada área, fizemos uma transição para um modelo de negócio mais centrado em planos regionais e serviços próprios. Isso fortaleceu nossa atuação no mercado local, permitindo que as empresas ofereçam planos de saúde mais ajustados às características específicas de cada região e desfrutem de um leque maior de cuidados proporcionados por nossa Cooperativa.

Em resposta a essa tendência, lançamos uma campanha de comercialização de planos PME (Pequenas, Médias e Grandes Empresas), voltada para planos regionais e serviços próprios, para que a população tenha acesso aos serviços de saúde oferecidos pela Cooperativa, levando em consideração as características de nossa região, como o agro-negócio, a indústria e o comércio.

Essa adaptação ao modelo de recursos próprios reflete a mudança do mercado em direção a uma saúde mais personalizada e próxima, com foco na eficiência operacional e no atendimento às necessidades das pessoas.

Essas mudanças apontam para o surgimento de uma nova economia da saúde, em que os cuidados estarão cada vez mais alinhados às necessidades locais dos beneficiários. O objetivo é reduzir custos, ao mesmo tempo em que proporcionamos uma melhor experiência aos clientes, garantindo uma saúde mais acessível e eficiente a todos.



Produtos
e serviços

Plano de Saúde

Superar os desafios do mercado de saúde suplementar e crescer de forma sustentável são premissas da Unimed Erechim, que integra o grupo de operadoras de planos de saúde de médio porte. Esses resultados vêm sendo alcançados por meio da estruturação e oferta de produtos e serviços de alta qualidade para a nossa base de clientes.

Dentro dessa proposta de qualidade e variedade de produtos e serviços, disponibilizamos planos de saúde em diversas

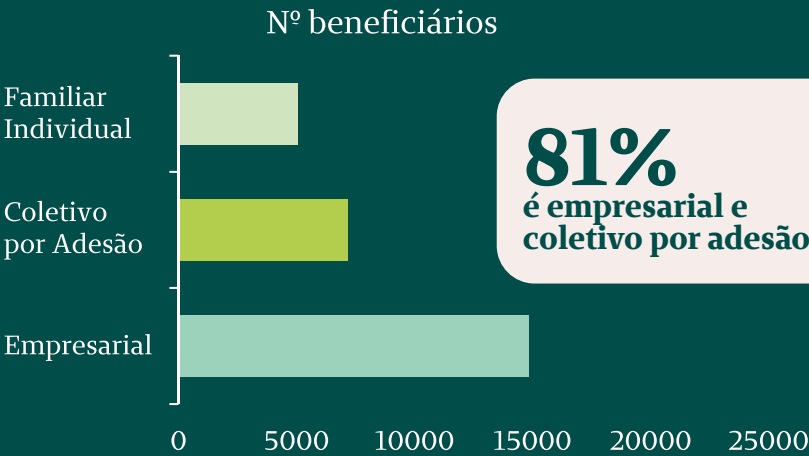
categorias: Pessoa Jurídica (Plano Empresarial e Coletivo por Adesão) e Pessoa Física (Plano Individual ou Familiar), com opções de escolha de abrangência Nacional, Regional ou Serviços Próprios, além de acomodações privativas ou semi-privativas.

Além disso, ampliamos nossa cobertura para todo o território nacional por meio de um sistema de intercâmbio, utilizando tanto a rede credenciada de cooperativas coirmãs quanto outras redes credenciadas, garantindo atendimento abrangente e eficiente para nossos beneficiários.

Período	Plano Empresarial	Plano Empresarial por adesão	Plano Familiar	Total
2022	13.752	5.896	4.868	24.516
2023	14.060	6.350	5.109	25.519
2024	14.835	7.190	5.043	27.068
Variação % entre 2022 e 2024	7,88%	21,95%	3,59%	10,41%

Quem tem Unimed
Erechim, tem *segurança
& inovação
& estrutura*

Composição da carteira
da Operadora de Planos de Saúde



Abrangência Geográfica			
Período	Regional Serviços Próprios	Regional	Nacional
2022	16,08%	59,90%	24,62%
2023	14,95%	59,74%	25,31%
2024	14,56%	60,63%	24,82%

Crescimento e presença de mercado

Quando analisamos o cenário econômico do setor de saúde suplementar, podemos observar que o mercado está em um ciclo de crescimento contínuo e positivo. De acordo com a ANS, o mercado brasileiro cresceu 1,68% em número de beneficiários no ano de 2024, enquanto a Unimed Erechim registrou um aumento de 6,07% no mesmo período em sua área de abrangência, superando significativamente a média nacional. Esse desempenho reflete não apenas a boa saúde financeira da Cooperativa, mas também sua capacidade de se adaptar e inovar em um ambiente regulatório em constante evolução, oferecendo serviços de qualidade e atendendo eficazmente às demandas de seus beneficiários.

Com esses resultados, a Cooperativa reforça as perspectivas favoráveis para o futuro e se destaca no cenário competitivo. Enquanto o setor, como um todo, se ajusta

às condições econômicas e regulatórias, a Unimed Erechim tem se consolidado como uma referência, com resultados robustos e um portfólio de serviços cada vez mais alinhado às necessidades de seus clientes, tornando-se uma opção atraente não apenas para os beneficiários, mas também para os gestores e empresários.

Em comparação com o ano anterior, a base de clientes da Unimed Erechim apresentou um crescimento significativo. O número total de beneficiários aumentou 6,07%, sendo que os planos empresariais registraram o maior crescimento, com uma alta de 18,74%, enquanto os planos individuais cresceram 5,51%. Além disso, o segmento de planos por adesão teve um expressivo aumento de 13,23%. Esses resultados refletem a eficácia das estratégias adotadas, como a otimização dos processos de comercialização e o fortalecimento das ações de fidelização, que contribuíram para a expansão de uma base saudável de clientes.

Esse crescimento é fruto de uma combinação de fatores estratégicos, como a otimização do processo de vendas, a alteração no processo de portabilidade de carências, a expansão de procedimentos coparticipáveis em alguns planos, a intensificação das campanhas comerciais e o trabalho contínuo na fidelização de clientes.

A excelência dos serviços prestados pela Cooperativa se destaca como um diferencial competitivo no segmento de planos de saúde. Esses avanços refletem nosso compromisso em oferecer soluções de saúde acessíveis e de alta qualidade, evidenciando nossa dedicação contínua em aprimorar nossos serviços e atender, efetivamente, às necessidades dos clientes com opções mais eficazes e amplas.

Com foco constante na excelência assistencial e na habilidade da alta gestão para superar desafios e adversidades, continuamos com nosso compromisso com o

cuidado. Isso solidifica nossa posição como uma operadora confiável e líder no mercado de assistência médica suplementar, além de ampliar nossa participação no mercado de planos de saúde na região onde atuamos.



Gestão da Sinistralidade

O envelhecimento da população, o aumento da expectativa de vida e a incorporação de novas tecnologias em saúde exigem uma gestão eficiente dos recursos para manter a sustentabilidade da Cooperativa. O controle dos custos assistenciais vai além da área médica, envolvendo clientes, órgãos reguladores e judiciais.

Diversos fatores impactam nas despesas assistenciais, como a precificação dos planos, o perfil dos beneficiários, o volume de atendimentos e os custos com a rede prestadora. Atualizações no Rol da ANS, novas tecnologias e desperdícios também influenciam diretamente a sinistralidade. Para equilibrar essa relação, adotamos estratégias que garantem o uso adequado dos recursos, preservam a estabilidade financeira e valorizam a remuneração médica.

A auditoria é um dos pilares desse processo, com atuação rigorosa em áreas estratégicas como oncologia,

ortopedia, oftalmologia, genética e procedimentos de alta complexidade. A gestão de medicamentos oncológicos e imunobiológicos prioriza alternativas mais acessíveis, como biossimilares, sempre que possível. Nas solicitações de materiais OPME, há mediação direta com o médico assistente para avaliar a real necessidade do uso, garantindo decisões mais assertivas. Além disso, as autorizações são monitoradas com estimativa de custos antes do faturamento, ampliando o controle das despesas.

A revisão de contas envolve auditorias administrativas, de enfermagem e médicas para validação de procedimentos e custos, com acompanhamento próximo dos pacientes internados. As equipes realizam visitas frequentes, monitoram o custo médio per capita, a frequência de utilização dos serviços e o impacto financeiro na rede prestadora, permitindo ajustes estratégicos quando necessário.

A verticalização dos serviços forta-

lece essa gestão, reduzindo custos operacionais e a dependência de prestadores terceirizados. A expansão da rede própria assegura maior controle sobre a qualidade da assistência e contribui para um atendimento, além de eficiente, alinhado às diretrizes da Cooperativa. Afinal, saúde não tem preço, mas tem custo.



Expansão

Inauguramos em 2024, o Pronto Atendimento do Hospital Unimed Erechim, um espaço moderno e bem equipado, projetado para agilizar a jornada de saúde do paciente. Com novos consultórios e salas de procedimentos ambulatoriais, emergência, hidratação e observação, um ambiente que oferece segurança e tranquilidade aos pacientes. Funcionando todos os dias, das 7h às 22h, preparado para atender uma variedade de necessidades médicas com eficiência e cuidado, encontra-se alinhado ao Jeito de Cuidar Unimed.

Também inauguramos o novo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) desenvolvido em parceria com a Radisom, equipado com um aparelho de tomografia computadorizada, guiado por inteligência artificial (IA). O CDI oferece alta precisão no diagnóstico, menor tempo de realização dos exames e baixa radiação. Além da tomografia, realiza ultrassonografia e exames de raio-x.

Os resultados alcançados também são fruto de ações estratégicas desenvolvidas no decorrer do ano, por meio de consultores de venda e de relacionamento e outras iniciativas que promovem um ambiente de saúde e recursos próprios, mutuamente benéficos.



Desenlace da inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem Radisom e do Pronto Atendimento do Hospital Unimed Erechim.



Produtos complementares

Além dos planos de saúde e da consultoria especializada em saúde e segurança do trabalhador, nossos clientes têm acesso a uma ampla gama de serviços adicionais, adaptados às suas preferências e necessidades:



Setor Hospitalar:

Oferecemos serviços de excelência com alta capacidade de inovação, focados na experiência do paciente e na busca por soluções que garantam alta performance profissional.



Assistência Ambulatorial:

Baseada na integralidade, gestão do cuidado e acesso facilitado ao sistema de saúde, inclui exames laboratoriais e de imagem em diversas especialidades médicas.



Fisioterapia e Reabilitação:

Disponibilizamos atendimentos fisioterápicos em diferentes linhas de tratamento e áreas de reabilitação, além de programas de promoção à saúde e gerenciamento de condições de saúde.



Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças:

Coordenamos programas voltados à promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, considerando a condição de saúde dos beneficiários e alinhados à gestão do cuidado em todas as fases da vida.



Assistência Farmacêutica:

Ofertamos serviços como o Programa de Benefício em Medicamentos (PBM), Programa de Medicamentos Especiais e Programa Farmácia Popular do Governo Federal, por meio das Farmácias Unimed.



Posto Avançado de Autorizações:

Localizado na Rua São Paulo, 396, no Pronto Atendimento de Ortopedia e Reabilitação, facilita e agiliza a entrega da produção semanal à Rede Prestadora, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h. Também é possível realizar a entrega no Centro de Qualidade de Vida Unimed ou na Farmácia Unimed de Getúlio Vargas.





Parcerias

Com o propósito de cuidar das pessoas, firmamos parcerias estratégicas que ampliam nossa capacidade de oferecer soluções inovadoras e serviços de saúde de alta qualidade. Essas parcerias são essenciais para promover o bem-estar físico, mental e emocional de nossos clientes, colaboradores e cooperados, reforçando nosso compromisso com a saúde integral e a excelência no cuidado.

Recursos próprios

Para oferecer assistência à saúde com excelência, estruturamos nossas operações de forma eficiente, apoiadas por uma ampla rede de prestadores credenciados que complementam nossa atuação e garantem serviços de alta qualidade. Além disso, ampliamos nosso leque de serviços ao oferecer produtos e soluções voltados à saúde e segurança no ambiente corporativo, por meio do serviço de Saúde Ocupacional e das Farmácias Unimed, re-

forçando nosso compromisso com o bem-estar da comunidade.

Em 2024, inauguramos dois novos serviços e reestruturamos outro, ampliando nossa capacidade de atendimento e fortalecendo a sustentabilidade do negócio. Essas ações reafirmam nosso compromisso com o cuidado integral à saúde e a busca constante pela excelência no atendimento.

Essas iniciativas, realizadas com recursos próprios e parcerias estratégicas, ampliam nossa capacidade de atuação e reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade e a eficiência operacional.

Serviços próprios

Na Unimed, reunimos estrutura e experiência para oferecer soluções completas em saúde. Nossos serviços compreendem diversas áreas, incluindo atendimento assistencial, saúde e segurança do trabalhador, além de serviços farmacêuticos. Tudo isso com foco na prevenção, no diagnóstico precoce e no tratamento.

Com mais de cinco décadas de atuação, consolidamos um Complexo Hospitalar que integra o Hospital Unimed Erechim e diversas unidades de atendimento. A seguir, apresentamos os serviços desse complexo e outros complementares.





Complexo Hospitalar Unimed Erechim

[GRI 2-1; 2-6; 2-23; 2-24; 2-27; 2-28; 3-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5; 416-1; 416-2]

Somos referência regional em saúde, reunindo infraestrutura moderna, tecnologia de ponta e uma gestão focada na excelência e na sustentabilidade. Dentro do complexo, destaca-se o Hospital Unimed Erechim, que oferece atendimento de alta qualidade, garantindo segurança e bem-estar aos pacientes.

Em 2024, o hospital completou sete anos de atividades, consolidando-se como uma instituição de referência na região. Esse crescimento é resultado de investimentos estratégicos, como a ampliação dos serviços do Pronto Atendimento e o fortalecimento do Centro de Diagnóstico por Imagem, garantindo um atendimento ágil e de excelência para beneficiários e não beneficiários.

Com 246 médicos cooperados e uma equipe multidisciplinar altamente qualificada, o complexo oferece uma ampla gama de serviços, sempre priorizando a inovação e a melhoria contínua, garantindo um cuidado humanizado e acolhedor para todos.

A sustentabilidade é um pilar central da nossa gestão, integrando aspectos econômicos, sociais e ambientais. Também investimos em soluções tecnológicas para aprimorar a experiência dos pacientes e garantir a eficiência operacional, sempre com foco na segurança e na qualidade dos serviços prestados.

Adotamos metodologias como o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), tornando os processos mais ágeis e seguros. Além disso, desenvolvemos projetos de melhoria que eliminam desperdícios e fortalecem a qualidade assistencial. A colaboração entre equipes e médicos cria um ambiente que prioriza a excelência nos cuidados e nos resultados.

Destaques Operacionais 2024

Taxa de ocupação geral	61,8%
Taxa de ocupação salas cirúrgicas	67,2%
Total de pacientes-dia	7.465
Total de consultas de PA	26.378
Total de internações cirúrgicas	2.476
Total de internações clínicas	859
Net Promoter Score (NPS)	95

Destaques do ano do Complexo Hospitalar

Pronto Atendimento

Em 2024, demos um importante passo na ampliação dos serviços assistenciais com a inauguração do novo Pronto Atendimento. O espaço foi planejado para oferecer um atendimento mais ágil e eficiente, garantindo conforto e acolhimento aos pacientes em situações de urgência e emergência. Com fluxos otimizados e uma estrutura moderna, o novo espaço reforça nosso compromisso com a segurança do paciente e a qualidade assistencial, proporcionando suporte imediato e contínuo para toda a comunidade.

Centro de Diagnóstico por Imagem Hospital Unimed Erechim Radisom

A inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem Radisom marcou um avanço significativo na capacidade diagnóstica do hospital. Essa parceria trouxe tecnologia de ponta, como tomografia computadorizada, ultrassonografia e radiologia digital, ampliando a precisão e agilidade nos diagnósticos. Essa unidade reflete nossa busca constante por excelência e inovação, oferecendo aos pacientes acesso a recursos diagnósticos avançados em um ambiente integrado e seguro.



Saúde da Mulher Hospital Unimed Erechim Radisom

O espaço Saúde da Mulher foi desenvolvido para atender às necessidades específicas do público feminino, oferecendo exames preventivos e diagnósticos, como mamografias, ultrassonografias e densitometria óssea. Integrado às modernas instalações do Complexo Hospitalar, o novo serviço reafirma nosso compromisso com a excelência e o cuidado integral à saúde. Além de ampliar nossa capacidade de atendimento, essa iniciativa fortalece nossa estratégia de garantir a longevidade e a eficiência operacional dos serviços prestados.

Em outubro, o Centro de Diagnóstico por Imagem e a Saúde da Mulher realizaram palestras sobre autocuidado, prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, tanto nas empresas clientes quanto na sede da Cooperativa e em parceria com a Secretaria de Saúde de Erechim.



Diálogos e alianças

Contribuímos, ativamente, para a melhoria do sistema de saúde, participando de comitês e fóruns de discussão, além de desenvolver iniciativas em parceria com o poder público, órgãos reguladores, universidades, hospitais públicos e privados, operadoras de saúde e entidades setoriais.

Destacam-se entre os principais interlocutores:

- Conselho Municipal do Idoso (Comid)
- Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Norte do Estado do Rio Grande do Sul (Hospinorte)
- Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI Erechim)
- Conselho de Desenvolvimento de Erechim (Coder)
- Universidade Federal da Fronteira Sul de Erechim (UFFS)

Mantemos uma parceria estratégica com a URI Erechim, proporcionando aos estudantes de Medicina a oportu-

nidade de vivenciar a prática hospitalar. Em 2024, essa colaboração foi ampliada com o início do estágio curricular obrigatório, oferecendo aos acadêmicos uma experiência prática essencial para sua formação. Essa parceria fortalece os laços entre a instituição de saúde e a comunidade acadêmica, promovendo a troca de conhecimentos, experiências e a capacitação de novos profissionais. Acreditamos que investir na formação de futuros médicos é essencial para o avanço da saúde na região.

Além disso, essa colaboração foi intensificada para desenvolver atividades e projetos técnico-científicos, integrando teoria e prática com ênfase em pesquisa e capacitação. Durante o evento, foi assinado o Termo de Cooperação para a Integração da Teoria e da Prática em Saúde, consolidando a parceria entre as instituições. O documento foi firmado pelo presidente da Unimed Erechim, Luiz Felipe Barreneche Leães, e pelo diretor-geral da URI Erechim, Prof. Ms. Paulo Roberto Giollo. O objetivo é fomentar a pesquisa científica,

aprimorar a formação de profissionais de saúde e beneficiar a comunidade. Na ocasião, acadêmicos do curso de Educação Física da URI apresentaram projetos realizados no Centro de Atenção Integral à Saúde, destacando práticas desenvolvidas no serviço de Medicina Preventiva.



Visita dos estudantes do curso de Arquitetura e Urbanismo da UFFS com foco no tema da arquitetura hospitalar



Acadêmicos do curso de Medicina da URI Erechim participam de aula sobre a LGPD



Palestra sobre Gestão Hospitalar com os acadêmicos do curso de Medicina da URI Erechim



Visita técnica dos estudantes de Arquitetura da URI Erechim com abordagem sobre estrutura e fluxo hospitalar



Qualidade e Segurança

Promovemos, por meio da Comissão de Controle de Infecções Hospitalares (CCIH) e do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), ações de qualificação alinhadas às boas práticas, às normas de biossegurança e aos protocolos institucionais.

A excelência é o nosso pilar estratégico e estamos constantemente empenhados em aprimorar a qualidade e a segurança. Nosso foco está em reduzir desperdícios, eliminar variabilidades nos processos e corrigir não-conformidades, visando a alcançar resultados cada vez melhores e fortalecer nossa cultura de segurança.

A metodologia PDCA orienta nossos projetos de melhoria contínua, envolvendo profissionais de todas as áreas na busca por soluções ágeis e eficazes. Essas iniciativas fortalecem nossa capacidade organizacional, otimizam processos, aumentam a eficiência e contribuem para a sustentabilidade financeira da instituição, assegurando sua competitividade no setor de saúde.

A melhoria contínua é parte fundamental da nossa cultura organizacional e reflete o compromisso de todos os colaboradores e médicos cooperados em garantir a segurança e a eficiência no atendimento aos pacientes.

Certificações

Qualiss

No ano do relato, o Hospital Unimed Erechim manteve a certificação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), reafirmando seu compromisso com a excelência na assistência e na gestão. A manutenção dessa certificação reflete o alinhamento contínuo às melhores práticas do setor, com foco na segurança do paciente, na melhoria dos processos e na sustentabilidade institucional.

O Qualiss avalia diversos indicadores de qualidade e a permanência no programa demonstra o envolvimento da instituição em oferecer cuidados baseados em evidências, garantindo um atendimento humanizado e de alto padrão para seus pacientes.

Carbono Neutro

Há mais de uma década a Unimed Erechim mapeia, quantifica, monitora e registra as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), por meio da calculadora de CO₂. Em 2024, a instituição aderiu à Política ESG do Sistema Unimed, potencializando ações por meio do aperfeiçoamento de processos, do uso adequado da tecnologia e do treinamento do quadro de colaboradores.

No mês de março, a instituição foi reconhecida como Carbono Neutro pela AKVO ESG. Por meio do Programa de Redução e Compensação de Emissões (PRCE), o Hospital Unimed, juntamente com a Cooperativa, o Laboratório de Análises Clínicas, o Centro de Diagnóstico por Imagem, o Centro de Atenção Integral à Saúde, a Saúde Ocupacional e as Farmácias, compensou 256 créditos de carbono, referentes às emissões geradas em 2024.

Além da compensação das emissões, o Hospital Unimed Erechim realiza ações voltadas à redução do uso de matérias-primas virgens, materiais não recicláveis e geração de resíduos. A instituição também prioriza a utilização de energia proveniente de fontes renováveis e incentiva a economia circular, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e a preservação ambiental.



Jornada Digital

A Jornada Digital já faz parte do nosso dia a dia, trazendo inovações que aprimoram tanto o atendimento quanto a gestão interna. Com essas iniciativas, reforçamos nosso compromisso com a excelência, unindo tecnologia de ponta a um cuidado cada vez mais personalizado e humanizado. Investimos, continuamente, na transformação digital para otimizar processos, garantir a segurança das informações e proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente aos nossos pacientes e colaboradores. A seguir, apresentamos as principais iniciativas que compõem esta jornada:

Certificação Digital: Rastreabilidade e Segurança

Implantamos a Certificação Digital para garantir a integridade e a proteção das informações, reduzindo riscos de fraudes e aumentando a segurança no tráfego de dados. Essa tecnologia assegura a rastreabilidade completa de pro-

cessos e documentos, reforçando a conformidade com normas de proteção de dados e critérios legais.

Gestão Eletrônica de Documentos (GED)

Adotamos a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), uma ferramenta que agiliza o acesso a documentos, reduz o uso de papel, otimiza o espaço físico de arquivos e melhora a eficiência operacional. Além disso, a GED contribui para a sustentabilidade, diminuindo o impacto ambiental.

BI Analytics: Inteligência em Dados

Aplicamos soluções de *Business Intelligence* que transformam dados em informações estratégicas, facilitando a tomada de decisões. Relatórios e *dashboards* dinâmicos oferecem visões claras e detalhadas dos principais indicadores de desempenho, promovendo uma gestão mais eficiente e baseada em dados. Essas soluções vão além do âmbito administrativo:

na assistência, o monitoramento de indicadores de saúde tem se tornado cada vez mais frequente, otimizando os processos diários e contribuindo diretamente para a qualidade do cuidado.

Automação de Quartos com Inteligência Artificial

Automatizamos os quartos com a integração da assistente virtual Alexa, mais um avanço na inovação tecnológica voltada para a humanização do atendimento. Por meio de comandos de voz, os pacientes podem ajustar a iluminação, controlar equipamentos e solicitar apoio da equipe assistencial, garantindo maior conforto e autonomia durante a internação.

Automatização dos controles da engenharia clínica

Esse recurso auxilia no controle eficiente do ciclo de vida dos equipamentos médico-hospitalares, garantindo que permaneçam funcionais, em bom estado e devidamente calibrados. Com funcionalidades como agendamento,

solicitação e acompanhamento de manutenções preventivas, controle de comodatos, emissão de etiquetas padronizadas e geração de relatórios de saúde, conseguimos automatizar diversas etapas na gestão desses ativos.

TVs com as Jornadas dos Pacientes

A jornada fluida, ágil e otimizada dos pacientes do Hospital Unimed é uma prioridade. Por meio deste projeto, fornecemos informações relevantes e acessíveis em tempo real, permitindo um cuidado mais humanizado. As TVs, instaladas no Bloco Cirúrgico, Pronto Atendimento, Internações e Serviço de Nutrição e Dietética, exibem dados como localização e status dos pacientes, médicos assistentes, dietas, exames prescritos e liberados, entre outros. Tudo é apresentado de forma anonimizada, garantindo a privacidade dos pacientes e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Rede de Integrações para Resultados de Exames - Prontuário

Desenvolvemos uma solução que integra os resultados de exames diretamente ao prontuário eletrônico dos pacientes, promovendo maior agilidade e precisão no acesso às informações. Essa inovação reduz a dependência de processos manuais, beneficiando tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes. Em um único ambiente, é possível consultar resultados de exames laboratoriais, de imagem e eletrocardiogramas provenientes de diferentes prestadores de saúde, facilitando o diagnóstico e garantindo maior segurança e precisão nos cuidados médicos.

ECG Digital (com Laudo à Distância - PACS)

Modernizamos o processo de eletrocardiogramas com soluções digitais integradas ao sistema PACS, permitindo a

avaliação de exames e emissão de laudos a distância. Essa tecnologia reduz o tempo de resposta e aumenta a precisão nos diagnósticos.

Assinatura Digital

Implementamos a assinatura digital como uma ferramenta eficiente para a validação de documentos, garantindo autenticidade, segurança e conformidade legal. Com essa inovação, as prescrições, evoluções e acompanhamentos realizados pela equipe assistencial não precisam mais ser impressos. Isso reduz significativamente a quantidade de papéis em circulação no hospital e elimina a necessidade de arquivamento físico. Além de otimizar processos internos, essa solução contribui para uma gestão mais sustentável. A melhoria se estende também nas áreas administrativas, como a auditoria digital de contas hospitalares.

Portal de Compras Web

O lançamento da segunda versão do sistema móvel para controle e aprovação de compras trouxe maior praticidade e agilidade aos processos de aquisição. Com uma interface intuitiva e moderna, a ferramenta permite acompanhar o status dos pedidos em tempo real, acessar informações relevantes a qualquer momento e de qualquer lugar, auditar anexos, comparar cotações e identificar os melhores fornecedores. No fluxo de compras, o sistema se destaca por identificar e destacar automaticamente as melhores condições de compra, otimizando as decisões e garantindo melhores resultados. Totalmente integrado ao sistema de gestão, o recurso proporciona agilidade, confiança e fluidez aos processos, transformando a experiência de aquisição e gestão de suprimentos.

Novos equipamentos



Autoclave de baixa temperatura:

equipamento que esteriliza dispositivos médicos sensíveis a altas temperaturas, como instrumentos cirúrgicos e de microcirurgia.



Microscópio para cirurgias de otorrinolaringologia:

Ampliação precisa da imagem, iluminação intensa e uniforme do campo cirúrgico, possibilidade de gravar e documentar o procedimento, redução do tempo cirúrgico e do risco de complicações, além da melhoria na precisão e nos resultados das cirurgias.

Saúde Baseada em Valor

As ações voltadas para a Assistência à Saúde Baseada em Valor (VBHC, sigla em inglês para *Value-Based Health Care*) têm como objetivo promover uma transformação no sistema de saúde, sustentada por dois pilares principais: a construção de unidades integradas de práticas, focadas em condições clínicas específicas ou segmentos da população, e a mudança no modelo de remuneração dos serviços de saúde. Nesse novo modelo, a remuneração deixa de ser baseada no volume de atendimentos e no custo dos recursos utilizados, passando a priorizar os desfechos (resultados obtidos com o tratamento), gerando valor tanto para os pacientes quanto para o sistema de saúde.

A jornada do paciente é avaliada de forma integral, considerando o tempo adequado de atendimento, o cumprimento das medidas recomendadas nos protocolos e a qualidade de vida após a alta médica. Essas análises aliam a perspectiva

de custo e benefício clínico de cada caso, permitindo identificar oportunidades de melhoria em qualidade, segurança assistencial e redução de desperdícios. Além disso, os dados gerados possibilitam mensurar os ganhos obtidos com a implantação de protocolos, reduzir eventos adversos, prevenir danos ao paciente e otimizar os custos para o sistema de saúde.

Em 2024, 111 médicos receberam bonificação, superando os 92 médicos do ano anterior, refletindo a crescente adesão e o impacto positivo do modelo de Saúde Baseada em Valor.

Segurança do Paciente

O Programa de Segurança do Paciente promove a gestão de riscos, o monitoramento contínuo de indicadores e a implementação de ações para garantir um ambiente hospitalar seguro e eficiente.

Em 2024, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) intensificou a capa-

citação da equipe com treinamentos focados nas melhores práticas assistenciais.

Em 2024, aderimos ao Programa de Assessoria em Segurança do Paciente da Unimed do Brasil. Após um diagnóstico inicial, foram definidas ações para melhorar os processos e garantir a segurança e a qualidade da assistência prestada. Essas iniciativas têm como objetivo aprimorar práticas assistenciais, reduzir riscos e promover uma cultura de segurança em toda a organização. A adoção de indicadores específicos e o acompanhamento contínuo permitirão monitorar os resultados e identificar novas oportunidades de aprimoramento.

Ainda em 2024, a Unidade de Internação aperfeiçoou o mapa de pacientes, incluindo campos para pendências de aprazamento, liberação de dieta, exames e recomendações, permitindo maior agilidade no atendimento das prescrições médicas e na assistência ao paciente. No Pronto Atendimento, a tela foi aprimorada





para que toda a equipe assistencial acompanhe o número de pacientes, as etapas do atendimento e o tempo de permanência no serviço. Para o Serviço de Nutrição e Dietética (SND) agora é possível a equipe monitorar, em tempo real, o fluxo de pacientes internados.

Outra inovação foi a substituição de etiquetas adesivas por pulseiras de identificação de pacientes no Pronto Atendimento, garantindo maior segurança em relação à meta 1: Identificação Correta.

A farmácia hospitalar também implantou a unitarização de gotas e líquidos, uma prática essencial para a segurança na administração de medicamentos. Esse processo, que envolve a preparação e a disponibilização de medicamentos em doses individuais prontas para uso, reduz o risco de erros na dosagem e facilita a conferência antes da administração. Além de promover maior precisão e controle nas dosagens, essa iniciativa reforça o compromisso com a qualidade e a segurança na assistência aos pacientes.

Alguns treinamentos realizados no Complexo Hospitalar



Treinamento sobre Notificações de Eventos Adversos

Dia Nacional de Segurança do Paciente

Atividades lúdicas e educativas abordaram os Protocolos das Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente.



Campanhas de Higienização das Mãos

Em maio, ações educativas destacaram a lavagem correta das mãos como estratégia essencial para prevenir infecções hospitalares, em alusão ao Dia Mundial de Higienização das Mãos (5 de maio) e ao Dia Nacional do Controle das Infecções Hospitalares (15 de maio).



Prevenção de Quedas

Colaboradores participaram de treinamentos focados em práticas preventivas e no Protocolo de Prevenção de Quedas realizado no Dia Mundial de Prevenção de Quedas.



Administração Segura de Medicamentos e Carro de Emergência

Uma sessão descontraída de cinema foi promovida para reforçar a compreensão e adesão ao Protocolo dos 6 Certos e ao uso correto do carro de emergência.



Seminário de Segurança do Paciente

Em parceria com a Fundação Hospitalar Santa Terezinha de Erechim (FHSTE), o NSP apoiou o evento realizado no Dia Mundial de Segurança do Paciente (17 de setembro), com o tema “Terapia Nutricional”.



Mobilização Precoce

No Dia Nacional de Mobilização Precoce, dia 14 de outubro, o especialista Ivens Williams Silva Giacomassi ministrou treinamento para as equipes assistenciais sobre a importância da mobilização em pacientes hospitalizados.

Relacionamento com o Paciente

Realizamos uma gestão integrada dos diversos fatores que impactam o relacionamento com os pacientes, sua percepção e a satisfação de suas expectativas e necessidades. Todas as ações são pautadas no Jeito de Cuidar Unimed e priorizam a segurança do paciente. O hospital busca, continuamente, melhorar seus serviços e processos, utilizando o feedback dos pacientes como base para alcançar a excelência na experiência do paciente.

Em 2024, mantivemos e aprimoramos as ações de encantamento iniciadas em 2023, além de implementar novas iniciativas.

Valorização de datas comemorativas, como o Dia da Mulher, Dia do Homem, Dia Mundial da Segurança do Paciente, Páscoa e Natal



Entrega da Caixa da Alegria, balões personalizados, atividades e desenhos para o entretenimento das crianças durante o período de internação



Disponibilização do livro Café com Deus Pai para leitura de acompanhantes e pacientes na recepção do hospital



Automação do envio do link para a pesquisa de satisfação pelo WhatsApp, facilitando a coleta de *feedback*

Excelência Operacional

A melhoria contínua dos processos é um compromisso sistêmico que envolve colaboradores de todas as áreas do hospital. Orientados pela metodologia PDCA, trabalhamos para garantir qualidade e segurança, simplificando etapas, reduzindo desperdícios e minimizando variações nos resultados. Os projetos desenvolvidos tornam-se ferramentas de transformação, promovendo uma cultura de excelência operacional no dia a dia das equipes. Essa abordagem fortalece o relacionamento com diferentes públicos e aprimora a gestão dos serviços prestados pela instituição.

Revisamos o Planejamento Estratégico, reunindo médicos e colaboradores para analisar as ações planejadas e ajustar as estratégias institucionais. Em 2024, mantivemos a visão estratégica de 2023-2025: “Ser um hospital com autossuficiência operacional e sustentável”. Durante esse processo, os oito objetivos estratégicos definidos em 2023 foram mantidos e desdobrados em 96 iniciativas, reafirmando nosso compromisso com a execução e o alinhamento às metas.

Mantivemos o programa “Acelera HU”, que revisa os fluxos de trabalho, avalia dificuldades e identifica oportunidades de melhoria. Em 2024, essa iniciativa

resultou em 46 ações implementadas, contribuindo para a eficiência operacional e o aprimoramento dos serviços prestados.

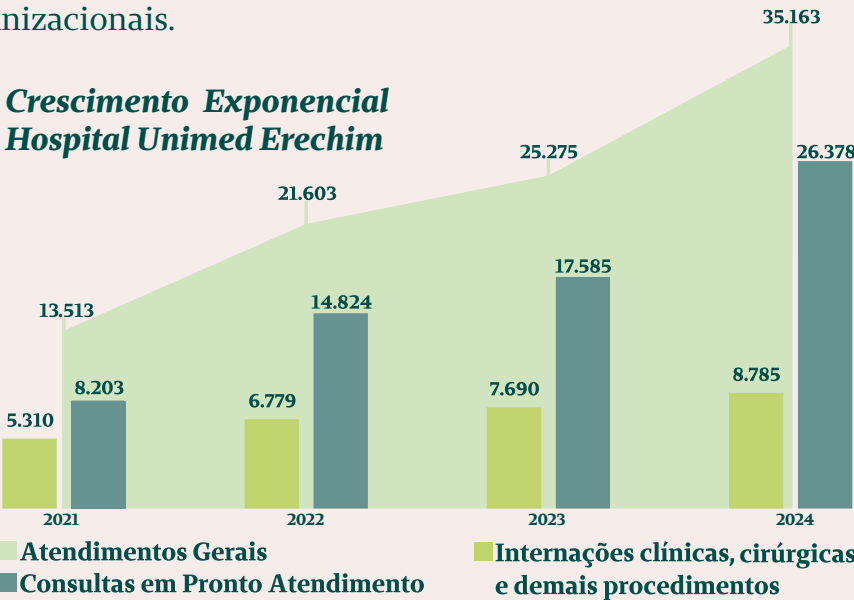
Implantamos o processo de Gestão Orçamentária, que garante um planejamento financeiro rigoroso, permitindo o controle eficiente dos recursos da instituição. Essa prática promove a sustentabilidade econômica, viabilizando investimentos estratégicos, melhorias operacionais e a manutenção da qualidade assistencial. Além disso, a gestão orçamentária assegura maior transparência, facilitando a identificação de oportunidades de otimização de custos e o cumprimento dos objetivos organizacionais.

Metas financeiras são analisadas periodicamente com base em relatórios gerenciais que permitem implementar ações eficazes para reduzir despesas e ampliar receitas. Em 2024, iniciamos a automação do controle orçamentário por meio de um sistema informatizado, que abrange a elaboração de diretrizes, o desenvolvimento de ferramentas de gestão e o treinamento das equipes envolvidas.

Os resultados dessas ações são acompanhados por meio de indicadores financeiros, que avaliam o desempenho das estratégias implementadas e asseguram a sustentabilidade do hospital.



Crescimento Exponencial Hospital Unimed Erechim



Atendimento Domiciliar

O processo de atendimento domiciliar desempenha um papel essencial na desospitalização, proporcionando ao paciente a continuidade do cuidado em seu ambiente familiar. Esse modelo de atendimento reduz riscos associados ao ambiente hospitalar, como infecções e complicações decorrentes de internações prolongadas, promovendo a segurança do paciente. Além disso, oferece um cuidado mais personalizado e humanizado, adaptado às necessidades específicas de cada paciente, com maior envolvimento da família no processo de recuperação.

Essa abordagem não apenas proporciona conforto, mas também apoia a recuperação e melhora a qualidade de vida, enquanto otimiza o uso de leitos hospitalares para pacientes com condições mais complexas. Em 2024, uma média de 50 pacientes por mês recebeu atendimento domiciliar.

205

sessões de fisioterapia
domiciliar por mês

124

condutas de
enfermagem domiciliar



Relacionamento com o Médico

O setor de Gestão do Relacionamento tem como função atender e acolher as demandas dos médicos que atuam no hospital, fortalecendo os laços e promovendo a colaboração para alcançar o aprimoramento da qualidade do atendimento, a garantia da segurança do paciente e o aumento da eficiência operacional. Para facilitar a comunicação, o setor disponibiliza um canal personalizado, acessível tanto por telefone quanto presencialmente.

Em março de 2024, foram iniciadas visitas aos consultórios médicos com o objetivo de ouvir sugestões e identificar oportunidades de melhoria para fortalecer o relacionamento e estabelecer uma parceria sólida entre os médicos e o hospital. Foram realizadas visitas a 27 médicos, resultando na implementação de 29 melhorias baseadas no diálogo construído.

Em homenagem ao Dia do Médico, presentearmos os profissionais com mochilas personalizadas, como forma de reconhecimento

e valorização do papel essencial que desempenham na instituição.

Corpo Clínico

O corpo clínico é composto por 246 médicos cooperados, incluindo especialistas em diversas áreas, garantindo assistência de alta qualidade e atendimento especializado aos pacientes. Além dos médicos que atuam em tempo integral, o hospital conta com suporte adicional de especialistas conforme a escala, assegurando um cuidado integral e acessível. Essa equipe multidisciplinar contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, alinhando-se aos objetivos da instituição de oferecer um atendimento de excelência.

Capacitação do Corpo Clínico

Em 2024, oferecemos treinamentos de Suporte Avançado de Vida no Trauma (ATLS) para os médicos que atuam no Pronto Atendimento, capacitando-os para atender de forma eficiente e segura pacientes em situações de trauma. O curso ATLS proporciona conhecimentos e habilidades es-

senciais para a avaliação inicial e a estabilização de pacientes traumatizados, seguindo protocolos internacionais que priorizam uma resposta rápida e decisões críticas.

Esse treinamento é fundamental para garantir que os profissionais estejam preparados para lidar com emergências complexas, oferecendo um atendimento qualificado e contribuindo para a segurança do paciente. O curso foi ministrado pela equipe do Centro de Treinamento e Simulação de Emergências Médicas.

Jornada Médica

Em outubro realizamos a segunda Jornada Médica, em homena-

gem ao Dia do Médico. O evento contou com três palestras sobre o tema “Câncer: da prevenção ao diagnóstico precoce”, conduzidas pelos médicos oncologistas Dra. Adriana Wilk, Dra. Márcia Kotz e Dr. Stephen Doral Stefani. Após as palestras, foi realizado um debate, conduzido pelo diretor de Educação, Dr. Cezar Augusto De Toni, que contou com a participação das duas médicas palestrantes e do médico oncologista Dr. Alison Roberto Castanho.

O encontro reuniu médicos cooperados, acadêmicos de medicina e demais profissionais da área da saúde, proporcionando a troca de conhecimentos, aprendizado e atualização sobre o tema.



Hospital do Futuro

Em 2025, seguiremos avançando em nossa jornada de transformação, com foco na eficiência operacional e nos pilares de inovação. Continuaremos adotando novas tecnologias e modelos de negócios, além de promover um relacionamento mais próximo e humanizado com nossos clientes, atendendo às necessidades atuais e futuras da saúde.

A inovação, a experiência do cliente, o uso estratégico de dados e a qualidade permanecem como pilares centrais para o aprimoramento dos processos internos, proporcionando mais agilidade, simplicidade e eficiência nos atendimentos.

Os pilares da inovação incluem:



Sistemas interoperáveis:

Conectando dados e processos para uma assistência integral e personalizada ao paciente.



Experiência:

Colocando o cuidado e a qualidade de vida do paciente como prioridades.



Eficiência Operacional:

Otimizando recursos para alcançar resultados de excelência.

Melhorias planejadas para 2025

- Expandir a capacidade de leitos hospitalares.
- Ampliar e modernizar o Centro Cirúrgico.
- Incentivar, de forma contínua, uma maior participação dos médicos nas atividades e decisões do Hospital Unimed.

Com essas iniciativas, reafirmamos nosso compromisso de construir um ambiente de saúde inovador e eficiente, alinhado às expectativas de um hospital preparado para o futuro.

Para mais informações sobre nosso hospital, acesse:

Site Hospital Unimed

Olhando
para a frente,
mas sempre
ao seu lado

**Hospital
Unimed**
Erechim/RS

É pra **você**
É para **todos**



Laboratório de Análises Clínicas

[GRI 2-6; 2-22; 3-3; 416-1]

O laboratório é um serviço de auxílio direto do Complexo Hospitalar Unimed, amplamente reconhecido pela excelência nos exames e pela qualidade no atendimento aos pacientes. Com uma infraestrutura moderna e uma equipe altamente qualificada, realiza mais de 1.800 tipos de exames, garantindo resultados precisos, seguros e ágeis – atributos indispensáveis para uma avaliação médica eficaz.

Certificado pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), o laboratório se destaca pela confiabilidade dos serviços prestados. Os resultados são disponibilizados rapidamente por meio de uma plataforma on-line (aplicativo e site), facilitando o acesso para médicos e pacientes. Além disso, a unidade de coleta em Getúlio Vargas amplia o atendimento, proporcionando mais comodidade e acessibilidade à comunidade local.

Em 2024, implementamos diversas melhorias para otimizar nossos processos laboratoriais e elevar a qualidade dos serviços.



Adequação da equipe para melhorar o atendimento:

Operação interna 24 horas, 7 dias por semana, garantindo atendimento contínuo e de qualidade.



Novas parcerias:

Contratos firmados com prefeituras, empresas e outros laboratórios, ampliando nossa rede de atendimento.



Aprimoramento de processos:

Redução de impressões, ajustes no sistema para maior agilidade no atendimento e melhorias na infraestrutura de TI, acelerando a liberação de resultados.



Ampliação da área técnica:

Aquisição de novos equipamentos, como gasometria, hemocultura e bioquímica, expandindo a capacidade diagnóstica.



Novos exames:

Implementação de exames de genética e paternidade, diversificando os serviços oferecidos.

Compromisso social:

Realização de exames para entidades filantrópicas, reforçando nossa responsabilidade com a comunidade.

Melhorias planejadas para 2025:

- Aprimorar a estrutura do Laboratório Erechim.
- Ampliar o portfólio de exames.
- Firmar novas parcerias.



Essas ações resultaram em
uma economia de

R\$ 906.726,96
durante o ano de 2024.

Centro de Diagnóstico por Imagem

[GRI 2-6; 2-22; 3-3; 416-1]

A Unimed Erechim conta com três unidades de Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI). Nossa história começou em 2018, com a formação de uma sociedade com a Clínica Kozma para a aquisição da Radisom, localizada no centro de Erechim. Fundada em 1977 pelo médico Eleonir José Gollin (*in memoriam*), a clínica possui mais de 40 anos de tradição em Diagnóstico por Imagem. Ela carrega em seu DNA um atendimento de excelência, aliado ao uso de tecnologias avançadas, garantindo precisão nos diagnósticos e respeito à privacidade dos pacientes.

Em 2024, um novo capítulo foi escrito pela Cooperativa na área da saúde da região, com a inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem e da Saúde da Mulher. Esses novos espaços ampliaram a capacidade de atendimento e reforçaram nosso compromisso com a qualidade e o bem-estar de nossos clientes. A parceria entre a Unimed e a Kozma fortalece conexões sustentáveis na área da saúde, trazendo inovação e excelência nos serviços prestados.

Localizados no Complexo Hospitalar, os novos ambientes foram cuidadosamente projetados com foco em segurança, conforto e precisão. O novo CDI conta com um tomógrafo computadorizado guiado por inteligência artificial, além de exames de ultrassonografia e raio-X. Essa estrutura proporciona um atendimento mais ágil, com imagens de alta resolução e menor exposição à radiação.

A Saúde da Mulher oferece um espaço exclusivo para a saúde feminina, com maior privacidade e conforto. Além dos exames tradicionais de mamografia e ultrassonografia, a unidade disponibiliza outros serviços especializados, como biópsias e ecodoppler. O espaço é resultado da reestruturação do antigo Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin (*in memoriam*), projetado para proporcionar um ambiente acolhedor e seguro, associado a um atendimento especializado que promove cuidado integral e acompanhamento contínuo à saúde da mulher.

Melhorias planejadas para 2025:

- Contratar novos especialistas.
- Prospectar novos clientes.
- Reduzir o tempo de liberação dos laudos.
- Aumentar o número de exames.





Centro de Atenção Integral à Saúde

[GRI 2-6; 2-22; 3-3; 416-1]

O CAIS oferece serviços complementares ao Complexo Hospitalar Unimed, ampliando a assistência aos pacientes por meio de uma equipe multidisciplinar altamente qualificada, que prioriza o bem-estar físico, mental e social. O espaço promove uma jornada de saúde integrada e única, refletindo o compromisso de oferecer um cuidado personalizado e humano para cada paciente.

Nosso portfólio inclui uma variedade de programas conduzidos por profissionais especializados, como médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos e neuropsicólogo, educadores físicos, fisioterapeutas e farmacêuticos, destinados, especialmente, aos clientes Unimed Erechim. Além disso, promovemos atividades comunitárias, como as

palestras do programa de Atenção Integral à Saúde da Gestante (AISG), que reforçam a importância do pré-natal, oferecendo orientações e suporte de especialistas para garantir uma gestação segura e tranquila.

Em 2024, realizamos melhorias significativas, como a ampliação do estacionamento, a pintura interna e a construção de um novo espaço ao ar livre, com mesas e cadeiras, localizado ao lado do CAIS. Este ambiente tem sido utilizado para várias atividades, como encontros, dinâmicas de grupo e momentos de convivência, promovendo a socialização e o bem-estar de nossos clientes e colaboradores. Essas melhorias resultaram em maior satisfação e contribuíram para um ambiente ainda mais acolhedor e funcional.

Os serviços que integram este espaço são a Medicina Preventiva e a Fisioterapia.

Medicina Preventiva

O serviço de Medicina Preventiva, em conjunto com o CAIS, tem como objetivo promover a saúde, prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida dos nossos beneficiários de maneira contínua e integral. Nosso foco é oferecer cuidados antecipados e personalizados por meio de programas de monitoramento, rastreamento de doenças e orientações sobre hábitos saudáveis. Entre os serviços oferecidos estão as teleconsultas, o acompanhamento de gestantes, a atenção a doenças crônicas e ações voltadas para a saúde mental e emocional. Com uma equipe multidisciplinar especializada, buscamos proporcionar um cuidado proativo, que vai além do tratamento, garantindo o bem-estar e a saúde de nossos clientes.

Valorizando o compromisso com a saúde e a qualidade de vida, realizamos mais de 20 palestras e eventos externos, levando conhecimento e orientações sobre saúde para empresas clientes e a comunidade. Profissionais do serviço abordaram temas como primeiros socorros, saúde mental, alimentação saudável, qualidade do sono, atividade física e autocuidado. Participamos, também, de iniciativas voltadas à sustentabilidade e ao bem-estar no ambiente de trabalho, reforçando nosso compromisso com a promoção da saúde.

Atenção Integral à Saúde da Gestante

Em 2024, realizamos quatro ciclos de palestras do Programa de Atenção Integral à Saúde da Gestante (AISG), com a participação de 218 gestantes. Os encontros, realizados no Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, abordaram temas essenciais para o cuidado da mamãe e do bebê, como: impacto do cuidado adequado do bebê, pré-natal seguro, primeiros socorros, saúde mental materna, aleitamento materno, e aspectos nutricionais e de exercício físico na gestação. O programa é composto por sete encontros, totalizando 28 palestras, e é aberto às beneficiárias da Unimed Erechim, suas coirmãs e à comunidade em geral.

Além das ações voltadas diretamente para as gestantes, também promovemos o Curso de Suporte Avançado de Vida em Obstetrícia para os profissionais da área, com o objetivo de aprimorar as práticas no atendimento a emergências obstétricas, garantindo maior segurança às pacientes. Este curso, complementa o esforço contínuo da Unimed Erechim para a capacitação tanto de gestantes quanto de equipes médicas, assegurando um atendimento mais seguro e eficaz.

Tele Baby

O programa visa incentivar hábitos saudáveis nas crianças, promovendo a qualidade de vida e a prevenção de doenças, além de garantir a gestão clínica do beneficiário. O encontro aconteceu em 4 de julho, com o tema “Brincar: descobrindo novos mundos”.

A programação incluiu atividades como teatro de fantoches, túnel de lençol, mini boliche, trilha sensorial, pintura e desenhos, criando um ambiente descontraído e estimulando o desenvolvimento da criatividade, motricidade e socialização.

O evento contou com a participação de 70 pessoas, sendo 45 adultos e 25 crianças, que compartilharam uma experiência de aprendizado e diversão.



Programa de Navegação do Cuidado

O Programa de Navegação do Cuidado foi desenvolvido para identificar pacientes que utilizam excessivamente os serviços de saúde. A avaliação considera fatores como número de internações anuais e a frequência de utilização dos serviços ambulatoriais.

Após a análise, o beneficiário é convidado para uma consulta médica, onde é elaborado um plano de cuidado individualizado com o objetivo de melhorar sua saúde e qualidade de vida.

O acompanhamento é realizado por uma equipe multidisciplinar, com foco na redução da sinistralidade. Em setembro de 2024, foi introduzido um novo critério, incluindo beneficiários com duas ou mais internações em 12 meses.

O programa oferece benefícios para novos e atuais beneficiários, como:

- Isenção de coparticipação nas idas ao Pronto Atendimento do Hospital Unimed, quando encaminhado pela equipe de Atenção Integral à Saúde.
- Medicamentos de uso contínuo com desconto nas Farmácia Unimed Erechim.

- Consulta com a farmacêutica para informações sobre medicamentos, interações e eventos adversos, auxiliando na organização dos seus medicamentos de uso contínuo.
- Brinde (caixa organizadora de medicamentos) para ajudar no gerenciamento do tratamento.
- Consultas gratuitas no Centro de Atenção Integral à Saúde com médicos, nutricionista, educadores físicos, psicóloga e enfermeira, com agendamento no mesmo dia.
- Apoio no agendamento de exames.

Grupo Operacional Medicina Preventiva

Em 2024, realizamos três grupos operacionais voltados aos beneficiários do Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, com foco na educação em saúde.

O primeiro encontro reuniu 76 pessoas e foi conduzido pela médica geriatra Clarissa Molossi, que abordou o tema “Grandes síndromes geriátricas”.

O segundo grupo, com 64 participantes, trouxe o tema “De volta aos anos 70”, organizado pelos acadêmicos de Educação Física da URI Erechim que contou com a presença da psicóloga do serviço, Raeli dos Anjos Longo, que ministrou a “Uma jornada nostálgica pela me-

mória”. Ao final, todos aproveitaram a “Festa Disco”, com músicas da época, jogos e comidas, com o intuito de promover a integração entre os participantes.

O terceiro grupo encerrou as atividades do ano com a palestra “A Coragem de Envelhecer”, ministrada pela psicóloga Sandra Munero, que enfatizou o equilíbrio entre corpo, mente, espírito e emoções para um envelhecimento saudável. O evento reuniu mais de 100 beneficiários da Medicina Preventiva.

Teleconsulta

O Programa de Teleconsulta Empresarial oferece consultas *on-line*, seguras e acessíveis, voltadas para o atendimento de casos de baixa complexidade e sintomas leves. As consultas são agendadas pelos profissionais do serviço e realizadas pelos médicos de Atenção Integral à Saúde. Este serviço está disponível exclusivamente para os funcionários do Programa Empresa Saudável da Unimed Erechim, com teleconsultas ativas em duas empresas clientes.



Estágios na área da saúde

O estágio supervisionado é uma parceria entre a URI Erechim e a Unimed, com o objetivo de proporcionar aos acadêmicos das áreas de Enfermagem, Psicologia, Nutrição e Educação Física uma vivência prática das estratégias de atenção à saúde. Em 2024, 65 acadêmicos participaram dos estágios, distribuídos entre diversas áreas. Essa experiência contribui, significativamente, para a formação dos estudantes e fortalece o compromisso da Unimed Erechim com a qualificação de futuros profissionais da saúde.

Café com Nutrição

Os encontros “Café com Nutrição” têm como objetivo criar um ambiente descontraído para a troca de conhecimentos entre o nutricionista e os pacientes. Durante as atividades, os participantes compartilham experiências

enquanto desfrutam de café, chá, torradinhas integrais e geleias diet. Até o momento, foram realizados cinco encontros, com a participação de 54 pessoas, mostrando-se uma forma eficaz de promover a educação nutricional e fortalecer a relação entre pacientes e profissionais.

Atenção Farmacêutica

É voltada para pacientes com doenças crônicas que fazem uso de múltiplos medicamentos (polifarmácia). O processo começa com a coleta da história farmacoterapêutica, incluindo problemas de saúde e medicamentos em uso, para avaliar a necessidade, segurança e eficácia dos tratamentos. O objetivo é identificar e resolver Problemas Relacionados aos Medicamentos (PRM), realizando intervenções farmacêuticas e avaliando os resultados.

Linha de Saúde Mental

A linha de Saúde Mental visa reduzir o tempo de espera para consultas psiquiátricas e oferecer suporte nas demais especialidades, como psicologia, grupos terapêuticos, atendimento nutricional, orientações físicas, farmacológicas e de enfermagem, além de consultas com clínicos gerais. Quando necessário, o atendimento psiquiátrico é agendado, ou, em casos de urgência, o paciente é encaminhado para atendimento hospitalar. Desde sua implementação em maio de 2024, a linha atendeu 29 pacientes, sendo que 20 continuam em acompanhamento e nove receberam alta.

Atendimentos de Neuropsicologia

Em setembro de 2024, iniciou-se a implementação da área de Neuropsicologia. As avaliações visam a entender como o cérebro executa funções cognitivas, identificando possíveis dificuldades que possam indicar algum diagnóstico, com foco

na investigação de Transtornos do Neurodesenvolvimento. O processo avançou, significativamente, tendo, nos atendimentos iniciados em outubro, realizado 79 sessões e beneficiado 17 pacientes.

Grupo de Convivência de Psicologia

Destinado aos beneficiários do Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, o grupo aborda diversas temáticas como saúde mental, controle de doenças crônicas (hipertensão, diabetes, entre outras), controle da dor e promoção de hábitos saudáveis. Os encontros, que ocorrem quinzenalmente na Cooperativa, têm como objetivo integrar os participantes e promover o bem-estar. Desde o início, o grupo contou com 160 presenças.

Grupo Terapêutico de Psicologia

O grupo oferece aos beneficiários da Unimed Erechim a oportunidade de participar de encontros quinzenais no anfiteatro da cooperativa. As sessões seguem o formato psicoterápi-

co, proporcionando contato direto com a psicóloga e interação entre os participantes, promovendo socialização, acolhimento e aceitação. Desde seu início, o grupo registrou 124 presenças.

Outubro Rosa

O movimento Outubro Rosa reforçou a conscientização sobre a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama. Pelo programa Empresa Saudável, foram oferecidos exames de mamografia gratuitos para mulheres com 50 anos ou mais em diversas empresas, totalizando 57 exames realizados.

Novembro Azul

Já o movimento Novembro Azul destacou a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Também pelo programa Empresa Saudável, foram disponibilizados exames de PSA gratuitos para homens com 50 anos ou mais em várias empresas, com 117 exames realizados.





Corridas Unimed 2024

Em dezembro, sediamos o Circuito de Corridas Unimed 2024 – Etapa Erechim, na modalidade Rústica, com um percurso de 5,2 km. O evento reuniu mais de 300 participantes e arrecadou 200 kg de alimentos não perecíveis por meio das inscrições, que foram destinados ao Programa Mesa Brasil, do SESC. A corrida contou com o apoio da URI Erechim e o Circuito Unimed teve patrocínio do Instituto Unicred, Verde Card, Quero-Quero, Uniair, Instituto Unimed RS e Ministério do Esporte – Governo Federal.

Em 2024, gerenciamos por meio dos programas de assistência à saúde **8.398 beneficiários**, o que representa **31,02% da carteira de clientes** dos planos de saúde.

Melhorias planejadas para 2025:

- Realizar avaliações por bioimpedância.
- Monitorar os beneficiários, por meio de dispositivos móveis.
- Prestar atendimento em novas especialidades.
- Criar novas linha de cuidado.
- Oferecer teleconsultas de psicologia e nutrição.
- Mapear a carteira de clientes da Unimed Erechim.



Clínica de Fisioterapia

Integrante do CAIS, a Clínica de Fisioterapia desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar e na recuperação da saúde dos nossos beneficiários. Em 2024, seguimos com o compromisso de oferecer cuidados de excelência, focados em inovação e na satisfação total de quem busca nossos serviços. A eficácia das nossas ações é comprovada pela Pesquisa de Satisfação, que indicou um índice de 98,42% de satisfação entre os atendidos. A seguir, apresentamos algumas das iniciativas que destacam a qualidade e a infraestrutura da nossa clínica, que permitem um atendimento de excelência.

Introduzimos novos horários para o Grupo de Coluna, o que resultou em um aumento significativo na média de sessões realizadas. Em 2023, registramos 460 sessões e, em 2024, esse número subiu para 485, refletindo a eficácia dessa estratégia. Também am-

pliamos o número de atendimentos realizados por estagiários, que contribuíram para o crescimento do atendimento. Em 2023, foram realizadas 30.633 sessões e, em 2024, projetamos um aumento para 32.540, evidenciando o contínuo crescimento da demanda pelos nossos serviços.

Além disso, adquirimos novos aparelhos de fisioterapia, melhorando a resolutividade dos atendimentos e aumentando a eficiência do cuidado prestado aos pacientes. Essas atualizações são essenciais para manter o alto padrão de qualidade da nossa clínica.

Investimos, ainda, em materiais e brinquedos para fisioterapia pediátrica, com um foco especial no atendimento a crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA). O uso desses brinquedos, no tratamento, contribui para a estimulação sensorial, o desenvolvimento motor, a psicomotricidade e as habilidades sociais, tornando as sessões mais motivadoras e atraentes para os pequenos.

No campo da capacitação, formamos dois profissionais na técnica BOBATH e um profissional na abordagem ABA, especializando nossa equipe em neuropediatria e aprimorando a qualidade dos atendimentos a pacientes com necessidades específicas.

Essas iniciativas tiveram um impacto positivo no desempenho econômico-financeiro da Clínica de Fisioterapia, que apresentou bons resultados em 2024. Além disso, recertificamos nossa clínica no Programa Qualiss, recebendo o selo ouro e o certificado de excelência, o que reafirma nosso compromisso com a qualidade no atendimento.



Melhorias planejadas para 2025:

- Introduzir novas técnicas de fisioterapia.
- Aprimorar o atendimento aos clientes.
- Assegurar o atendimento especializado.
- Melhorar o espaço físico com o intuito de oferecer maior conforto e qualidade.
- Adquirir novos aparelhos a fim de atualizar e ampliar a estrutura da clínica.
- Ampliar a oferta de horários para atendimentos em grupo.

Saúde Ocupacional

[GRI 2-6; 2-22; 3-3; 416-1]

O serviço de Saúde Ocupacional Unimed está no mercado há 19 anos e já é consolidado como referência em saúde e segurança do trabalho na região Norte do Rio Grande do Sul. Ao longo dos anos, se desenvolveu de forma sólida, construindo uma expertise consistente, apoiada por uma equipe multidisciplinar altamente qualificada. O time é composto por médicos do trabalho, engenheiros, técnicos em segurança do trabalho, fonoaudiólogos, psicólogos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e uma equipe administrativa, que oferece suporte completo e integrado às empresas.

Atendemos a mais de 30 empresas em diversas regiões do Brasil, incluindo os estados de Santa Catarina (SC), Minas Gerais (MG), Rio Grande do Sul (RS), Mato Grosso do Sul (MS), Bahia (BA), além de Piauí e São Paulo (SP).

Ações de 2024

Em 2024, fortalecemos as ações voltadas à prevenção da saúde e segurança no ambiente de trabalho. Entre os destaques estão a segunda edição do Talk Show, que abordou a Gestão do Absenteísmo com um especialista renomado, além das campanhas de conscientização, como Outubro Rosa, Novembro Azul e Saúde Mental.

Reforçamos também o cuidado diário no ambiente de trabalho, com ações de multiplicadores que promovem boas práticas através de treinamentos contínuos. Estiveram no elenco dos temas abordados, o uso correto de EPIs, primeiros socorros, prevenção de acidentes e treinamentos específicos para trabalho em altura, espaço confinado, entre outros, garantindo que todos estejam capacitados para situações de risco.

Oferecemos acompanhamento contínuo a funcionários com do-

enças crônicas, ajustando o ambiente de trabalho para atender às necessidades de cada um. Além disso, promovemos palestras com fonoaudióloga e psicóloga, visando ao bem-estar físico e emocional. Essas ações reforçam nossa cultura de saúde ocupacional, promovendo uma melhor qualidade de vida no trabalho e criando um ambiente mais seguro e acolhedor.

e-Social e Consultoria

Como parte das nossas ações de conformidade legal, prestamos consultoria no e-Social por meio de profissionais qualificados, que monitoram, diariamente, as ações de saúde e segurança ocupacional. Nosso serviço assegura o cumprimento rigoroso das normas, o atendimento aos prazos estabelecidos e envio das informações, garantindo conformidade legal e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.



Atuação Integrada

Nosso diferencial está na atuação integrada, oferecendo soluções completas que vão desde a elaboração de programas ocupacionais até a entrega de serviços de saúde personalizados, sempre alinhados às necessidades específicas de cada empresa. Além disso, realizamos atendimentos presenciais em um único local, tornando o processo mais ágil e eficiente.

O atendimento nas empresas clientes também é flexível e ajustado à agenda disponibilizada, garantindo a otimização do tempo e a produtividade dos funcionários, sem impactar as operações diárias.

Outro ponto importante é nosso sistema on-line, que permite acesso a informações em tempo real, proporcionando mais agilidade e transparência na gestão dos dados.

Crescimento e Resultados

Em 2024, registramos um crescimento expressivo no número de clientes atendidos, impulsionado pela ampla gama de produtos ofertados. Nosso compromisso é estarmos sempre próximos aos clientes, com um atendimento focado na prevenção e na saúde do trabalhador, contribuindo para a otimização de tempo e a redução de custos.

Durante o período, o número de clientes alcançou 13.058, distribuídos em 653 empresas de diversos segmentos como Indústria, Agronegócio/Agricultura, Construção Civil, Comércio e Varejo, Médico e Hospitalar, Transportes e Logística, Tecnologia da Informação, Educação, Indústria Alimentícia, Energia, Administrativos, Limpeza e Higiene, Hotelaria, entre outros. Desses, 79,40% referem-se à elaboração de programas e laudos e 20,60% à prestação de serviços.

Melhorias planejadas para 2025:

- Mapear a jornada do cliente.
- Prospectar novos clientes
- Ampliar o portfólio de serviços.
- Fortalecer as campanhas de cuidado com a saúde.
- Integrar o sistema “Agilework” de forma 100% digital, com a certificação do sistema de gestão junto à Conviso, empresa especializada em segurança cibernética, para uma maior eficiência operacional.



Farmácias Unimed

[GRI 2-6; 2-22; 2-23; 3-3; 416-1]

Nas Farmácias Unimed, a saúde e o bem-estar dos clientes são nossa prioridade. Com uma ampla variedade de produtos de qualidade, oferecemos medicamentos (inclusive genéricos), suplementos, dermocosméticos, itens de perfumaria e produtos ortopédicos, atendendo a diversas necessidades de nossos clientes.

Nosso foco é o cuidado integral da saúde. Como parte de uma cooperativa médica, estamos comprometidos em oferecer atendimento especializado, que vai além da simples dispensação de medicamentos.

Nosso objetivo é garantir que cada paciente receba o suporte necessário para sua saúde, com qualidade, confiança e o acompanhamento próximo dos profissionais que integram nossa rede. Acreditamos que a saúde é um bem precioso e dedicamos nos-

sos esforços para oferecer o melhor cuidado a cada um de nossos clientes.

Estamos sempre próximos da comunidade por meio das redes sociais, onde compartilhamos novidades, promoções exclusivas, dicas de saúde e sorteios, reforçando a confiança que construímos diariamente.

Inovações de 2024

Em 2024, ampliamos nossas ações para aproximar ainda mais nossos serviços do público. Firmamos novos convênios com empresas clientes, proporcionando mais comodidade aos colaboradores, com entregas no local de trabalho. Realizamos compras programadas semestralmente para garantir preços competitivos no mercado, e ampliamos nossa linha de dermocosméticos, além de promovermos a “compra premiada” para reconhecer a fidelidade de nossos clientes, colaboradores e cooperados.

Serviços que agregam valor

Além da variedade de produtos, oferecemos uma série de serviços para enriquecer a experiência do cliente:

- Assistência Farmacêutica
- Programa Farmácia Popular do Governo Federal
- Programa de Benefícios em Medicamentos (PBM)
- Programa de Medicamentos Especiais
- Aferição de pressão arterial
- Aplicação de injetáveis
- Central de tele-entregas
- Horário de atendimento diferenciado

Programa de fidelidade e vantagens

Reforçamos o programa *Cashback*, que oferece um ponto a cada R\$ 1,00 em compras. Os pontos acumulados podem ser trocados por descontos nas próximas compras.



Em 2024, realizamos mais de **120 mil atendimentos**, alcançando uma taxa de **satisfação de 95,68%**.

Esse resultado demonstra nosso compromisso com o bem-estar dos nossos clientes e a confiança de nossos médicos cooperados no cuidado e na qualidade dos serviços prestados.

Melhorias planejadas para 2025:

- Otimizar as estruturas das farmácias em Erechim.
- Criar estratégias para aprimorar a experiência do cliente.
- Investir em mídia digital para divulgar nossas linhas de produtos.
- Promover as farmácias para clientes de planos de saúde.
- Criar um programa de relacionamento com médicos, secretárias e prestadores de serviços.
- Desenvolver um Programa Farmacêutico Proativo (+atenção farmacêutica), viabilizando tratamentos com melhores preços, alinhados às prescrições médicas.
- Fortalecer o pós-venda junto aos clientes.



Instituto Unimed Erechim

[GRI 2-22; 3-3]

A Unimed Erechim tem se dedicado, ao longo dos anos, a fortalecer sua marca e a implementar iniciativas que promovem a sustentabilidade e a perenidade do Sistema Unimed.

Como marco significativo desse esforço, fomos a primeira singular do Estado do Rio Grande do Sul a implantar uma filial do Instituto Unimed RS, em 27 de outubro de 2016.

Desde então, o instituto tem se dedicado a apoiar e desenvolver ações alinhadas às diretrizes ESG (ambiental, social e de governança), com foco em sustentabilidade, saúde e educação. Reafirmando nosso compromisso com a Agenda 2030 da ONU, somos signatários do Pacto Global e apoiamos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Neste relatório, destacamos as ações realizadas ao longo do ano e seus impactos na comunidade. Nas páginas 102 a 104, detalhamos essas iniciativas, que não só refletem nossos esforços contínuos em gerar benefícios diretos, mas também nosso compromisso com um futuro sustentável.





ERECHIM

Relações de Negócios

[GRI 2-6; 2-22; 2-29]

As relações de negócios da Cooperativa são pautadas em uma gestão cooperativista, que promove a integração entre médicos, prestadores de serviços e pacientes em um modelo sustentável e ético. Esse modelo tem como objetivo oferecer cuidado à saúde de maneira eficiente, humanizada e alinhada aos valores da Unimed.

As parcerias estratégicas desempenham um papel essencial ao garantir acesso a tecnologias de ponta e serviços médicos de alta qualidade. Essa rede colaborativa amplia o portfólio de serviços, proporciona aos beneficiários uma cobertura diversificada e viabiliza investimentos contínuos em inovação e melhoria do atendimento.

Angiocenter

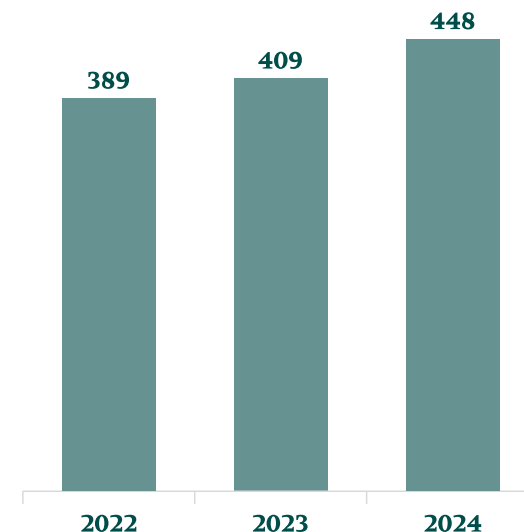
O Serviço de Hemodinâmica da Angiocenter Erechim é referência no diagnóstico e tratamento de doenças cardíacas, neurológicas e vasculares de alta complexidade. Com estrutura moderna e tecnologia de ponta, proporciona atendimento preciso e seguro. A clínica conta com uma equipe comprometida em oferecer um atendimento humanizado, centrado nas necessidades dos pacientes. Com acesso a diversos convênios, a clínica disponibiliza assistência especializada para a população.

Em 2024, fortalecemos nossa parceria, intensificando a divulgação nas redes sociais para ampliar o alcance e impactar mais pessoas em Erechim e região, promovendo nossos serviços de maneira mais eficaz. Além disso, otimizamos os processos de cobrança, adotando pacotes abertos, garantindo maior transparência na precificação dos serviços.

Procedimentos realizados:

- Angioplastia cardíaca e periférica com implante de stent
- Arteriografia cerebral
- Arteriografia e angioplastia de carótidas
- Aortografia
- Cateterismo cardíaco
- Embolização de tumores, malformações arteriovenosas (MAV) e aneurismas
- Estudo eletrofisiológico, mapeamento eletroanatômico e tratamento das arritmias (ablação)
- Fechamento de Comunicação Interatrial (CIA) e Forame Oval Patente (FOP)
- Implante de endoprótese aórtica
- Implante de marcapasso, cardio-desfibriladores e troca de geradores
- Implante Transcateter de Válvula Aórtica (TAVI)
- Medida de reserva de fluxo coronário (FFR)
- Terapia com Shock Wave
- Tomografia de Coerência Óptica
- Intracoronária (OCT)
- Ultrassom Intracoronário (IVUS)

Atendimentos Angiocenter



Melhorias planejadas para 2025:

- Capacitar de forma contínua a equipe.
- Aprimorar os atendimentos com novas tecnologias.
- Reforçar as parcerias na região.

Medicina Nuclear

Em 2024, seguimos investindo no serviço de Medicina Nuclear, uma especialidade que permite a detecção precoce de alterações funcionais e estruturais em órgãos e tecidos, possibilitando o diagnóstico de doenças antes que os métodos tradicionais consigam identificar mudanças anatômicas. Essa área envolve diversas especialidades médicas, como cardiologia, oncologia, neurologia, nefrologia, endocrinologia e reumatologia.

Com o objetivo de aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento, adquirimos o Xeleris V, um software de processamento de imagens que melhora a qualidade dos exames, otimiza a análise de dados e integra diferentes modalidades diagnósticas, garantindo resultados mais precisos e eficientes. Reestruturamos, também, as agendas de exames, que resultou em maior eficiência e capacidade de atendimento.

Em relação à infraestrutura, firmamos um contrato de manutenção preventiva para os equipamentos e imple-

mentamos um seguro específico, assegurando a continuidade dos serviços sem interrupções. Aperfeiçoamos ainda mais os processos administrativos, com controle rigoroso dos contratos de prestação de serviços (a receber e a pagar), apuração de receita e custo médio por exame, revisão da tabela de valores (para particulares e convênios) e reestruturação das agendas de exames. Realizamos, também, diagnósticos e ações voltadas à LGPD, bem como a atualização de hardware e software, a fim de melhorar a operação e a segurança dos dados.

Reforçamos, ainda, nossa parceria com médicos do ambulatório de especialidades da URI Erechim e promovemos visitas aos médicos de Getúlio Vargas e Estação. Essas ações reforçam nosso compromisso com a excelência no atendimento. Como resultado dessas melhorias, atingimos uma média de 122 exames mensais realizados em 2024, evidenciando nossa dedicação ao cuidado com a saúde dos pacientes.



Melhorias planejadas para 2025:

- Otimizar os processos.
- Incorporar novas tecnologias para aprimorar a qualidade das imagens e o processamento dos exames.
- Capacitar de forma contínua a equipe.
- Aprimorar o ambiente de atendimento.
- Melhorar a experiência do paciente.
- Reforçar os protocolos de segurança.
- Fomentar parcerias com instituições de saúde.
- Implementar práticas sustentáveis.



Capítulo III
**Nosso Jeito
de Cuidar**



Nosso Jeito de Cuidar Dos negócios

Gestão e Governança

[GRI 2-2; 2-7; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-15; 2-18; 2-20; 2-22; 2-23; 2-24; 2-26; 2-27; 2-29; 3-3; 201-1; 202-1; 202-2; 403-1; 406-1]

Embora o sistema de saúde no Brasil enfrente desafios, a gestão cooperativa tem se mostrado uma alternativa eficaz. Ao contrário de modelos tradicionais, que lutam para modernizar seus processos, o cooperativismo superou obstáculos, tais como a centralização e a burocracia, oferecendo um atendimento mais ágil e adaptável às necessidades regionais.

Na Unimed Erechim, o sucesso é resultado da combinação de governança e inovação tecnológica. O fortalecimento da governança assegura uma estrutura eficiente, que facilita a integração entre os diversos setores da Cooperativa. Nesse contexto, a gestão estratégica tem se destacado, fornecendo informações importantes que orientam o conselho de administração nas decisões, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários e médicos cooperados.

A gestão estratégica desempenha um papel decisivo na Cooperativa ao atuar como elo entre as áreas operacionais e o Conselho de Administração, garantindo que as decisões estratégicas considerem as perspectivas e necessidades de todos os setores da Cooperativa. Dirigentes, CEOs e lideranças são essenciais nesse processo, trazendo suas experiências e insights para as definições estratégicas.

Um dos aspectos fundamentais desse processo é a apreciação mensal das práticas de governança corporativa, dos controles internos e da gestão de riscos, em conformidade com a RN 518 da ANS, além do acompanhamento econômico-financeiro detalhado.

A integração entre gestão estratégica e governança corporativa fortalece a capacidade da Cooperativa de enfrentar desafios, promovendo uma cultura de transparência, res-

ponsabilidade e eficiência na tomada de decisões.

Essa abordagem colaborativa e proativa reafirma o compromisso da Cooperativa com a excelência operacional e o cumprimento rigoroso das normativas vigentes, consolidando sua posição como referência no setor cooperativista.

A atuação responsável do Conselho de Administração e da diretoria executiva contribui para o crescimento sustentável da Cooperativa, com foco na inovação e no relacionamento com os principais públicos como pontos chave.

Governança Cooperativa

A governança cooperativa é fundamentada nos valores e princípios cooperativistas, com ênfase em práticas éticas que buscam garantir o alcance dos objetivos sociais da cooperativa. Esse modelo visa a assegurar uma gestão sustentável, alinhada aos interesses de todos os sócios, promovendo o crescimento e fortalecimento contínuo em um ambiente de transparência e responsabilidade.

Na Unimed Erechim, a Assembleia Geral é o órgão máximo da Cooperativa, com poderes para decidir sobre os negócios relacionados ao objeto social e adotar as resoluções necessárias para o desenvolvimento e defesa da instituição. Suas deliberações, mesmo diante de ausências ou discordâncias, observam as disposições legais, normas e regimentos. A Assembleia também oferece aos cooperados a oportunidade de exercer seu direito ao voto, definindo os resulta-

dos financeiros. Anualmente, no primeiro trimestre, acontecem a reunião Pré-Assemblear e a Assembleia Geral Ordinária (AGO). A reunião Pré-Assemblear tem como objetivo apresentar o relatório de gestão aos sócios no período que antecede a Assembleia, permitindo que os cooperados compreendam a gestão e esclareçam suas dúvidas antes do processo deliberativo.

A AGO referente ao exercício de 2024 ocorreu no dia 18 de março de 2025, de forma 100% presencial. Entre as pautas discutidas, estavam: a prestação de contas do exercício de 2024; a destinação das sobras apuradas ou o rateio das perdas; a eleição e posse dos membros do Conselho Fiscal; a deliberação sobre a proposta do plano de trabalho para a gestão entrante; a fixação do valor de produção e da cédula de presença para os conselheiros administrativos e fiscais, conforme estipulado no Estatuto Social da cooperativa; além de assuntos gerais. A definição dos membros da Go-

vernança Corporativa da Unimed Erechim segue a Lei 5.764/71, que regulamenta a Política Nacional de Cooperativismo, e o Estatuto Social da Cooperativa. O Conselho de Administração é composto por 11 membros, sendo sete integrantes da Diretoria Executiva e quatro Conselheiros Vogais, todos médicos cooperados, eleitos para um mandato de três anos.

Os membros do Conselho Fiscal são eleitos anualmente, sendo compostos por seis membros, com três titulares e três suplentes. O processo eleitoral para o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal é conduzido pela Comissão Eleitoral, durante a Assembleia Geral Ordinária.

As atribuições dos membros de Governança estão previstas no Estatuto Social da Cooperativa e em seus regimentos internos. O presidente, entre outras responsabilidades inerentes ao seu cargo, representa legalmente a Cooperativa, delega poderes e atribuições à diretoria, supervisiona a gestão,

convoca e preside reuniões estratégicas. Juntamente com o Conselho de Administração, ele define diretrizes e políticas, monitora a gestão de riscos, recomenda melhorias e presta contas regularmente de suas atividades à Assembleia.

Como suporte da Governança contamos com os Comitê Educativo, do Conselho Técnico Disciplinar e do Conselho Curador, que são nomeados e selecionados pelo Conselho de Administração para um período de três anos. Outro importante mecanismo de apoio à governança é a análise e os pareceres emitidos pela Assessoria Jurídica, tanto local quanto da Unimed Federação/RS. Este apoio visa a assegurar que a Cooperativa esteja em conformidade com as normas legais e regulatórias, garantindo a adequação de sua conduta empresarial, especialmente nas interações com as partes interessadas e nas demandas emergentes.



Presidente
Dr. Luiz Felipe
Barreneche
Leães



Vice-Presidente
Dr. Paulo Cesar
Rodrigues Martins

Diretoria Executiva



**Diretor
Administrativo**
Dr. Elcio Marco
Zanardo



**Diretor
Financeiro**
Dr. Cezar Luiz
Assoni



**Diretor
Técnico**
Dr. Gilberto Luís
Federle



**Diretor
Educação**
Dr. Cezar Augusto
Detoni



**Diretor
Desenvolvimento**
Dr. Mario Lorenzo
Tormen

Conselheiros Vogais



Dra. Lis Tozatti
Fernandes



Dr. Roberto Carlos
Bustamante Pineda



Dr. Vanderlei Au-
gusto Madalozzo



Dr. Felipe Santos
Franciosi

Conselheiros Fiscais



Dr. Eduardo
Tosetto Cachoeira



Dr. Anderson
Meneghini Capra



Dr. Rinede Luís
Manfredini



Dr. Toni Roberto da
Silva Fontana



Dr. William Luís
Tartari



Dr. André Hermes
Agnoletto

Anualmente, é realizada a avaliação do Conselho de Administração por meio de formulário *on-line* enviado aos conselheiros, contemplando questões de desempenho do colegiado e sua autoavaliação. O relatório gerado é apreciado e validado durante as reuniões, onde os conselheiros propõem melhorias no processo de Governança, a partir do resultado obtido.

As melhorias identificadas na avaliação de desempenho de 2024 foram:

- Fortalecer o acompanhamento do planejamento estratégico, integrado à gestão orçamentária e ao alcance das metas, com foco na verticalização dos negócios próprios e no crescimento exponencial;
- Incentivar o desenvolvimento contínuo dos conselheiros e diretores, bem como sua contribuição na execução de novos projetos.
- Fomentar a política de sucessão e a gestão de governança por meio de práticas de relacionamento e engajamento dos cooperados.

O quadro funcional de governança é composto por 19 membros, assim distribuídos:

			Comunidade Local
Conselho de Administração (vogais)	3	1	Sim
Conselho Fiscal	6	0	Sim
Diretoria Executiva	7	0	Sim
CEOs	0	2	Sim

	-45	45 à 60	+60
Conselho de Administração (vogais)	1	3	0
Conselho Fiscal	2	4	0
Diretoria Executiva	0	1	6
CEOs	1	1	0

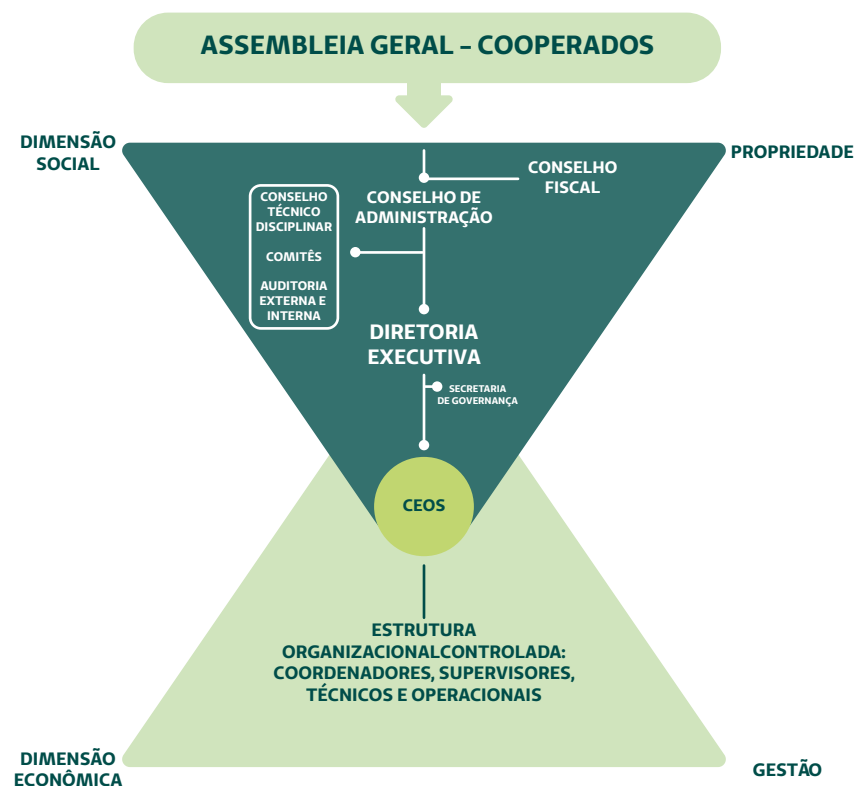
De acordo com o quadro, a distribuição de cargos de governança é composta por 15,79% de mulheres e 84,21% de homens, todos residentes na área de abrangência da cooperativa. Em relação à faixa etária, observa-se uma predominância das faixas de 45 a 60 anos, com 47,37%, e acima de 60 anos, com 31,58%.

Estrutura de Governança

A estrutura de governança corporativa na Unimed Erechim foi criada em 2008, adotando modelo baseado nos princípios básicos de governança em cooperativas, conforme descrito no Guia de Boas Práticas de Governança (IBCG, 2015). Esse modelo orienta a gestão da cooperativa, priorizando a transparência, a ética e o respeito aos diversos públicos de relacionamento.

Em 2022, foi implementado um novo modelo de Governança Corporativa, que ampliou a participação e a atuação dos comitês organizacionais. Com o apoio contínuo do Conselho de Administração e da Secretaria de Governança, essa reestruturação buscou fortalecer as práticas de governança, promovendo maior segurança jurídica e operacional.

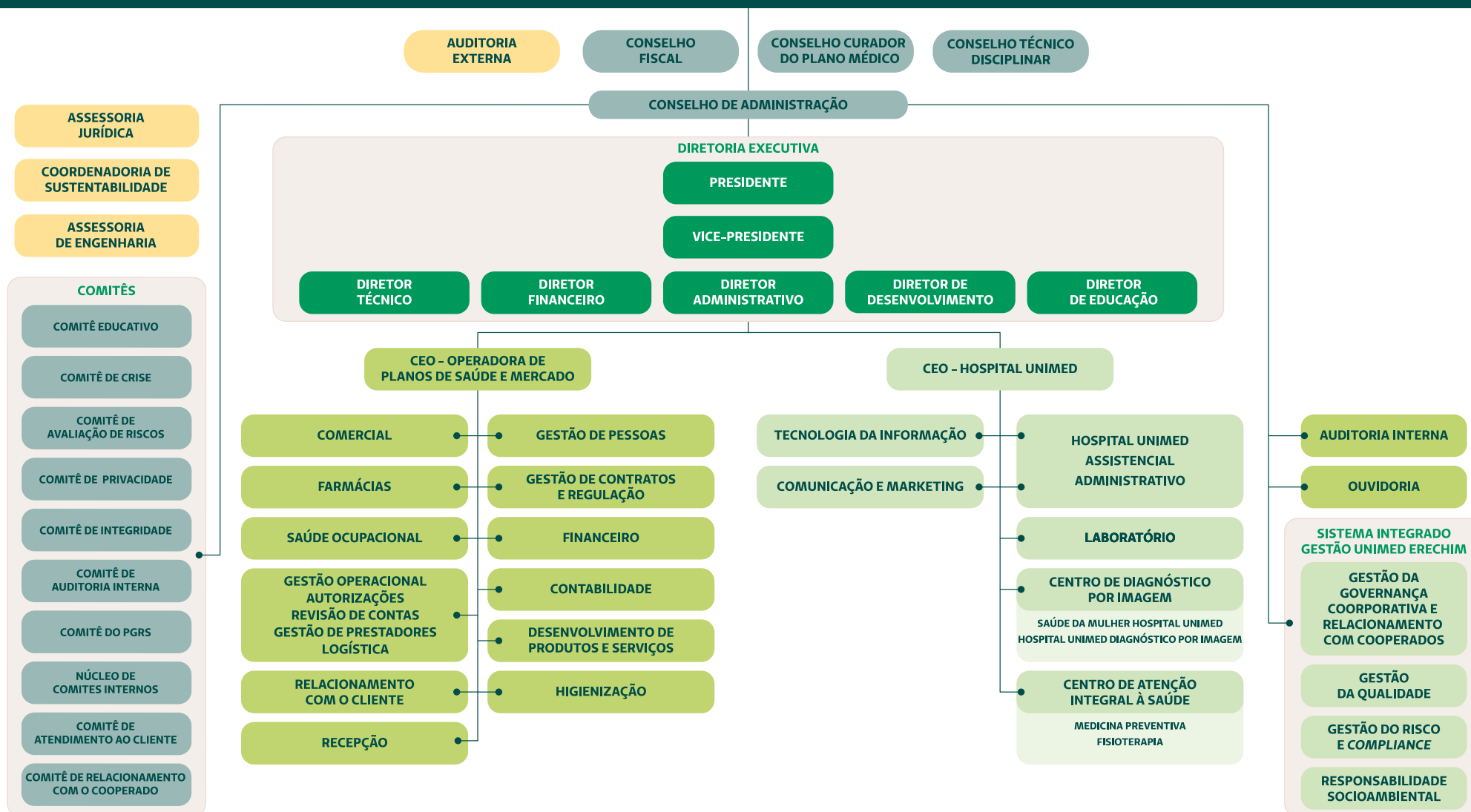
O modelo permite um nível elevado de transparência e assegura a qualidade administrativa da Cooperativa, oferecendo benefícios tangíveis a sócios, parceiros e beneficiários.





O organograma da Unimed Erechim representa, de forma visual, a estrutura organizacional da cooperativa, facilitando o alinhamento aos processos de gestão e refletindo os princípios de boa governança.

ASSEMBLEIA GERAL



Boas práticas de Governança

O propósito de cuidar das pessoas vai além da assistência à saúde. Por meio de práticas sustentáveis, buscamos contribuir ativamente para o desenvolvimento social e deixar um legado duradouro para as futuras gerações. Nesse contexto, nos comprometemos com as boas práticas de governança, que, juntamente com as diretrizes ESG – ambiental, social e de governança – reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade.

Compliance

Comprometida com os princípios de integridade, conformidade e boas práticas, a Cooperativa segue a cultura de compliance em todos os seus processos e relacionamentos. Em 2024, ampliamos nossas iniciativas para fortalecer ainda mais esse compromisso.

A ética e a integridade são valores fundamentais que permeiam

o cotidiano da nossa Cooperativa. Com o respaldo da alta direção, implementamos políticas e diretrizes que abrangem as melhores práticas de gestão e definem as principais diretrizes e responsabilidades, fortalecendo a cultura de integridade.

Dentre nossas políticas, destacamos o Programa de Integridade e Gestão da Ética, que consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos, como auditoria, incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva do Código de Conduta, com o objetivo de detectar e corrigir desvios, fraudes e irregularidades.

Código de Conduta

Um dos instrumentos mais importantes para o fortalecimento e a disseminação da cultura de integridade é nosso Código de Conduta, que estabelece os princípios éticos e as normas que regem as relações internas e externas, gerando valor aos serviços presta-

dos e orientando o cumprimento da nossa Missão e Visão.

Como parte integrante do Programa de Integridade e Gestão de Ética, a observância deste código é obrigatória para todos os cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, sempre que suas atividades ou ações possam influenciar o desempenho ou a reputação da Cooperativa. Como a transparência é um de nossos valores, o Código é público e pode ser acessado pelos canais de comunicação da Unimed Erechim.

Os médicos cooperados também podem acessá-lo por meio do Canal de Relacionamento, enquanto os colaboradores podem encontrá-lo também no Portal do Colaborador e no sistema de Gestão de Negócios Unimed (GNU).

Saiba mais sobre
Compliance

Conheça o
Código de Conduta

Acesse nosso
Canal de Ética

Sigilo, Confidencialidade e Transparência

Possuímos, também, um Canal de Ética próprio, para receber relatos sobre indícios de condutas ilícitas, como fraude, corrupção, violência, assédio e racismo; condutas antiéticas, como desrespeito, preconceito, discriminação, conflito de interesses; e quaisquer outras condutas irregulares que violam os princípios e as diretrizes expostas em nosso Código de Conduta, assim como do Estatuto Social, regimentos, políticas, diretrizes de gestão, normas ou legislações aplicáveis.

Este canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, em nosso portal institucional, para todos os públicos, internos e externos.

A cooperativa se compromete a respeitar os direitos dos denunciantes e denunciados, garantindo a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades. Portanto, não são admitidas retaliações e/ou exposição de pessoas a fim de prejudicar sua imagem.

As demandas são conduzidas pela área de Compliance e, de acordo com o nível de gravidade deliberadas pelo Comitê de Integridade.

Oferecemos um Guia de Orientação para auxiliar os manifestantes no processo de relato, explicando o funcionamento do canal e exemplificando situações que podem ser relatadas, entre outras informações relevantes.

Em 2024, recebemos 2 (duas) manifestações através do Canal de Ética, que foram tratadas e finalizadas.

Conflito de Interesse

Para promover ainda mais transparência, nossa Cooperativa trabalha ativamente na identificação, classificação e mitigação de conflitos de interesse em nossas operações. Todos os cooperados, gestores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços são orientados a desempenhar suas funções de forma profissional, sem deixar que interesses pessoais interfiram em suas decisões.

Caso ocorra algum conflito de interesse durante o exercício de suas atividades, a parte envolvida é incentivada a relatar por meio do Canal de Ética, evitando assim participar de negociações ou processos decisórios relacionados ao conflito em questão.

O objetivo de relatar conflitos de interesse é garantir que todas as partes envolvidas possam identificar e resolver essas situações a tempo, evitando prejuízos ao desempenho das atividades.

Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises

Aderimos o Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises da Unimed Brasil para eventuais crises às quais as organizações estão expostas como assistencial, financeira, institucional, natural, operacional, de recursos humanos e regulatória.



Gestão de Riscos e Controles Internos

Vivemos em um mundo marcado pela volatilidade, onde o cenário muda a todo momento e exige que a Cooperativa esteja atenta às incertezas que permeiam seu ambiente de negócios.

O desafio da governança nas organizações é determinar quanto risco aceitar no processo de geração de valor para as suas partes interessadas, o que significa prestar serviços da melhor maneira possível, equilibrando riscos e benefícios.

Como meio de enfrentar de forma mais eficiente esse cenário, a Unimed Erechim possui uma Política de Gestão de Riscos, que institui o processo para a gestão dos riscos e dá diretrizes para a atuação dos conselheiros, dirigentes, gestores e colaboradores, no que diz respeito aos tratamentos dos riscos corporativos identificados.

Para garantir a perenidade no negócio, a Unimed Erechim mapeia e monitora potenciais impactos na Cooperativa, através da área de Gestão de Riscos que realiza por meio de uma matriz de risco, análises qualitativa e quanti-

tativa, implementando controles, quando necessário, com monitoramento periódico.

Nossa matriz de risco conta com 27 processos mapeados, com 165 riscos identificados e classificados nas categorias: subscrição, crédito, mercado, legal, operacional, ambiental e imagem. Realizamos revisões periódicas da gestão e controle de riscos, garantindo a conformidade com as melhores práticas do mercado e promovendo a melhoria contínua dos processos internos. Anualmente, o acompanhamento é reportado ao Conselho de Administração, por meio de relatórios e apresentações executivas.

Ainda, em atendimento às premissas da RN nº 518, em 2024 foi realizado o segundo ciclo de auditoria acerca dos requisitos exigidos pela norma, onde foi constatada a conformidade da Unimed Erechim em todos os critérios.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

No ano do relato, participamos da primeira edição do Programa Nacional de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD), lançado pela Unimed do Brasil, e do segundo ciclo de auditoria da Norma De-

rivada Estadual nº 2, realizado pela Unimed Central de Serviços/RS, de cunho obrigatório às Unimed do Sistema RS, onde foi possível validar as nossas práticas e visualizar que estamos no caminho certo.

Dentre a programação de conscientização e fomento à cultura de segurança, destacamos o treinamento Segurança Digital, ministrado pela encarregada de Proteção de Dados Pessoais e integrantes do Comitê de Privacidade, aos colaboradores da Cooperativa, com o objetivo de reforçar práticas e dotá-los de conhecimento para resguardar-se tanto no ambiente profissional, quando pessoal, bem como para atuarem como agentes de disseminação sobre o tema.

Nossa forma de atuação está descrita na Política de Privacidade e Proteção de Dados e na Política de Segurança da Informação, disponíveis a todos os públicos em nosso site institucional.

**Conheça nossas
Políticas Corporativas**

Inovação, tecnologia e privacidade

Em 2024, investimos em inovação, tecnologia e segurança, alinhando essas ações às estratégias da Cooperativa. Desenvolvemos soluções que reforçam nosso compromisso com a governança e a eficiência operacional, com foco no aprimoramento dos processos internos, no fortalecimento da conectividade entre beneficiários, cooperados e parceiros, e na garantia da conformidade com os mais altos padrões do mercado. A seguir, destacamos as principais ações realizadas ao longo do ano.

Governança e compliance

Anualmente, revisamos o PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) e a PSI (Política de Segurança da Informação) com o objetivo de garantir seu alinhamento ao planejamento estratégico da Unimed Erechim e sua convergência com as práticas de mercado mais recentes e robus-

tas. Na última revisão, foram atualizados e aprimorados nossos planos de resposta a incidentes, planos de continuidade operacional, processos de renovação do parque de equipamentos, criptografia, autenticação de multifator, gestão de logs e uso do cofre de senhas. Além disso, nessa etapa, foi aprovado o orçamento anual de tecnologia da informação junto ao Conselho de Administração, reforçando a transparência e o alinhamento estratégico com a alta gestão.

Integrações

O ano de 2024 marcou um avanço significativo na interoperabilidade. A gestão de mais onze negócios na área da saúde é uma tarefa complexa, que exige soluções diversificadas, com objetivos e entregas distintos. Em algum momento, porém, essas soluções precisam convergir para alcançar seu propósito e otimizar o tempo de todos os envolvidos. Neste ano, mais de vinte integrações foram

implementadas, abrangendo desde consultas automatizadas de boletos até o compartilhamento de resultados de exames, proporcionando maior eficiência e conectividade.

Biometria facial

Estamos investindo para que 100% da nossa rede credenciada passe a utilizar o recurso de biometria facial durante os atendimentos. Essa tecnologia, além de eliminar a necessidade de formulários físicos para comprovar a realização dos atendimentos, oferece segurança para todas as partes envolvidas: beneficiários, cooperados, prestadores e operadora. Em 2024, instalamos mais de 120 câmeras, abrangendo mais de 240 consultórios e clínicas. Em 2025, daremos continuidade a esse projeto, com a meta de concluí-lo ainda no primeiro semestre.



Aplicativo Unimed Cliente

O aplicativo continua evoluindo e, em 2024, recebeu novos recursos para oferecer ainda mais praticidade e autonomia aos nossos beneficiários. Agora, é possível acessar o histórico completo de resultados de exames laboratoriais e de imagem, sem necessidade de novos logins. Além disso, os resultados podem ser compartilhados facilmente por meio de plataformas digitais. Para contratantes pessoa física, o aplicativo permite consultar boletos em aberto e emitir segundas vias de forma simples, no momento que for mais conveniente. O guia médico também foi aprimorado: atualizado diariamente, ele fornece, de forma prática, os dados de contato de toda a rede credenciada, conforme o plano contratado.

Aplicativo Unimed Cooperado

O Aplicativo Unimed Cooperado chegou em 2024 como um gran-

de aliado no relacionamento com nossos médicos cooperados, oferecendo praticidade e inovação para o dia a dia. Desenvolvido para fortalecer a conexão com a Cooperativa, o aplicativo permite acessar folhas de pagamento detalhadas, demonstrativos, relatórios, dados de contato, benefícios e um dicionário atualizado com todos os CIDs. Além disso, inclui informações sobre as datas de aniversário dos colegas médicos e acesso rápido ao guia médico. Com foco em agilidade e conveniência, o aplicativo reforça o compromisso da cooperativa em estar sempre conectado a seus cooperados.

Nova VAN Bancária

Estamos sempre em busca de adaptação às necessidades dos nossos clientes. Para isso, mantemos relacionamentos estratégicos com diversas instituições bancárias. Internamente, visamos a garantir que a troca de informações com esses parceiros

ocorra de forma segura, transparente e ágil, implementamos um novo serviço de VAN (Rede de Valor Agregado). Esse recurso automatiza consultas, programações e operações financeiras, além de permitir a exportação de dados de maneira programada e independente. Com essa solução, elevamos a eficiência e a segurança dos nossos processos, fortalecendo ainda mais nossa parceria com clientes e instituições financeiras.

Melhorias incrementais e atualizações

Ao longo de 2024, implementamos mais de 300 atualizações em nossos ativos e sistemas de informação. Esse esforço reflete nosso compromisso com a manutenção de um ambiente tecnológico saudável, seguro e em constante evolução. As rotinas de atualização foram cuidadosamente planejadas para garantir que as manutenções fossem realizadas com o menor impacto possível às partes

interessadas, priorizando a continuidade das operações. Como resultado, alcançamos um uptime global superior a 97% e, em determinados casos, chegamos a 99% de disponibilidade. Esse desempenho reforça nosso foco em excelência operacional e na criação de um ecossistema tecnológico robusto, que atende tanto às demandas atuais quanto às futuras, garantindo confiabilidade, escalabilidade e proteção para todos os nossos usuários e parceiros.

Migração do ambiente de e-mails para nuvem

O ambiente computacional da Unimed Erechim é híbrido desde 2017, quando realizamos a migração do nosso ERP para a nuvem. Essa experiência nos trouxe valiosos aprendizados e reforçou a importância de contar com os parceiros certos para impulsionar nossa transformação digital.

No último ano, avançamos ainda mais nessa jornada ao migrar nos-

sa suíte de trabalho colaborativo, incluindo e-mail, agenda e sistema de videoconferência, para um ambiente completamente baseado na nuvem. Com essa mudança, passamos a contar com a segurança de um ambiente certificado pela ISO 27001, garantindo proteção robusta aos nossos dados e comunicações. A certificação dessa ISO é um padrão internacional amplamente reconhecido, que assegura as melhores práticas em gestão da segurança da informação.

Ter nossos dados e comunicações armazenados em um ambiente certificado significa não apenas maior proteção contra ameaças cibernéticas, mas também conformidade com requisitos regulatórios e a garantia de que seguimos padrões globais de excelência. Além disso, a escalabilidade e os recursos disponibilizados pela nova plataforma têm sido essenciais para promover maior agilidade, eficiência operacional e suporte às nossas demandas em constante evolução. Este é mais um passo importante na nos-

sa estratégia de inovação, consolidando nosso compromisso com a modernização tecnológica e o fortalecimento das nossas operações.

Revisão do monitoramento predial

Ampliamos o período de retenção das imagens, a área de cobertura e a qualidade das câmeras do monitoramento predial. Essa atualização garante maior segurança para as instalações, permitindo uma vigilância mais abrangente e eficiente. Além disso, a retenção prolongada das imagens assegura a disponibilidade de registros por um período maior, atendendo a demandas de investigação ou auditoria com mais confiabilidade. A melhoria na qualidade das câmeras proporciona maior nitidez e detalhamento das imagens capturadas, tornando possível identificar situações críticas com precisão. A ampliação da área de cobertura também elimina pontos cegos, assegurando que todas as regiões essenciais estejam devidamente monitoradas, redu-

zindo potenciais riscos e garantindo maior tranquilidade aos usuários do espaço.

Controle de acesso biométrico interno

Instalamos novos pontos de controle de acesso biométrico. Áreas sensíveis, críticas, administrativas ou que lidam com dados pessoais agora contam com equipamentos de biometria facial. Essa tecnologia visa assegurar que apenas pessoas devidamente autorizadas possam acessar esses espaços, reforçando nosso compromisso com a confidencialidade e a integridade das informações. O uso de controle biométrico já é uma prática consolidada na Cooperativa, desde 2015. No último ano, no entanto, realizamos uma atualização significativa desse sistema, incorporando tecnologias mais avançadas e abrangendo novos locais estratégicos. Com isso, reforçamos a segurança e a eficiência no gerenciamento de acessos.



Desempenho Econômico

O ano de 2024 foi desafiador para a saúde suplementar, marcado por questões econômicas, debates legislativos, aumento dos custos de insumos e maior demanda dos consumidores. Esses desafios foram enfrentados com diálogo, transparência e ação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Apesar das adversidades, o setor manteve o crescimento contínuo de beneficiários e consolidou sua recuperação econômica após anos de prejuízos, garantindo maior estabilidade ao segmento.

Cenário econômico

O setor de saúde suplementar no Brasil passou por avanços e desafios. Embora as operadoras tenham alcançado uma recuperação significativa, impulsionada por indicadores econômicos e financeiros positivos após os impactos da pandemia, ainda enfrentam pressões regulatórias e

jurídicas que podem comprometer a sustentabilidade do negócio.

Os números demonstram a resiliência do mercado: o PIB superou as expectativas e a sinistralidade caiu para 85,3%, uma redução de 3,3 pontos percentuais em relação ao ano anterior — o menor índice já registrado. O número de beneficiários também apresentou um crescimento contínuo, encerrando o ano com 51,5 milhões de vidas assistidas.

Crescimento e inovação

Diante desse cenário, a Unimed Erechim priorizou a verticalização dos serviços, a redução de custos operacionais, o aumento da receita e a busca constante por eficiência na gestão. A Cooperativa monitora e analisa o mercado de forma contínua, antecipando-se para adotar as melhores estratégias de fortalecimento e ampliação do relacionamento com seus públicos. Além disso, acompanha oportunidades e modelos

de negócio emergentes na área da saúde.

Acompanhando as tendências do setor, ampliamos a oferta de planos regionais e serviços próprios, com foco na gestão eficiente da carteira de clientes e na otimização de custos. Investimos continuamente em infraestrutura própria — hospitais, clínicas, ambulatórios e centros de diagnóstico — e em ações de promoção da saúde. Essas iniciativas fortalecem nosso diferencial competitivo, proporcionando soluções mais próximas, personalizadas e sustentáveis.

Gestão financeira e operacional

Avançamos na gestão financeira e operacional. A implementação da plataforma Nexxera integrou nossas operações financeiras com bancos e entidades financeiras, automatizando a gestão de cobranças, extratos, conciliações, recebimentos e pagamentos.

Iniciamos uma nova modalidade de aplicações financeiras com operações compromissadas, gerando rentabilidade e reforçando nosso compromisso com uma gestão eficiente e sustentável.

Na gestão de pagamentos, aumentamos nosso prazo médio de 23 para 29 dias, uma melhoria superior a 25%, com a meta de alcançar 30 dias para otimizar o giro de caixa. Também realizamos ajustes nas contratações de serviços terceirizados, com foco em prazos e cláusulas contratuais, o que resultou em maior transparência e controle.

Renegociamos as tarifas de emissão de boletos bancários, gerando uma economia anual de, aproximadamente, R\$ 40 mil. Além disso, estamos em processo de renegociação das tarifas para operações com cartões de crédito e débito, com expectativa de gerar uma economia de até R\$ 60 mil por ano.

Aumentamos a eficiência operacional ao unificar sistemas e rotinas nos processos de cobrança, o que resultou em uma redução de 30% na inadimplência, passando de 0,31% para 0,23%, resultado das estratégias de cobrança e controle adotadas.

Além disso, reestruturamos o atendimento para aprimorar a experiência do beneficiário, fortalecendo nossa gestão financeira e a sustentabilidade da Cooperativa, com impactos diretos na melhoria contínua dos resultados operacionais e financeiros.

Resultados financeiros e crescimento sustentável

No ano do relato, a Cooperativa registrou um crescimento significativo na receita, impulsionado pela quantidade de atendimentos realizados nos serviços próprios, conforme detalhado nas demonstrações financeiras deste relatório. Esse desempenho é fruto de um conjunto de medidas que fortale-

ceram a saúde econômica e financeira da Cooperativa, assegurando o trabalho e o ganho médico, além de contribuir para a solidez e continuidade do negócio. Como consequência, tivemos um crescimento de 19,58% no lucro líquido em relação ao ano anterior.

Desempenho estratégico Fontes de Receita

As principais fontes de receita são provenientes dos planos de saúde coletivos empresariais, serviços prestados e intercâmbio (79,38%), atendimentos particulares nos serviços próprios (18,39%) e das áreas financeira e patrimonial (2,23%).

A gestão do crescimento foi conduzida por estratégias como precificação adequada, refinamento dos critérios de elegibilidade, reajustes de planos, análise de crédito, gestão de riscos compartilhada e monitoramento contínuo da sinistralidade. De forma complementar, a política de inclusão de beneficiários pelas empresas foi revisada

para fortalecer a gestão compartilhada de riscos entre a operadora e as empresas contratantes.

Custos assistenciais desafios e estratégias

A elevação dos custos assistenciais em 2024 representou um desafio significativo para a cadeia de saúde suplementar. Com o objetivo de transformar essa realidade, a Unimed Erechim concentrou esforços na busca pela eficiência e na implementação de estratégias sustentáveis. Um investimento considerável foi direcionado à evolução do Modelo Assistencial, com especial atenção ao cuidado integrado e coordenado, visando a oferecer suporte aos clientes em sua jornada de saúde. Outra alternativa é a medicina preditiva que possibilita uma visão muito mais estratégica a respeito da forma como o plano de saúde é utilizado pelos clientes.



Valor gerado e distribuído

A Cooperativa adota práticas estratégicas nas áreas econômica, financeira e administrativa, promovendo o crescimento da região em que está inserida, melhorando a remuneração dos médicos cooperados, gerando emprego e renda para os colaboradores e, ao mesmo tempo, reduzindo o impacto ambiental. O reflexo desse trabalho está nos resultados que colhemos

Componente	Valores 2024
Valor Econômico Direto	
a) receitas	R\$153.571.011,18
Valor econômico distribuído	R\$153.571.011,18
b) Custos Operacionais	R\$96.078.907,88
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$35.430.351,88
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$5.544.059,61
e) Pagamento ao Governo	R\$10.273.585,42
f) Pagamento de Fornecedores	R\$5.766.956,25
g) Investimento na Comunidade	R\$477.150,32

Em 2024, a Cooperativa gerou um montante de R\$ 153.571.011,18, que foi distribuído entre os diversos públicos de relacionamento, viabilizando a assistência à saúde na região. Ao final do exercício foi apurado as sobras no montante de R\$ 1.040.590,56, que foi colocado à disposição da Assembleia Geral Ordinária.



Planejamento

A cada ano, reafirmamos nosso compromisso com a saúde por meio de um planejamento estratégico que se adapta e evolui conforme as necessidades do contexto em que atuamos. Para isso, estabelecemos iniciativas de longo prazo e priorizamos ações de curto prazo conforme as demandas do momento. Essas iniciativas refletem o compromisso da Unimed Erechim com a excelência na gestão, a sustentabilidade e a melhoria contínua, garantindo um impacto positivo para todos os envolvidos.

Em 2024, realizamos a revisão anual do planejamento estratégico do ciclo 2023-2025 da Operadora e do Hospital Unimed Erechim. Esse processo contou com a participação de conselheiros de administração, dirigentes, gestores e colaboradores, que desenvolveram ações estratégicas para garantir a excelência dos serviços, otimizar os resultados econômicos e aprimorar, continuamente, os processos organizacionais, com foco na redução de desperdícios e na implementação de práticas alinhadas ao ESG.

Mapa Estratégico 2023-2025

O mapa traduz a estratégia em objetivos, indicadores, metas e planos de ação. A alta gestão acompanha os resultados por meio da análise de informações estratégicas, táticas e operacionais, garantindo controle, comunicação e monitoramento. Esse processo reforça nosso compromisso com a eficácia, a sustentabilidade e a melhoria contínua.



Resultados

- Assegurar a sustentabilidade econômica da Unimed Erechim.
- Possibilitar oportunidade de aumento do ganho do cooperado.



Clientes

- Aperfeiçoar a experiência e segurança do paciente ao longo da jornada.
- Fidelizar e prospectar clientes.



Processos

- Fortalecer a governança sistêmica, gestão do risco e controles internos.
- Aprimorar o modelo de AIS e de novos modelos de remuneração baseada em valor.
- Garantir a eficiência nos processos.
- Qualificar os negócios próprios e a rede prestadora para ganhar escala, agilidade e qualidade assistencial.
- Fomentar o uso adequado dos recursos de TI como ferramentas de inteligência e inovação.
- Unificar práticas de responsabilidade socioambiental alinhados aos ODS.



Pessoas

- Fortalecer a cultura cooperativista alinhada ao ESG, com fomento à inovação e a gestão por propósito (cooperados e colaboradores).
- Desenvolver, captar e reter talentos necessários para alcance dos objetivos.

Essência Unimed

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano. A vida boa deve ser possível para todos. Saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

Aqui tem Unimed. Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

Princípios

Sistema Unimed

Atratividade para médicos
Conhecimento | Agilidade
Inovação | Pessoas
Sustentabilidade
Visão Sistêmica

Visão Estratégica

Ser uma cooperativa médica sustentável e com geração de valor aos beneficiários.



Cadeia de valor

A cadeia de valor da saúde suplementar se caracteriza pela complexidade técnica, logística e regulatória, evidenciando a interdependência entre seus agentes e a necessidade de fortalecimento mútuo para garantir sua sustentabilidade.

Alinhada ao nosso planejamento estratégico e visão de futuro, a gestão da cadeia de suprimentos busca equilibrar desafios econômicos e oportunidades, promovendo negociações mais sustentáveis tanto para nossos fornecedores quanto para o nosso negócio.

Para isso, estabelecemos parcerias, contratos e acordos que aprimoram a eficiência operacional e a previsibilidade orçamentária. Mantemos relações colaborativas com fornecedores estratégicos, contribuindo para os objetivos institucionais e o fortalecimento de toda a cadeia de suprimentos.

Nossas políticas e práticas seguem o compromisso com o desenvolvimento sustentável, priorizando relações que garantam equilíbrio entre custo e qualidade no atendimento aos clientes.

Engajamento com os públicos de relacionamento

Cuidar e cooperar são a base das nossas relações, agregando valor à marca e fortalecendo o engajamento e o compromisso de todos os envolvidos no negócio. O diálogo constante é essencial, pois a forma como nos relacionamos impacta na percepção sobre nós e nos ajuda a superar desafios, promovendo um crescimento sustentável baseado na reciprocidade.

Conheça os principais públicos de relacionamento e como a cooperativa se relaciona com cada um deles.



Colaboradores

- Pesquisa de clima e engajamento
- Portal do colaborador
- Programa Gestão e Ideias
- Encontros presenciais
- E-mail
- Murais
- Spark
- WhatsApp



Médicos Cooperados

- Assembleia Geral
- Reuniões de cooperados
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- Aplicativo Unimed Cooperado
- Área exclusiva no site
- E-mail
- WhatsApp



Empresas

- Área exclusiva no site
- Aplicativo Unimed Cliente
- Canal do Cliente PJ
- Portal empresa
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Clientes Pessoa Física

- Área exclusiva no site
- Aplicativo Unimed Cliente
- Canal do Beneficiário
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Prestadores de Serviço

- Canal de Relacionamento
- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Fornecedores

- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- WhatsApp
- E-mail
- Pesquisa de satisfação



Sistema Unimed

- E-mail
- Telefone
- WhatsApp
- Sistema e ferramentas disponibilizadas pela Unimed do Brasil para todas as singulares
- Participação em reuniões, encontros e eventos



Comunidade

- Área exclusiva no portal de apoio e patrocínio
- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- E-mail



Órgãos Reguladores

- E-mail
- Telefone
- Aplicativo PTA (Programa Transmissor de Arquivo)
- Participação em reuniões e comitês

A Cooperativa se destaca pela busca constante de parcerias, contratos e acordos de fornecimento, tanto para a Unimed Erechim quanto para seus serviços próprios, com o objetivo de aprimorar a eficiência operacional e garantir maior previsibilidade orçamentária.

Além disso, enfatiza a importância de manter relações colaborativas com fornecedores estratégicos, visando a não apenas o alcance dos objetivos de sustentabilidade da empresa, mas também ao engajamento de toda a cadeia de suprimentos.

Nosso Jeito de Cuidar das pessoas

Médicos Cooperados

[GRI 2-17; 2-19; 2-16; 2-22; 2-29; 3-3]

Nossos médicos cooperados são movidos pela vocação de cuidar, o que fortalece nossa posição de destaque no mercado. Com autonomia e conhecimento, oferecem uma assistência de excelência, garantindo o melhor atendimento aos nossos clientes.

Cooperados

247
2022

245
2023

246
2024

Movimentações

Alguns movimentos ocorrem quando novos médicos ingressam na Cooperativa ou se tornam jubilados. Considera-se médico jubilado aquele que possui mais de 25 anos de filiação no quadro de associados com atividade regular e mais de 65 anos de idade, ou, ainda, aquele que, mesmo não atingindo esses requisitos, seja aposentado por doença ou invalidez permanente após 20 anos de ingresso e produção regular na Cooperativa. Também há movimentações relacionadas aos desligamentos, quando médicos solicitam a saída, a cooperativa determina o desligamento ou quando os cooperados pedem afastamento de suas atividades por até um ano, por diversos motivos.



Cooperados por faixa etária

Faixas	2022	2023	2024
Até 40 anos	48	43	46
De 41 a 50 anos	44	48	48
De 51 a 60 anos	59	57	53
De 61 a 70 anos	55	53	50
Acima de 71 anos	41	44	49

Distribuição de médicos cooperados por tempo de cooperativa

Faixas	2022	2023	2024
Até 10 anos	58	54	59
De 11 a 20 anos	49	41	41
De 21 a 30 anos	60	59	56
De 31 a 40 anos	45	47	49
Acima de 41 anos	33	44	41

Perfil dos médicos cooperados

Ano	Total	Ingressos	Saídas			Jubilados
2022	247	6	4	63	184	3
2023	245	3	5	63	182	8
2024	246	6	5	65	181	5

Especialidades médicas

Contamos com médicos especializados em diversas áreas da medicina em nosso quadro de cooperados. Nossa equipe é composta por profissionais altamente qualificados e experientes, preparados para oferecer atendimento de excelência em cada especialidade.

Fluxos e processos

Como Cooperativa, asseguramos a autonomia no exercício da medicina, ao mesmo tempo em que proporcionamos sistemas que facilitam o atendimento, tanto nos consultórios quanto na rede credenciada. Com foco na melhoria contínua, trabalhamos para aprimorar processos e fluxos internos, garantindo a sustentabilidade do negócio, prevenindo desperdícios e fraudes, e mantendo a excelência operacional.

Remuneração

Temos como compromisso valorizar o trabalho dos médicos cooperados por meio de uma remuneração justa, que ocorre por meio do Programa de Valorização do Cooperados e do Modelo de Remuneração Baseado em Valor (DRG), com valores acima da média de mercado e honorários pagos em dia. A explicação detalhada sobre o programa e o modelo de remuneração encontra-se nas páginas a seguir. Por fim, realizamos uma revisão das práticas de remuneração e benefícios, com o objetivo de garantir um modelo mais adequado para todos.



Práticas de Desenvolvimento Cooperativista

O fortalecimento do cooperativismo é essencial para o crescimento sustentável da Cooperativa e de seus médicos cooperados. As práticas de desenvolvimento cooperativista reforçam os valores e princípios da organização, impulsionando a qualificação contínua e promovendo um ambiente mais colaborativo e eficiente.

Acreditamos que essas iniciativas geram benefícios tanto para a Cooperativa quanto para seus cooperados, contribuindo para um atendimento de excelência e um modelo de gestão alinhado às melhores práticas do setor. Nesse contexto, apresentamos as principais ações adotadas para promover o desenvolvimento contínuo de nossos cooperados.

Educação Continuada

Com o objetivo de potencializar e qualificar a participação dos médicos na gestão, foi implantado em 2019 o Programa “Eu e Minha Cooperativa”. Em 2024, foram realizados encontros com os seguintes temas:

- Análise Estratégica dos Cenários Internos da Cooperativa e Hospital Unimed.

- Perspectivas Financeiras no Setor de Saúde: tendências e desafios regionais.
- Programa Nacional de Relacionamento com Cooperado (PNRC).
- Estratégias para Sustentabilidade na Saúde Suplementar.
- Como a Eficiência Operacional viabiliza a melhor Remuneração Médica.

O Net Promoter Score (NPS) de 95,8 pontos, obtido após os eventos, demonstra o engajamento e a satisfação dos médicos com as atividades propostas, além de indicar temas para as próximas reuniões.

Desenvolvimento de Governança

O Conselho de Administração busca fomentar o desenvolvimento coletivo por meio da Educação Continuada, organizando reuniões com os médicos cooperados e promovendo capacitações para Conselheiros Fiscais e de Administração, por meio do Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed Federação/RS e a Faculdade Unimed.

Programa Valorização do Cooperado

Para reforçar o compromisso com o reconhecimento e a melhoria contínua dos nos-

sos médicos cooperados, o Programa de Valorização do Cooperado foi aprimorado em 2024. Seu objetivo é incentivar a excelência nos serviços prestados aos beneficiários, por meio de uma avaliação baseada em três blocos: Educação Continuada (10 pontos), Desempenho (70 pontos) e Participações (20 pontos). A soma dos pontos obtidos classifica os médicos nas categorias: Ouro (86 a 100 pontos), Prata (60 a 85 pontos) e Bronze (abaixo de 60 pontos).

Em 2024, um médico cooperado conquistou a classificação de Nível Ouro, 38 médicos obtiveram o Nível Prata e 139 médicos foram classificados no Nível Bronze. Os certificados de Níveis Ouro e Prata foram entregues durante uma reunião realizada no anfiteatro da Cooperativa.

Além disso, foi implementada uma nova medida de reconhecimento: o ressarcimento do valor do CRM para os cooperados que alcançarem o Nível Ouro, como forma de valorizar sua alta performance no programa.

Curso de Cooperativismo

Anualmente, a Cooperativa oferece o Curso de Cooperativismo para novos cooperados, con-

forme estabelecido no Estatuto Social da Unimed Erechim. Este curso também é aberto aos médicos cooperados da Unicoopmed.

O objetivo é fortalecer a cultura cooperativista, alinhando-a às diretrizes ESG – ambientais, sociais e de governança – com foco em inovação e gestão orientada por propósito.

Durante o curso, são abordados temas relacionados à Cooperativa Médica, à Operadora de Planos de Saúde, aos serviços próprios e ao trabalho médico, incluindo:

- Governança Corporativa
- Código de Conduta – Deveres dos Cooperados
- Compliance e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- Gestão de Relacionamento com o Cooperado
- Canal de Relacionamento e Facilidades Tecnológicas
- Jeito de Cuidar Unimed e Experiência do Paciente
- Negócios Próprios
- Carteira de Clientes
- Aspectos Econômico-Financeiros
- Orientações Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Ao final do curso, os médicos realizam uma prova e a certificação é concedida aos participantes que obtiverem aproveitamento superior a 70%, considerando também a frequência e a conclusão de cursos EAD oferecidos pela Faculdade Unimed.



Modelo de Remuneração Baseado em Valor

O modelo Grupo de Diagnósticos Relacionados (DRG), implantado no Hospital Unimed, é uma ferramenta essencial para a remuneração baseada no valor dos médicos cooperados. Seu objetivo é promover eficiência operacional, controle de desperdícios, governança clínica, redução de custos e retorno financeiro aos cooperados por meio de bonificações.

Essa metodologia abrange tanto o aspecto assistencial quanto o regulatório, com foco no uso eficiente dos leitos hospitalares, na redução de condições adquiridas durante a internação, na diminuição de readmissões não planejadas e nas internações sensíveis ao cuidado na atenção primária, priorizando o cuidado centrado no paciente.

Os médicos que atendem no Hospital Unimed aderem ao DRG, seguem critérios estabelecidos e são

avaliados semestralmente. Com base nos resultados, são geradas bonificações, e cada médico recebe uma correspondência individual informando o valor, que é pago juntamente com sua produção. Em 2024, foram distribuídos R\$ 339.204,00 em bonificações para 111 médicos cooperados, de acordo com seu desempenho.

Desenvolvimento do Secretariado

Em consonância com o esforço contínuo de qualificação e valorização de todos os envolvidos na gestão e no atendimento da Cooperativa, em 2024, o Programa de Valorização das Secretárias avaliou as gestoras de consultórios dos médicos cooperados, bem como as secretárias da rede prestadora.

A avaliação foi realizada com base em indicadores de Educação Continuada, que incluíam treinamentos em Segurança do Paciente, Jeito de Cuidar Unimed

na prática, Lei Geral de Proteção de Dados e cursos EAD oferecidos pela Faculdade Unimed. Também foram considerados indicadores do “Jeito de Cuidar Unimed”, como análise das manifestações dos clientes, entrega de produção e conformidade com documentos legais, totalizando 100 pontos.

O programa contou com a participação de 40 secretárias, sendo 23 de médicos cooperados e 17 da Rede Prestadora.

Como resultado desse esforço contínuo de qualificação, as secretárias Andiará Kadzerski, responsável pelo consultório da médica cooperada, Dra. Ana Beatriz Zampieri, e Luciane Piovesan, secretária do Pronto Atendimento de Ortopedia, alcançaram 88 pontos e foram premiadas com um voucher individual no valor de R\$ 1.000,00, em reconhecimento à sua excelente performance no programa.



Desenvolvimento profissional de cooperados

O aprimoramento contínuo dos médicos cooperados é fundamental para garantir um atendimento de excelência e o alinhamento às evoluções da medicina. Com esse compromisso, investimos, constantemente, na qualificação de nossos profissionais, oferecendo oportunidades de aprendizado e atualização. Por meio de iniciativas estruturadas, buscamos não apenas fortalecer as competências técnicas, mas também valorizar a educação continuada como um pilar essencial para a segurança do paciente e a qualidade assistencial. A seguir, apresentamos as principais práticas inovadoras para promover o desenvolvimento profissional de nossos cooperados.

Curso de Suporte Avançado de Vida no Trauma

Capacitar profissionais para um atendimento eficiente em situações críticas faz toda a diferença. Com esse propósito, apoiamos o Hospital Unimed, que, em parceria com o Centro de Treinamento e Simulação de Emergências (CTSEM), promoveu o Curso de Suporte Avançado de Vida no Trauma (SAVT), também conhecido como Advanced Trauma Life Support

(ATLS). Destinado a médicos, o curso reuniu conhecimento teórico e prático para garantir um atendimento ágil e eficaz a pacientes em situações de trauma.

Durante dois dias de imersão, os participantes aprofundaram seus conhecimentos sobre via aérea e ventilação, choque e diferentes tipos de trauma (torácico, abdominal, pélvico, crânioencefálico, vertebromedular, pediátrico e geriátrico). Além disso, realizaram atividades práticas em estações, com foco em respiração, circulação, via aérea e disfunção neurológica.

Curso de Suporte Avançado de Vida em Obstetrícia

A qualificação contínua dos profissionais de saúde fortalece a segurança do paciente. Pensando nisso, realizamos o Curso de Suporte Avançado de Vida em Obstetrícia, uma imersão voltada ao aprimoramento das práticas no atendimento a emergências obstétricas. O treinamento reuniu evidências científicas atualizadas, reforçando a importância da implementação de protocolos e do trabalho em equipe para a segurança do paciente.

Ao longo de dois dias, os participantes exploraram temas como segurança na assistência obstétrica, hipertensão na gestação, hemor-

ragia pós-parto, avaliação do bem-estar fetal, distocia de ombro, parto vaginal assistido, lacerações perineais, reanimação materna, complicações do primeiro trimestre, hemorragia no final da gestação, crise do nascimento, apresentações anômalas e sepse.

O curso foi realizado na sede da Unimed Erechim e contou com a participação de profissionais da cooperativa, da Unimed Região da Produção (Carazinho) e do Hospital São Vicente de Paulo (Passo Fundo).

Subsídios para Congressos e Jornadas

Para ampliar as oportunidades de especialização aos nossos médicos, implementamos o Incentivo à Educação para Cooperados, que utiliza os recursos do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES). Em 2024, recebemos 33 solicitações de subsídios, totalizando um investimento de R\$ 25.210,00, superando os R\$ 21.624,10 aplicados em 2023.

Relacionamento

O ano de 2024 foi marcado pela implementação do Programa de Relacionamento com Cooperados, com foco em ações voltadas à melhoria da estrutura física de atendimento, ao fortalecimento das relações, ao desenvolvimento de encontros sobre educação e cooperativismo, à atuação direta dos membros de governança e à revisão das práticas de remuneração e benefícios.

Criamos uma área exclusiva e colocamos à disposição profissionais qualificados para cuidar do relacionamento com médicos cooperados e suas secretárias. Para facilitar a comunicação, oferecemos os seguintes canais de atendimento:

Operadora de Planos de Saúde

☎ (54) 9.9245.7276 ☎ (54) 3520.6131

@relacionamentocooperados@unimed-erechim.com.br

Segunda a sexta-feira | Das 7h às 11h48 e das 13h às 17h.

Hospital Unimed Erechim

☎ (54) 9.9251.9778 ☎ (54) 3520.6140

@medicoshu@unimed-erechim.com.br

Além disso, disponibilizamos o Portal do Cooperado, um canal de relacionamento exclusivo para médicos cooperados. Por meio dele, oferecemos uma agenda personalizada com os principais compromissos relacionados à Cooperativa, como reuniões, palestras e eventos.

Os cooperados também podem acessar resultados de exames laboratoriais realizados em nosso Laboratório de Análises Clínicas, bem como laudos, imagens e achados críticos de exames de imagem realizados nas unidades de negócio da Radisom (Hospital Unimed Erechim, Saúde da Mulher e Centro).

Os cooperados também podem acessar resultados de exames

laboratoriais realizados em nosso Laboratório de Análises Clínicas, bem como laudos, imagens e achados críticos de exames de imagem realizados nas unidades de negócio da Radisom (Hospital Unimed Erechim, Saúde da Mulher e Centro).

A plataforma permite ainda a atualização de dados cadastrais, a consulta da cota capital, o acesso a documentos, o compartilhamento de informações, a visualização dos aniversários do dia e a comunicação direta com dirigentes e auditores, por meio da aba “Fale Conosco”.

Para tornar o acesso às informações ainda mais ágil e prático, disponibilizamos o Aplicativo Unimed Cooperados. Através dele, os médicos cooperados podem consultar demonstrativos e extratos financeiros, acessar benefícios, visualizar aniversários do dia e obter contatos diretos com a diretoria e a equipe de relacionamento com cooperados. Além disso, a plataforma permite a atualização

cadastral e o acesso a documentos e termos médicos, facilitando a comunicação e a gestão das informações.

Essas iniciativas integram as estratégias do Planejamento Estratégico 2023-2025, com o objetivo de fortalecer o relacionamento com os cooperados por meio de transparência e comunicação eficiente. Para mantê-los constantemente informados sobre diretrizes, estratégias e práticas de gestão, a Cooperativa envia mensalmente o Informativo de Governança Corporativa, garantindo acesso contínuo às principais decisões e iniciativas da Cooperativa.

Comunicação

A comunicação institucional da Unimed com seus médicos cooperados é alinhada ao planejamento estratégico e fundamentada em pesquisas, com foco na divulgação da missão, visão, valores, essência Unimed e princípios cooperativistas. Utilizamos ca-

nais exclusivos e uma linguagem padronizada para preservar a boa reputação da marca.

Em 2024, publicamos diversas notícias no portal unimed-erechim.com.br, realizamos entrevistas nos veículos de comunicação da região e promovemos uma campanha de comercialização de planos, sempre valorizando nossos médicos cooperados.

Também enviamos mensalmente informativos de governança corporativa por WhatsApp, e-mail e no portal do cooperado, destacando as principais ações e boas práticas de governança.

Ações de engajamento

Médicos cooperados

Em outubro, homenageamos nossos médicos cooperados em uma celebração no Clube Esportivo e Recreativo Atlântico. Além de marcar o Dia do Médico, o evento celebrou os 53 anos da Cooperativa, os 10 anos do Centro de Qualidade de Vida Unimed, os 7 anos do Hospital Unimed Erechim e a Cerimônia de Jubilados de 2024.

Secretariado

Em reconhecimento ao empenho, cuidado e atenção dos profissionais que gerenciam a rotina nos consultórios médicos e prestadores de serviços de saúde, promovemos um evento especial em homenagem ao Dia da Secretária. A celebração aconteceu no Salão Del Prete, no Clube Atlântico, e contou com a presença de 135 profissionais.

O encontro foi marcado por um ambiente acolhedor e descontraído, onde as participantes puderam desfrutar de um jantar, além de momentos de interação e integração. Durante o evento, destacamos a importância do papel do secretariado na Cooperativa e no bom andamento das atividades dos serviços de saúde.

Índice de Satisfação dos Médicos Cooperados

Aplicamos anualmente a Pesquisa de Satisfação dos Médicos Cooperados, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação em relação aos benefícios, remuneração, reuniões, eventos, gestão e qualidade no atendimento. Em 2023, a pesquisa revelou um índice

de satisfação de 93,98%, refletindo a opinião positiva dos médicos sobre a gestão e os serviços prestados. A próxima edição da pesquisa será realizada em 2026.

Além disso, em 2024, foi aplicado o Net Promoter Score (NPS) após as reuniões, que obteve o excelente resultado de 95,8 pontos, destacando o engajamento e a satisfação dos médicos com as atividades da Cooperativa.

Benefícios

Após o estágio probatório, os cooperados passam a ter acesso a uma série de benefícios.

- Plano de Saúde
- Plano de Extensão Assistencial (PEA)
- Participação nos Programas da Medicina Preventiva
- Seguro de Vida em Grupo
- SERIT Mais
- Subsídio para Congressos e Jornadas Médicas
- Jubilação - Ao completarem 65 anos de idade e 25 anos de atividade regular na Cooperativa, com direito ao capital social.

Esses benefícios refletem o compromisso da Cooperativa em valorizar e reconhecer a dedicação de seus médicos ao longo de suas carreiras. Como parte dessa valorização, a confraternização em homenagem ao Dia do Médico inclui uma celebração especial aos jubilados. Em 2024, seis cooperados receberam essa titulação, reforçando o reconhecimento pela sua trajetória na Cooperativa.

Melhorias planejadas para 2025:

- Fortalecer o Programa de Relacionamento com os Cooperados.



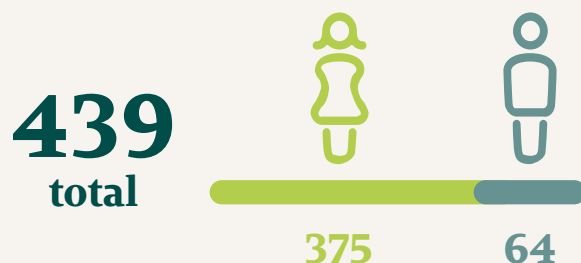
Colaboradores

[GRI 2-7; 2-8; 2-21; 2-22; 2-29; 2-30; 3-3; 202-1; 403-7; 403-8; 403-9]

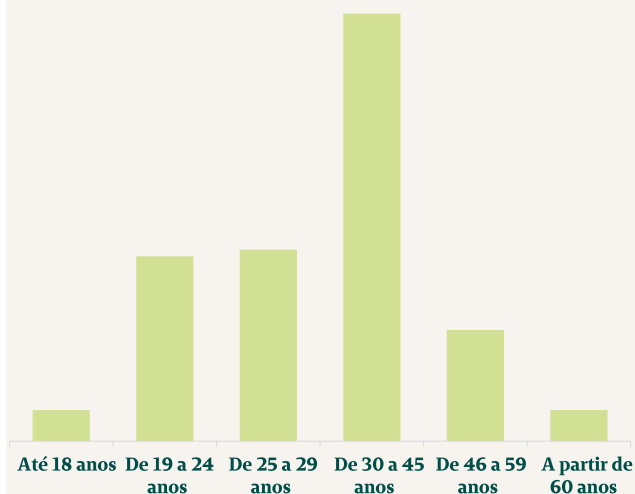
Nossa missão é cuidar de quem cuida, fortalecendo o senso de pertencimento em nossa equipe. Para isso, promovemos o bem-estar dos nossos colaboradores, garantindo seu crescimento profissional e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Priorizamos iniciativas como programas de capacitação, incentivos, avaliações de desempenho, pesquisa de clima organizacional, planos de carreira e ações que assegurem um ambiente saudável, equilibrado e inclusivo.

Para apoiar essa missão, contamos com uma ferramenta de gestão personalizada, que proporciona uma visão clara e precisa sobre aspectos como turnover, absenteísmo, horas extras, capacitação dos colaboradores e dados demográficos da Cooperativa. Com acesso direto às informações de sua equipe, cada gestor pode tomar decisões estratégicas fundamentadas em dados concretos, garantindo uma gestão mais eficiente e assertiva.

Nº de colaboradores na Unimed Erechim



Faixa etária dos colaboradores

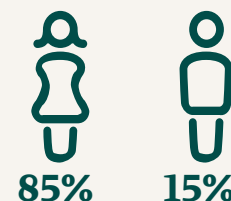


Colaboradores por categorias profissionais de trabalho

Categoria	Total	Total em %		
CEOs	2	0,4%	2	-
Gestão	26	5,6%	20	8
Técnico	149	34%	119	30
Operacional	158	36%	147	11
Apoio	104	24%	89	15

% de colaboradores que recebem o menor salário da Cooperativa é de

7,15%



Negociação coletiva

A negociação coletiva é um pilar essencial em nossa gestão de pessoas. Até a base de dados de maio de 2024, 100% dos colaboradores CLT foram contemplados por acordos de negociação coletiva. Realizamos um acompanhamento contínuo para garantir a correta aplicação dos percentuais negociados na base de dados.

Esses acordos representam uma abordagem eficiente na administração de aspectos não previstos na legislação, possibilitando a negociação de direitos e deveres de forma democrática e dinâmica, sempre com o compromisso de promover um ambiente de trabalho mais justo e equilibrado.

Políticas de remuneração, benefícios, reconhecimento e práticas de engajamento

As políticas de remuneração são definidas com base na análise de mercado e na avaliação de desempenho individual. A estrutura salarial é determinada por faixas salariais, condicionadas a partir de pesquisas conduzidas por empresas especializadas. Essas faixas passam por revisão anual, validadas pela área de Gestão de Pessoas e aprovadas pela Diretoria Executiva. Além disso, todos os colaboradores contratados sob o regime da CLT foram contemplados pelos acordos firmados por meio das negociações coletivas.

O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa é de R\$ 1.836,79, o que representa 0,9% acima do salário mínimo regional, que é de R\$ 1.695,08.

Para reter talentos, promover a qualidade de vida e alinhar-se ao propósito da Cooperativa, empenhamo-nos em ofertas competitivas, benefícios atrativos e práticas eficazes de reconhecimento e engajamento. Além disso, buscamos manter um ambiente de trabalho saudável, estimulando a educação continuada e proporcionando oportunidades reais de crescimento na carreira

Práticas de reconhecimento

Para valorizar ainda mais nossos colaboradores, adotamos diversas práticas de reconhecimento, como:

- Recepção no setor no primeiro dia de trabalho
- Day Off de Aniversário
- Reconhecimento por um ano de casa
- Jubilamento por tempo de serviço (5, 10, 15, 20 e 25 anos ou mais)
- Dia da profissão

Práticas de engajamento

Comemorar datas importantes faz parte das nossas ações anuais. Selecionamos momentos especiais para incentivar o autocuidado, fortalecer o senso de pertencimento e ampliar iniciativas alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed. Entre as datas comemoradas, destacamos: Dia da Mulher, Dia do Trabalhador, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Homem, Natal.

Benefícios para os colaboradores:



Plano de saúde e plano odontológico para colaboradores e dependentes legais



Vale alimentação



Vale transporte



Uniforme



Auxílio creche



Programa de bolsa de estudo



Licença maternidade (6 meses) e paternidade (20 dias) estendida



Convênio e descontos Farmácias Unimed



Ginástica funcional e laboral



Vacina da gripe H1N1



Cartão de Acesso + Fácil para os familiares



Meditação guiada (Unimedita)



Convênio com Mercado



Valorização por tempo de serviço (Triênio)

Gestão de desempenho

Uma das práticas da Cooperativa é a avaliação contínua do desempenho individual dos colaboradores, realizada anualmente. Em 2024, mantivemos a avaliação digital 180°, em que a liderança avalia sua equipe, e o colaborador realiza sua autoavaliação. O processo busca um consenso sobre os resultados e, em seguida, a elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com foco nas competências que necessitam de aprimoramento. A avaliação é estruturada com base nas competências essenciais do Jeito de Cuidar Unimed.

Todas as etapas da avaliação são gerenciadas no Portal do RH, um sistema que permite aos gestores e líderes monitorar, enquanto a área de Gestão de Pessoas realiza a calibração e medição. Os resultados obtidos funcionam como base para movimentações de carreira, promoções e estratégias de treinamento.

Desempenho & treinamentos

Competências essenciais do Jeito de Cuidar Unimed

- Cooperar para crescer
- Encantar o Cliente
- Gerenciar as Emoções
- Busca por excelência



347 colaboradores avaliados



79,40% Índice de desempenho



298 planos de ação elaborados



351 turmas de treinamento



5.809 horas de treinamento



14,34 horas por colaborador

Treinamento e desenvolvimento

Em 2024, 100% dos colaboradores tiveram a oportunidade de se desenvolver internamente, fortalecendo a cultura organizacional e contribuindo para a retenção de talentos. Buscando aprimorar a performance e o desenvolvimento de colaboradores e lideranças, alinhados aos objetivos estratégicos da Cooperativa, realizamos a capacitação de toda a equipe.

Conexão com o cliente

Capacitação sobre excelência no atendimento, propondo uma metodologia que atende e oferece a melhor experiência ao cliente, auxiliando no gerenciamento de emoções durante o processo.

Jeito de Cuidar

Capacitação do modelo de gestão que impulsiona o processo de evolução cultural em que o cliente é posicionado no centro do nosso negócio, valorizando a vocação para o cuidado.

Ser Unimed

Atua no desenvolvimento de competências organizacionais alinhadas com o planejamento estratégico da cooperativa.

Cooperativismo

Trabalha a essência do nosso negócio, focado nos princípios e valores de uma cooperativa, fomentando visão, atitudes e cuidados focados na comunidade.

Programa Gestão e Ideias

Em 2024, o “Gestão e Ideias” teve como foco a essência da Unimed, abordando os pilares do Jeito de Cuidar Unimed: Pessoas, Processos e Ambiente. Os colaboradores participaram de encontros para identificar oportunidades, aprimorar processos e trazer novas ideias voltadas para a inovação.

As propostas foram avaliadas junto às CEOs com base em critérios de aplicabilidade e custo. Durante o evento, os participantes também foram incentivados a retornar aos seus setores e desen-

volver ideias em conjunto com suas equipes. As melhores ideias foram premiadas, com avaliação baseada em aplicabilidade, custo, inovação e criatividade no processo.

Conectando Propósito

O programa tem como objetivo promover a evolução contínua de cada colaborador, incentivando-o a se conectar com seu propósito dentro da Unimed Erechim. Criamos um ambiente favorável ao aprendizado pessoal, profissional e organizacional, com o propósito de encantar e apoiar cada indivíduo em sua trajetória.

Adotamos o modelo de carreira em Y, no qual o profissional pode desenvolver suas habilidades para seguir uma carreira de gestão ou progredir como especialista em uma área técnica. Em 2024, o programa resultou em mais de 50 promoções, além do reconhecimento com o prêmio TOP SER HUMANO 2024, concedido pela ABRH-RS.



Curso de desenvolvimento profissional

Alinhado aos objetivos estratégicos e à constante necessidade de aperfeiçoamento e capacitação profissional, foi desenvolvido o Curso de Desenvolvimento do Hospital da Unimed, com o propósito de oferecer educação de qualidade para profissionais formados como técnicos de enfermagem, posteriormente estendido a enfermeiros, visando ampliar e aprimorar suas competências comportamentais e técnicas.

O curso teve como foco a preparação de potenciais talentos para integrar o quadro de colaboradores do Hospital Unimed, alinhados à cultura da instituição. Foram realizadas duas turmas, com 27 participantes no total, e carga horária de 40 horas por curso, com aulas expositivas e dialogadas, ministradas por profissionais da Unimed Erechim.

Caminho para o Futuro

É uma iniciativa do Hospital Unimed Erechim, com o intuito de fortalecer e capacitar as lideranças da instituição, alinhando-as às melhores práticas de gestão e desenvolvimento pessoal. A programação inclui treinamentos, acompanhamentos individuais e revisão de processos, com o propósito de aprimorar as habilidades de liderança e promover o crescimento contínuo.

A abordagem do projeto abrange desde a melhoria de processos internos até o cuidado com a saúde mental dos colaboradores, refletindo o compromisso do Hospital com um futuro mais eficiente, humano e sustentável na área da saúde. Além disso, o treinamento de lideranças foi estendido a todos os líderes da Cooperativa, incluindo a Operadora de Plano de Saúde e os serviços próprios.

Programas de Estágio

O programa tem em sua essência a identificação e o desenvolvimento de talentos, com o propósito de contribuir para o aprimoramento das carreiras dos estagiários e, simultaneamente, agregar valor à Cooperativa. Durante o ano de 2024, essa teve a honra de acolher 103 estagiários, que, ao integrarem-se às diversas atividades organizacionais, trouxeram consigo novas habilidades e perspectivas inovadoras, enriquecendo o desempenho de múltiplas funções e processos.

A interação entre a sólida base acadêmica e as experiências práticas vivenciadas no ambiente de trabalho tem sido determinante para o desenvolvimento das competências profissionais dos estagiários, ao mesmo tempo em que impulsionou a inovação e o crescimento dentro da Cooperativa.

Ao oferecer essa oportunidade de formação e integração, o programa reafirma o compromisso da Cooperativa com a capacitação de novos talentos, consolidando sua atuação como uma instituição comprometida com o desenvolvimento profissional e a excelência organizacional.

Melhorias planejadas para 2025:

- Manter e sistematizar as práticas de engajamento.
- Fortalecer os programas de desenvolvimento e capacitação dos colaboradores.
- Potencializar as competências do Jeito de Cuidar Unimed.
- Promover a qualidade de vida no ambiente de trabalho.
- Estimular a evolução contínua de cada colaborador por meio da Gestão de Desempenho e do movimento de carreira “Conectando Propósitos”.



Saúde e Segurança no Trabalho

Em 2024, estabelecemos diretrizes abrangentes que visam a não apenas garantir a segurança no ambiente de trabalho, mas também fomentar a promoção da saúde física e mental, juntamente com a prevenção de doenças. Essas diretrizes englobam iniciativas desenvolvidas em colaboração com a equipe do Centro de Atenção Integral à Saúde, com o propósito de estimular mudanças comportamentais e a adoção de hábitos mais saudáveis. No período do relato foram abordados os seguintes temas: Saúde Mental, Cuidados com a Alimentação, Unimedita, Atividades Laborais e Práticas de Exercícios Físicos.

Como parte desse compromisso, garantimos um ambiente de trabalho seguro e saudável desde o processo admissional, por meio da avaliação da capacidade laborativa e do mapeamento das necessidades de saúde dos colaboradores, até as consultas ocupacionais periódicas, que asseguram um acompanhamento contínuo.

A segurança no trabalho é uma responsabilidade compartilhada entre dirigentes, colaboradores e profissionais da área de segurança. No âmbito da Cooperativa, realizamos o monitoramento de acidentes e incidentes de trabalho por meio de diretrizes específicas do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), com enfoque na prevenção. Essas diretrizes abrangem proto-

colos para situações de emergência, exposição a agentes biológicos e o uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

Além disso, oferecemos treinamentos às equipes assistenciais sobre temas como Brigada de Incêndio, Prevenção de Acidentes, Normas de Segurança e Biossegurança.

Dentre as principais medidas preventivas adotadas, destacam-se o mapeamento de riscos, a promoção de capacitações sobre práticas seguras, a realização de inspeções periódicas em equipamentos e ambientes de trabalho, bem como o estabelecimento de diretrizes claras para a gestão de emergências.

O monitoramento contínuo das necessidades de capacitação tem como objetivo não apenas aprimorar a segurança e o bem-estar dos colaboradores, mas também garantir o pleno cumprimento das exigências legais vigentes.

Os treinamentos realizados durante este período abrangeram:

- Formação de Brigadistas
- NR 05 – CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)
- NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade
- NR 35 – Trabalho em Altura
- Biossegurança
- Socialização e SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes

Essas iniciativas fazem parte de nosso compromisso contínuo com a segurança e o bem-estar no ambiente de trabalho, com o intuito de garantir que todos os colaboradores estejam preparados para atuar com segurança e eficácia em suas funções.

Na Unimed Erechim, consideramos acidente de trabalho qualquer evento indesejado ocorrido durante a execução das atividades laborais que resulte em lesões, doenças ocupacionais ou, em casos extremos, no óbito do trabalhador. Esses eventos podem ser decorrentes de diversos fatores, como falhas de segurança, condições inadequadas de trabalho, falta de treinamento ou negligência.

Por outro lado, os incidentes de trabalho são eventos inesperados no ambiente de trabalho que, embora não resultem em lesões ou danos significativos, funcionam como sinais de alerta para falhas nos processos. Esses incidentes demandam investigação e medidas corretivas para evitar acidentes futuros.

Nossa taxa de absenteísmo é de aproximadamente 0,004%, diretamente relacionada ao número de empregados e à quantidade de acidentes ocorridos em 2024.

CIPA Unimed Erechim

A Unimed Erechim conta com três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), responsáveis por atender às pessoas, aos processos e às estruturas, em conformidade com a Norma Regulamentadora 05. O objetivo principal dessas comissões é promover a segurança e o bem-estar dos colaboradores, identificar riscos e adotar medidas preventivas para reduzir acidentes e doenças ocupacionais. Elas atuam de forma integrada, realizando treinamentos, inspeções e ações de conscientização, sempre visando a garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.

Afastamentos Decorrentes de Acidentes de Trabalho:

Ano	Índice relativo por total de colaboradores	Dias perdidos por colaboradores	Óbito	Índice de avaliação da gravidade
2022	0,025%	21	0	2,62%
2023	0,045%	201	0	11,82%
2024	0,040%	212	0	12,47%

Composição das CIPAs:

CNPJ	Grau de risco	Número de Colaboradores	Quantidade de Cipeiros
Centro de Diagnóstico por Imagem	3	27	27
Hospital	3	200	200
Laboratório	3	34	34

Percentual da CIPA:

CNPJ	% Gestão	% Colaboradores
Centro de Diagnóstico por Imagem	0%	100%
Hospital	85%	65%
Laboratório	0%	100%

Índice Relativo/Total de Empregados:

Resultado da divisão do número absoluto de acidentes pelo número médio de empregados no ano. Esse índice indica a proporção de funcionários que sofreram acidentes.

Dias/Perdidos por Colaboradores:

Total anual das horas não trabalhadas pelos empregados acidentados, dividido pela jornada normal diária de trabalho da empresa.

Índice de Avaliação da Gravidade: Calculado pela divisão de Dias/Perdidos por Colaboradores pelo número de acidentes com afastamento.



Cientes

[GRI 2-22; 2-25; 2-29; 3-3; 416-1; 418-1]

Na Unimed, cuidamos da saúde de forma integral, considerando as necessidades de nossos clientes em todas as fases da vida e em diferentes condições de saúde. Nosso compromisso vai além do tratamento terapêutico, priorizando também a prevenção e o bem-estar contínuo.

A prevenção e o monitoramento são fundamentais para reduzir riscos e oferecer suporte adequado durante períodos de doença e reabilitação. Por isso, estruturamos nossos serviços de forma estratégica, garantindo o acompanhamento contínuo dos beneficiários e implementando programas voltados à saúde integral.

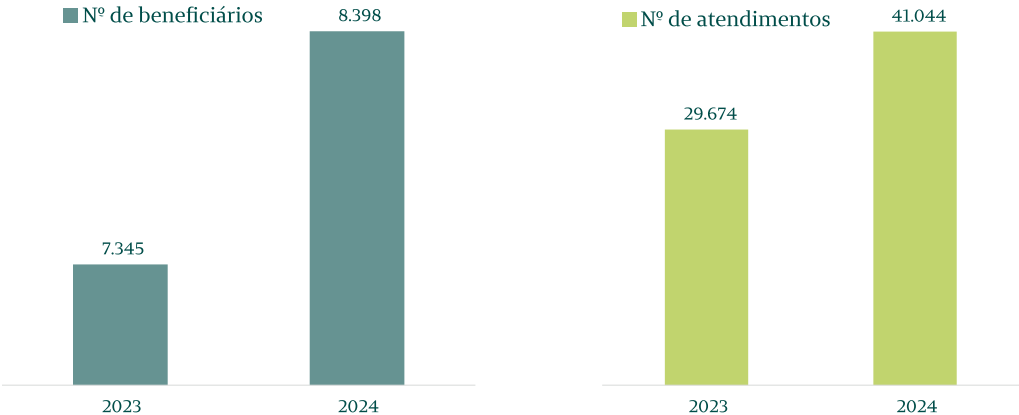
O Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS) coordena esses cuidados por meio de iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças (detalhados nas páginas 44 a 48). Valorizamos estratégias de prevenção e monitoramento contínuo para proporcionar assistência de qualidade e minimizar complicações.

Beneficiários Atendidos

A seguir, apresentamos os dados sobre os beneficiários gerenciados nos programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, com destaque para as linhas de atenção e os resultados obtidos em 2023 e 2024.

Linhas de atenção	Programas	2023	2024
 Adulto e Idoso	Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas - Monitoramento Presencial	337	358
	Monitoramento Presencial - Cooperados	23	24
	Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas - Telemonitoramento	578	645
	Atenção Integral à Saúde	1.126	1.313
	Programa de Gerenciamento de Casos Complexos em Domicílio	49	35
	Dispensação de Quimioterápicos Via Oral	-	60
	Saúde Mental	-	20
 Reabilitação Osteoarticular	Reforço Muscular	58	108
 Materno e Infantil	Atenção Integral à Saúde da Gestante	37	48
	Tele Baby	156	214
 Pessoa Jurídica	Programa Empresa Saudável	4.981	5.573
Total		7.345	8.398

Evolução do Atendimento



Desenvolvimentos e iniciativas em 2024

Em 2024, implementamos diversas iniciativas para aprimorar o atendimento aos beneficiários e reforçar nosso compromisso com a saúde integral.

Um dos destaques foi a adesão ao Programa Acolher, da Unimed Federação/RS, voltado ao acompanhamento de beneficiários com suspeita ou diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista (TEA). O programa conta com uma equipe multidisciplinar composta por psicólogos, pediatras especializados em desenvolvimento infantil, neuropediatras e fonoaudiólogos. Encerramos o ano com 91 beneficiários ativos.

Além disso, aprimoramos o atendimento via WhatsApp, que apresentou um crescimento contínuo nos últimos três anos, com um aumento de 28%, totalizando 22.766 atendimentos em 2024. Esse crescimento reflete a consolidação da plataforma como um canal cada vez mais

utilizado pelos beneficiários, evidenciando uma adesão crescente ao serviço. O aumento no número de atendimentos também sugere uma melhora na percepção dos usuários quanto à eficiência e praticidade do canal.

Embora o atendimento on-line seja eficiente e prático, a procura pelo atendimento presencial segue sendo significativa, pois muitos clientes buscam uma abordagem mais humanizada e personalizada. O atendimento presencial ultrapassou 32 mil atendimentos no ano, com um tempo médio de espera de, aproximadamente, 4 minutos.

Em relação às autorizações, foram mais de 130 mil solicitações processadas. Para exames e procedimentos eletivos, o tempo médio de autorização foi de 1,13 dias, considerando que a legislação prevê entre três e 10 dias úteis, conforme a RN 395. Já as internações eletivas, com prazo legal de 10 dias úteis, tiveram um tempo médio de autorização de 2,74 dias corridos.

Outras melhorias realizadas:

- Reestruturação das equipes para otimizar fluxos e qualificar o suporte ao cliente.
- Pesquisa de satisfação on-line, promovendo maior engajamento e retorno imediato.
- Criação do Espaço Kids, ambiente acolhedor para crianças e seus familiares.
- Digitalização do processo de perícia, com adoção de formulário digital.
- Acompanhamento de enfermeira para triagem antes da perícia médica.

Melhorias planejadas para 2025:

- Adequar os processos de autorizações e relacionamento com o cliente para atender à RN 623/2024.
- Integrar o sistema de gestão ao atendimento via WhatsApp.
- Mapear a jornada do cliente, visando qualificar a experiência do usuário.
- Implementar novas funcionalidades no Aplicativo Unimed Cliente.
- Ampliar a equipe de auditoria médica.



Canais de atendimento

Aplicativo Unimed Cliente

permite que o beneficiário acesse históricos de exames laboratoriais e de imagem, visualize o guia médico, consulte autorizações e coparticipação, entre outros serviços.

Canal do Beneficiário

oferece acesso a diversos serviços, como:

- Resultados de exames laboratoriais.
- Consultas às autorizações disponíveis.
- Extrato de utilização e coparticipação.
- Relação de médicos e prestadores no Guia Médico.
- 2ª via de boletos e demonstrativo de Imposto de Renda.

Canal do Cliente PJ

oferece suporte às pessoas jurídicas de planos coletivos empresariais ou por adesão, esclara-

recendo dúvidas sobre o extrato detalhado de faturas emitidas, conforme a Resolução Normativa nº 85.

O extrato inclui itens como o cálculo de reajuste, seja conforme cláusula contratual ou acordo de negociação. Por meio deste canal, facilitamos o acesso às informações necessárias, promovendo transparência e permitindo que as empresas compreendam claramente os detalhes que impactam o custo do serviço.

Portal Empresa

Possibilita que clientes empresariais realizem movimentações cadastrais, como inclusões, exclusões e alterações de dados, além de acompanhar as solicitações realizadas pela empresa e consultar informações sobre contratos e valores das mensalidades dos beneficiários ativos no plano de saúde.

Autorizações

Responsável pelo recebimento e autorização de exames, procedimentos eletivos, ambulatoriais e cirúrgicos.

Atendimento:

Segunda a sexta | 7h às 18h30min

Sábado | 7h30 às 11h30min

(54) 3520-6130

24h (54) 3520-6100

(54) 99243-7846 - Opção 4

autorizacoes@unimed-erechim.com.br

Av. Sete de Setembro, 2001
Bairro Fátima, Erechim

Perícia Médica:

Segunda a sexta:
8h30min às 11h | 13h30min às 15h

Posto Avançado de Autorizações:

Rua São Paulo, 396, Centro de Erechim,
no Pronto Atendimento de Ortopedia e Reabilitação.

Segunda a sexta-feira
8h às 12h | 13h30 às 18h

Canal de Relacionamento com Cliente

Primeiro ponto de contato para qualquer manifestação sobre o plano de saúde, seja sugestão, elogio, reclamação ou dúvida.

Disponibilizamos os seguintes canais para facilitar o atendimento:

(54) 3520-6102

(54) 99243-7846 - Opção 4

SAC on-line

Av. Sete de Setembro, 2001,
Bairro Fátima, Erechim



Ouvidoria

Instituída pela ANS por meio da Resolução Normativa nº 323/2013, a Ouvidoria é um canal de comunicação de segunda instância, destinado a receber manifestações, elogios, sugestões e reclamações de nossos clientes. Sua principal função é buscar soluções para eventuais conflitos e aprimorar continuamente nossos processos.

Em 2024, a Ouvidoria tratou 17 demandas, distribuídas da seguinte forma:

- Nove pedidos de reanálise de reembolso
- Três reanálises negativas de autorização
- Três reclamações
- Duas solicitações diversas de segunda instância

Em comparação com 2023, houve um aumento de 21,42% no total de demandas.

Conformidade e regulação

No ano de 2024, não houve nenhuma não conformidade identificada. Consequentemente, não foram aplicadas advertências, multas ou penalidades à operadora.

Processo de prevenção e correção

As ações corretivas ou de melhoria são identificadas por meio da análise da causa raiz das demandas. Quando implementadas, essas ações ajudam a evitar a recorrência dos mesmos problemas.

No fluxograma da Ouvidoria, há uma etapa específica para a avaliação da causa raiz, realizada com base no método dos “5 porquês” e conduzida em conjunto com a liderança da área responsável pela demanda. A partir dessa análise, o ouvidor pode abrir ações corretivas ou de melhoria, com o objetivo de eliminar a causa raiz do problema.

A análise de causa raiz será aplicada às demandas internas e dos serviços próprios. Para as demais demandas que não sejam de alcance da Unimed Erechim, será realizado um contato para informar sobre a manifestação recebida e permitir um retorno adequado ao beneficiário.

Canal de contato	2022	2023	2024	%2023x2024
Atendimento telefônico	1	6	2	-66,66%
Unidade de Atendimento Presencial	1	0	2	200%
E-mail	14	7	8	14,28%
Site	0	1	3	200%
Outros Canais de Entrada	0	0	2	200%
Total geral	16	14	17	21,42%

Nota: O aumento nos atendimentos da Ouvidoria está diretamente relacionado à expansão da base de clientes e à migração gradual dos atendimentos presenciais para os canais digitais. A praticidade dos meios digitais incentiva o contato com a Operadora, resultando em um aumento nas manifestações.

Canais de contato com a Ouvidoria

Fale conosco

Canal para registrar sugestões, elogios, reclamações ou esclarecimentos. O prazo de resposta é de sete dias corridos.

Atendimento presencial

Disponível de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 11h48 e das 13h às 17h30, na Av. Sete de Setembro, 2001, Erechim - RS.

Correspondência

Av. Sete de Setembro, 2001, Bairro Fátima CEP: 99.709-182, Erechim - RS.

Formulário eletrônico

O formulário eletrônico permite registrar e acompanhar manifestações que já passaram pelos canais convencionais de atendimento (primeira instância), garantindo maior transparência e imparcialidade.

E-mail

Os beneficiários podem enviar suas manifestações diretamente para o e-mail da Ouvidoria. O prazo de resposta é de até 7 dias úteis.
ouvidoria@unimed-erechim.com.br

Telefone

(54) 3520-6116
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h48 e das 13h às 17h30.

Melhorias implementadas em 2024

Dentre as principais melhorias implementadas no ano, destacam-se:

- Criação do SAC do Hospital Unimed, para atendimento exclusivo de pacientes.
- Implementação de pesquisa de satisfação digital nos serviços próprios da Unimed Erechim.
- Continuação dos treinamentos de capacitação da rede prestadora, incluindo secretárias, cursos de cooperativismo, reuniões para cooperados e a qualificação contínua dos colaboradores.

Comunicação

Para manter os clientes informados sobre as principais notícias da Cooperativa e assuntos relacionados aos planos de saúde, utilizamos diversos canais:

- Portal Unimed
- Aplicativo APP Cliente
- Redes sociais

Melhorias planejadas para 2025:

- Adequar os processos de Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria à RN 623/2024.



Prestadores de serviços

[GRI 2-6; 2-22; 2-29; 3-3]

A força da nossa rede credenciada é um grande diferencial, pois ela sustenta e consolida a entrega de serviços assistenciais e hospitalares de alta qualidade aos clientes que contratam nossos planos de saúde.

Encerramos 2024 com uma rede composta por 100 prestadores, incluindo clínicas, hospitais, unidades laboratoriais e banco de sangue, estrategicamente distribuídos em nossa área de atuação. Isso garante o acesso adequado aos serviços de saúde, no momento oportuno e com os recursos necessários.

Mantemos um relacionamento ético, profissional e transparente com nossa rede de prestadores de serviços de saúde. Esse compromisso está alicerçado em princípios sólidos de gestão ética, respeito aos direitos humanos e inovação constante, com o obje-

tivo de aprimorar continuamente os serviços oferecidos. Nosso foco é garantir soluções em saúde que assegurem segurança e qualidade, promovendo a satisfação e o bem-estar de nossos clientes.



68 clínicas
credenciadas



01 banco
de sangue



13 hospitais credenciados,
sendo um próprio (Hospital
Unimed Erechim)



18 laboratórios de análises
clínicas, sendo dois próprios



11 serviços próprios:

- Hospital Unimed
- Laboratório de Análises Clínicas e Unidade de Coleta
- Centro de Diagnóstico por Imagem (Saúde da Mulher e CDI Hospital Unimed)
- Centro de Atenção Integral à Saúde (Clínica de Fisioterapia e Medicina Preventiva)
- Saúde Ocupacional
- Farmácias (três unidades)

Qualidade e desempenho assistencial

Para assegurar a qualidade dos serviços prestados, a rede credenciada passa por um rigoroso processo de avaliação, garantindo o cumprimento dos requisitos legais e a conformidade com a legislação vigente. Esse monitoramento contínuo assegura que as práticas adotadas estejam alinhadas aos mais elevados padrões de qualidade e segurança.

Os contratos de prestação de serviços incluem cláusulas específicas que reforçam o compromisso com a ética, a responsabilidade social e o respeito aos direitos humanos. Entre essas cláusulas, destacam-se a proibição de práticas como trabalho infantil e discriminação, além do compromisso com sigilo, segurança do paciente, confidencialidade e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Realizamos visitas técnicas periódicas para avaliar as condições estruturais, técnicas e organizacionais dos prestadores credenciados. Essas visitas têm o objetivo de coletar informações essenciais para a implementação de ações

de incentivo e desenvolvimento, promovendo o reconhecimento financeiro e não financeiro da rede. Esse processo contínuo visa aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer a parceria com os prestadores, garantindo a satisfação dos clientes e a sustentabilidade social e ética.

Os resultados do ciclo de avaliações são divulgados anualmente em encontros com os prestadores. Durante esses eventos, reconhecemos os prestadores com desempenho Ouro, oferecendo certificados e incentivos financeiros.

No ciclo de 2024, foram realizadas avaliações específicas para o segmento hospitalar. O incentivo financeiro é concedido ao prestador com maior pontuação na categoria Ouro e que tenha recebido visita de acompanhamento no ano. No entanto, nenhum hospital atingiu a pontuação mínima para receber o reconhecimento financeiro.

Realizamos encontros anuais com a rede de prestadores de serviços de saúde com o objetivo de garantir a qualificação contínua dos profissionais, com foco na segurança do paciente e na melhoria da

qualidade do atendimento. Durante esses encontros, são desenvolvidas ações que estimulam a capacitação e o desenvolvimento dos prestadores, promovendo práticas alinhadas às normas de saúde e segurança.

Além disso, realizamos encontros anuais com a rede credenciada, promovendo a qualificação contínua dos profissionais e o aprimoramento dos serviços. Em 2024, realizamos quatro encontros com os prestadores, abordando temas essenciais para a qualidade assistencial:

- Lei Geral de Proteção de Dados e Segurança da Informação.
- Oficina Jeito de Cuidar Unimed
- Segurança do Paciente na Prática
- Saúde Mental

Relacionamento

No ano do relato, desenvolvemos o Canal de Relacionamento com o objetivo de aprimorar a Gestão de Prestadores, otimizando a comunicação e a eficiência nas interações com a rede credenciada. Entre as melhorias implementadas, destacam-se:

- Controle automatizado da documentação legal, garantindo conformidade regulatória.
- Envio ágil e eficiente de notas fis-

cais, reduzindo o tempo de processamento e minimizando erros.

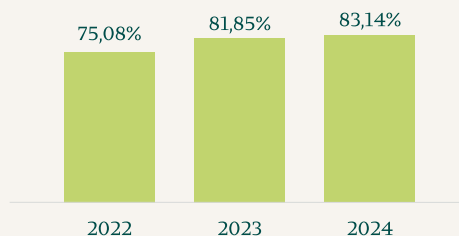
- Acesso facilitado a informações institucionais sobre a Unimed Erechim, promovendo maior transparência e alinhamento com os prestadores.

Essas melhorias fortaleceram a parceria com nossa rede credenciada, tornando o relacionamento mais transparente, ágil e alinhado às boas práticas de gestão.

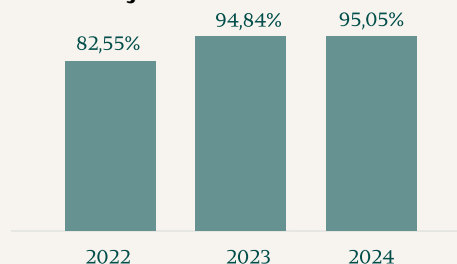
Índice de Desempenho e Satisfação da Rede Credenciada

Os indicadores de desempenho e satisfação refletem nosso compromisso com a qualidade dos serviços. Ao analisar os resultados de satisfação de 2024, observamos um aumento contínuo em relação aos anos anteriores, refletindo um progresso consistente e positivo. Esse crescimento demonstra que as ações de melhoria estão gerando resultados satisfatórios.

Desempenho da Rede Prestadora



Satisfação da Rede Prestadora



Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora

Em 2024, fomos novamente premiados com o Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora, no 15º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed/RS e no 16º Prêmio Excelência em Gestão. Esse prêmio reflete nosso compromisso com a inovação, qualidade e melhoria contínua na gestão da rede credenciada.

Além disso, a premiação ressalta a importância da parceria com a nossa rede, que, junto à Unimed Erechim, contribui para aprimorar os serviços oferecidos à comunidade. Esse reconhecimento fortalece nossa missão de promover a excelência na assistência à saúde e produzir um modelo de gestão cada vez mais eficiente.

Melhorias planejadas para 2025:

- Ampliar o Canal de Relacionamento com os Prestadores, incluindo novos módulos para aprimorar a comunicação e gestão de processos.
- Implantar ferramenta para análise contínua da performance dos prestadores, visando mensurar o índice de desempenho da rede.
- Acompanhar mensalmente o desempenho dos prestadores.
- Expandir a biometria facial para toda a Rede Prestadora, aumentando a segurança e precisão nos processos de autenticação e identificação.

Fornecedores

[GRI 2-6; 2-22; 2-29; 3-3]

Estamos comprometidos em selecionar, cuidadosamente, nossos fornecedores para garantir que os serviços contratados reflitam o melhor cuidado e qualidade. A nossa relação com os fornecedores está pautada nas diretrizes do Código de Conduta da cooperativa, um elemento essencial para o estabelecimento de parcerias comerciais sólidas e responsáveis.

Política de Compras e Compliance

Nossa Política de Compras para a aquisição de bens, produtos e serviços estabelece diretrizes claras para o cumprimento das normas e regras de trabalho vigentes. Isso garante que 100% dos nossos contratados estejam em conformidade legal e apresentem condições dignas de trabalho.

Gestão de Fornecedores em 2024

Implementamos uma nova solução para homologação e gestão de fornecedores de serviços recorrentes, resultando em um gerenciamento mais eficiente, especialmente no cumprimento das obrigações contratuais e na atualização de informações. Esse aprimoramento tem como objetivo mitigar riscos e promover o desenvolvimento de nossos parceiros comerciais.

A avaliação dos fornecedores abrange todo o processo, desde a compra até a chegada da nota fiscal, incluindo a utilização de materiais e serviços. Também registramos eventuais não conformidades. Além disso, o Núcleo de Compras Qualificado (NCQ) realiza uma avaliação dos fornecedores terceirizados, considerando aspectos como qualidade dos produtos entregues, prazo de entrega, práticas de gestão da qualidade e

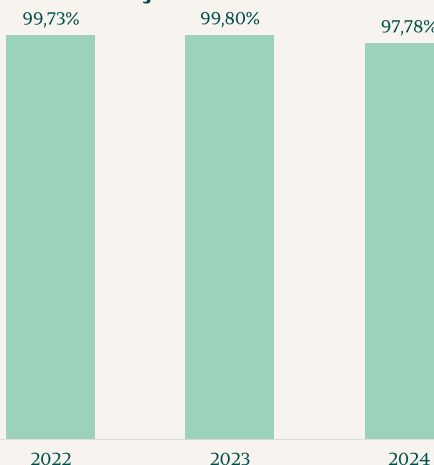
responsabilidade socioambiental – fatores que impactam diretamente os processos da Cooperativa.

Avaliação de Desempenho

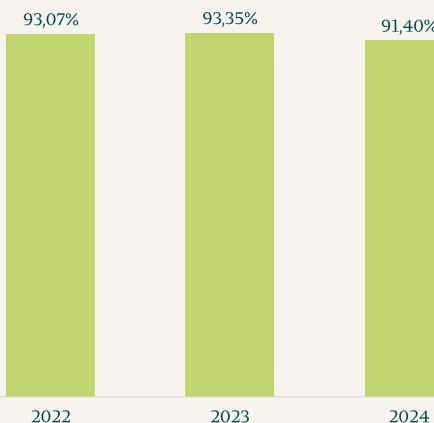
Em 2024, firmamos diversos acordos e contratos de compra com nossos fornecedores, garantindo estoques e preços fixos para um determinado período. Ao final de cada ano, realizamos uma pesquisa de desempenho tanto para o setor quanto para os fornecedores.

Nesta avaliação, todos atingiram níveis satisfatórios, suprimindo a necessidade de contato com fornecedores que não atingiram a nota mínima de 70%. Para aqueles que necessitaram de atenção especial, as questões foram tratadas proativamente, com diálogo e soluções eficazes.

Satisfação dos Fornecedores



Desempenho dos Fornecedores





Economias e gestão de estoque

Renovamos alguns acordos comerciais e substituímos alguns itens, gerando uma economia superior a R\$ 100.000,00 no ano, com foco em materiais hospitalares e medicamentos.

Além disso, estamos implementando ações para otimizar a gestão do desperdício, como a oferta de itens em estoque para evitar compras desnecessárias. Também revisamos nossos itens de estoque para garantir que não haja excessos ou itens sem giro.

Melhorias planejadas para 2025:

- Garantir a continuidade e renovação de acordos.
- Buscar novos fornecedores e itens que assegurem qualidade com preços justos.
- Aperfeiçoar a gestão de fornecedores e suprimentos.
- Implementar um controle mais eficiente de estoques.
- Adotar práticas que melhorem a eficiência operacional.
- Integrar iniciativas sustentáveis às operações.

Comunidade

[GRI 2-22; 2-29; 3-3; 413-1]

Como Cooperativa, seguimos princípios que orientam nossas ações e refletem nossos valores, com foco no compromisso social. Para promover o bem-estar e a qualidade de vida, realizamos campanhas, projetos sociais e patrocinamos diversas iniciativas. Somos mantenedores do Instituto Unimed Erechim, responsável pela gestão dos projetos de responsabilidade sociocultural e ambiental da cooperativa. Essas iniciativas abrangem áreas como cultura, educação, esportes, meio ambiente e lazer, contribuindo para o desenvolvimento sustentável de nossa região.

Programa “Viver Bem na Escola”

Em 2024, promovemos uma edição especial do Programa “Viver Bem na Escola”, em parceria com o Instituto Unimed/RS e Instituto Unimed Erechim, com apoio da Unimed Erechim. A atividade contemplou 290 adolescentes, distribuídos em 13 turmas do Colégio Estadual Professor Mantonvani, com alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental, além de turmas do ensino médio.

O tema abordado foi prevenção à gravidez na adolescência. As aulas foram conduzidas por profissionais da Pipa Ideias. O programa é uma iniciativa do Instituto Unimed/RS, Pipa Ideias e Fundo Social do Sescop.

Resultados: Foram realizadas 13 oficinas, impactando diretamente os alunos. Feedbacks apontam uma satisfação de 96% com relação ao projeto.

Programa “Doador Fiel”

Reafirmamos nosso compromisso social, promovemos a ação ‘Doador Fiel’ durante o mês do cooperativismo, incentivando colaboradores, cooperados, familiares e empresas parceiras a doarem sangue, ajudando a assegurar que o sistema de saúde tenha um suprimento adequado para atender às necessidades dos pacientes em situações graves. A doação de sangue é uma das formas mais eficazes de salvar vidas.

Em 2024, contamos com a participação de 98 doadores. Além disso, nos meses de julho e agosto, incentivamos nossos colaboradores a realizarem doações no Banco de Sangue de Erechim, por meio do Programa Doador Fiel.

Resultados: A campanha beneficiou aproximadamente 392 pacientes e gerou um aumento de 76% nas doações, em comparação ao ano anterior.



Ações

Ao longo de ano, reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento social, a promoção da saúde e o bem-estar da comunidade. Reafirmamos nosso papel como agente transformador, buscando impactar positivamente a vida das pessoas e fortalecer os princípios cooperativistas. Nosso foco foi ampliar as iniciativas que envolvem a comunidade em diversas frentes.

Essas ações vão desde projetos de incentivo à saúde, como campanhas preventivas e de conscientização, até programas de apoio a grupos vulneráveis, demonstrando a dedicação constante da Cooperativa em contribuir para uma sociedade mais solidária e justa.

A seguir, apresentamos algumas delas:

Dia C de Cooperar

Participamos das edições do Dia C de Cooperar, desde 2016. Em 2024, por meio do Núcleo das Cooperativas do Alto Uruguai, promovemos duas ações no Cen-

tro Educativo Cantinho da Luz, com foco na saúde e no bem-estar, contando com a participação dos profissionais do serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim.

- 24 de julho: Bate-papo sobre cuidados preventivos com a saúde da mulher, voltado para mães e mulheres da instituição, conduzido pelo nutricionista Vitor Perondi Guiotto e pela enfermeira Amanda Rufato.
- 29 de julho: conversa sobre uso de cigarro eletrônico, drogas e projetos de vida para crianças e adolescentes, conduzida pela psicóloga Andrieli Gonçalves de Amaral.

A escolha dos temas reflete a preocupação com a exposição precoce dos jovens aos vícios, muitas vezes impulsionados por curiosidade, questões emocionais e influências familiares. Proporcionar momentos de reflexão sobre os efeitos e prejuízos das drogas é essencial para minimizar o envolvimento com substâncias pre-

judiciais, contribuindo para um futuro mais saudável.

Além das ações educativas, realizamos arrecadações via Pix Solidário para a compra de materiais e utensílios domésticos, assim como a doação de livros para a Secretaria de Educação de Cruzeiro do Sul/RS.

Resultados: Foram arrecadados R\$ 11.520,00 no Pix Solidário, permitindo auxiliar quatro famílias com a compra de materiais e eletrodomésticos.

Campanha do Agasalho

Todos os anos, realizamos a Campanha do Agasalho, que não apenas beneficia os destinatários das doações, mas também fortalece a solidariedade, a consciência social e a sustentabilidade ambiental. A iniciativa destaca como pequenas ações individuais podem gerar um grande impacto na vida daqueles que mais precisam.

Nos meses de abril e maio, a ação arrecadou 4 mil peças de roupas,

que foram entregues à Central de Doações da Prefeitura Municipal de Erechim. A edição de 2024 teve como mote: “Uma doação, um sorriso, um inverno mais acolhedor”.

As doações foram disponibilizadas na Central de Doações, garantindo que a população tivesse acesso às peças, ajudando na proteção contra o frio e no bem-estar de todos.

Circuito de Corridas Unimed

Em dezembro, sediamos mais uma etapa do Circuito de Corridas Unimed RS 2024. Com mais de 300 participantes e um percurso de 5,2 km, arrecadamos 200 kg de alimentos, que foram destinados ao Programa Mesa Brasil – SESC Erechim.

Resultados: 43 instituições beneficiadas, promovendo a segurança alimentar na região.

Seminário “Cooperativas Multissocietárias”

Também participamos do Seminário “Cooperativas Multissocietárias”, promovido pelo Núcleo de Cooperativismo do Alto Uruguai, que reuniu diversas instituições para discutir práticas de cooperação solidária. Durante o evento, tivemos o privilégio de ouvir um palestrante francês, que compartilhou suas experiências com cooperativas solidárias, trazendo uma perspectiva enriquecedora sobre seu impacto social e os benefícios desse modelo, que fortalece a união e o desenvolvimento das comunidades.

Ação de Natal

Também promovemos a “Ação de Natal Solidária”, que fortaleceu o espírito de cooperação e voluntariado entre nossos colaboradores. A iniciativa aconteceu na sede da Cooperativa, onde uma caixa foi disponibilizada para que os colaboradores deixassem suas cartinhas para o Papai Noel. Esse gesto simples proporcionou um momento especial de união e generosidade, permitindo que os pedidos fossem atendidos com carinho e solidariedade.

Por meio dessa ação, conseguimos levar alegria e acolher famílias em situação de vulnerabilidade, reforçando nosso compromisso com a comunidade e a importância de ajudar o próximo.

Resultados: Seis cartinhas foram atendidas, resultando na doação de três kits escolares, três pares de chuteiras de futebol e duas cestas básicas.

Eventos esportivos, parcerias e patrocínios

Mantivemos nossa parceria com o Atlântico Futsal e o Ypiranga Futebol Clube, oferecendo suporte médico com ambulância UTI móvel. Além disso, realizamos palestras educativas sobre prevenção do câncer de mama e saúde mental. Essas iniciativas reforçam o comprometimento da Cooperativa com a promoção da saúde e do bem-estar da comunidade local.

Resultados: Foram realizadas 10 palestras para conscientização da comunidade.

Ações de filantropia:

Além das iniciativas já mencionadas, seguimos desenvolvendo ações de filantropia voltadas para a comunidade, priorizando saúde, educação e bem-estar social. Em 2024, investimos R\$ 39.086,50 em ações de filantropia, incluindo exames laboratoriais e de imagem.

Melhorias planejadas para 2025:

- Ampliar os projetos sociais “Semear Sonhos” e “Escalando o Futuro” para aumentar o impacto nas comunidades atendidas.
- Incentivar a participação dos colaboradores em programas de voluntariado.

Nosso Jeito de Cuidar do Planeta

Meio ambiente

[GRI 2-22; 3-3; 302-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5; 306-3]

A sustentabilidade ambiental é um dos pilares da Cooperativa, que adota boas práticas e busca, continuamente, reduzir impactos ambientais. Nossas estratégias seguem diretrizes ambientais, sociais e de governança (ESG), garantindo a preservação dos recursos naturais e a segurança das futuras gerações. Esse compromisso se concretiza por meio da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental estruturado, assegurando a conformidade com requisitos legais e promovendo a sustentabilidade em todas as nossas operações.

Ações ambientais

Pelo terceiro ano consecutivo, participamos do Pedágio da Sustentabilidade, evento promovido pelo Grupo Olfar em parceria com outras instituições, durante a Semana do Meio Ambiente. O evento tem como objetivo sensibilizar a população sobre a importância da preservação ambiental e educar as novas gerações por meio de atividades lúdicas

e educativas. Para a Cooperativa, essa semana não é apenas um evento pontual, mas um catalisador de ações contínuas em prol da sustentabilidade.

Mudanças climáticas

As mudanças climáticas referem-se às alterações de longo prazo nos padrões de temperatura e clima. Embora possam ocorrer por causas naturais, como variações no ciclo solar, a principal influência recente vem das atividades humanas, especialmente da queima de combustíveis fósseis. Essas emissões de gases de efeito estufa intensificam o efeito estufa, elevando as temperaturas globais. Na Unimed Erechim, monitoramos e calculamos nossas emissões por meio do Programa Carbono Neutro.

Gestão de emissões

Para fortalecer nossa atuação na agenda climática, aderimos ao Programa Carbono Neutro (PCN), uma iniciativa da Unimed do Brasil. Utilizamos a ferramenta Carbonsys para tabulação das emissões de CO₂, o que garante um direcionamento estratégico na gestão ambiental. Nosso

Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) segue a metodologia do GHG Protocol, abrangendo as emissões diretas (Escopo 1), as emissões indiretas provenientes do consumo de energia elétrica adquirida (Escopo 2) e as demais emissões indiretas ao longo da cadeia de valor (Escopo 3).

Em relação às emissões de 2023 e 2024, observamos variações nos três escopos, o que é atribuído ao aumento no número de atendimentos nos serviços próprios, ao crescimento da carteira de clientes, ao aumento no número de colaboradores e ao retorno de viagens para eventos presenciais.

Como parte de uma boa prática em ESG, em 2023, contratamos uma consultoria externa para compensar as emissões e obter a certificação de carbono zero, a qual foi mantida, também, em 2024.

325,30 tCO₂e
(emissões dos escopos
1, 2 e 3 resultantes das
atividades de 2024)

Gestão de resíduos

Para garantir a segurança de trabalhadores da saúde, pacientes e comunidade, além de minimizar impactos ambientais, a Unimed Erechim gerencia seus resíduos conforme a Política Nacional de Resíduos, por meio da área de Responsabilidade Socioambiental. A destinação é realizada conforme a legislação ambiental vigente, garantindo a segurança dos trabalhadores da saúde, pacientes e comunidade.

Todas as unidades da Cooperativa possuem plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. O transporte e a destinação desses materiais são realizados por empresas contratadas e licenciadas para tal fim. Todos os resíduos são enviados com Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), online, para conferência do recebimento, realização do tratamento e emissão do certificado de destinação. O aumento na geração de resíduos

infectantes acompanha a ampliação da infraestrutura e dos serviços prestados.

Treinamento de resíduos

Para assegurar uma gestão eficiente dos resíduos, todos os colaboradores passam por treinamentos que abordam a classificação, segregação e destinação adequada. Além de cumprir a Norma Derivada nº 2, os treinamentos reforçam a segurança no manuseio de resíduos, reduzindo riscos de acidentes. A gestão correta dos resíduos é fundamental para a proteção dos pacientes e do meio ambiente.

Energia

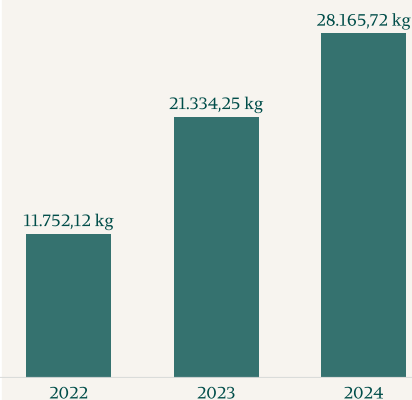
O consumo de energia aumentou 19% em 2024, impulsionado pela ampliação da infraestrutura e instalação de novos equipamentos de alto consumo, como os utilizados no Setor de Diagnóstico por Imagem e no Pronto Atendimento do Hospital Unimed.

Para fomentar as ações de ESG, adotamos práticas voltadas ao consumo consciente de energia elétrica, como apagar as luzes quando as salas não estão em uso, bloquear e desligar as telas de computadores durante a ausência dos usuários e programar o desligamento automático dos equipamentos após o expediente.

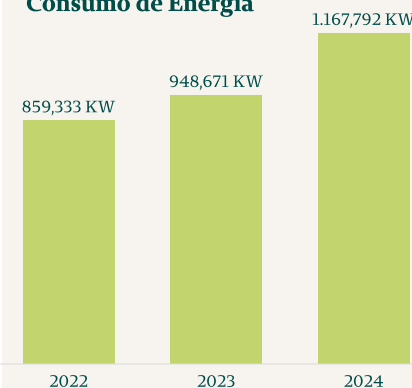
Os colaboradores são continuamente incentivados por meio de campanhas internas. A Cooperativa tem como meta reduzir o consumo de energia e estimular a produção sustentável. Em 2023, iniciamos a migração para o mercado livre de energia, contratando uma geradora certificada pelo I-REC (Certificado Internacional de Energia Renovável), que garante a rastreabilidade do uso de fontes renováveis.

Também, ajustamos o contrato com a distribuidora local para reforçar a sustentabilidade financeira de forma integrada. Em janeiro de 2024, concluímos a migração para o mercado livre de energia elétrica.

Geração de Resíduos Infectantes



Consumo de Energia



Durante o período relatado, a Cooperativa não enfrentou penalidades ambientais.



Eficiência energética e recursos naturais

- Reaproveitamento de sobras de obra.
- Uso de produtos de limpeza biodegradáveis.
- Sistema de aquecimento de água por energia solar.
- Equipamentos médicos e de TI com eficiência energética.
- Instalação de sistemas de iluminação eficientes.

Digitalização e redução de desperdícios

- Gestão Eletrônica de Documentos e Certificação Digital.
- Integração digital de prontuários com exames laboratoriais e de imagem.
- Informatização dos controles da engenharia clínica.

Contratos digitais para reduzir uso de papel

- Redução de impressões e incentivo ao uso de plataformas digitais.
- Resíduos e Reciclagem
- Descarte adequado de equipamentos eletrônicos.
- Implantação de coleta de eletrônicos e raio X (planejado para 2025).
- Treinamento contínuo sobre segregação e destinação correta de resíduos.

Conscientização e engajamento

- Campanhas educativas para colaboradores alinhadas aos ODS.
- Projetos sociais, como “Varal Solidário Unimed” e “Tampinhas Solidárias”
- Incentivo a reuniões on-line para reduzir deslocamentos.

Jogos da Sustentabilidade

Os Jogos da Sustentabilidade têm como objetivo conscientizar e estimular hábitos sustentáveis no cotidiano dos colaboradores por meio de uma gincana. Há mais de oito anos, realizamos atividades que fortalecem a cultura organizacional, alinhadas às diretrizes ESG, e incentivam a adoção de práticas sustentáveis no dia a dia, gerando impactos positivos tanto dentro da organização quanto na comunidade.

Em 2024, a iniciativa contou com ações como Eu Ajudo na Lata, Tampinhas Solidárias, Doador Fiel, Arrecadação de Material de Higiene Básica e a Campanha do Agasalho. Na 9ª edição, novas práticas serão incorporadas, como a redução de impressões, otimização do consumo de energia e gestão eficiente de resíduos. Cada atividade concluída soma pontos e, ao final do ciclo, os três setores com melhor desempenho são reconhecidos.

Melhorias planejadas para 2025:

- Implantar a coleta e descarte correto de eletrônicos e raio X.
- Aprimorar as boas práticas em ESG.

Capítulo IV
***Compromisso com
a Sustentabilidade***



Nosso Futuro

[GRI 2-22]

A sustentabilidade na saúde vai além da preservação ambiental; envolve a gestão eficiente de recursos, a inovação tecnológica e a construção de parcerias estratégicas para garantir o bem-estar da população a longo prazo. As Conexões Sustentáveis visam integrar esses pilares, promovendo um sistema de saúde mais resiliente, acessível e comprometido com as futuras gerações.

Desde que assumimos a gestão da Cooperativa, em 2019, nosso foco tem sido o crescimento sustentável e a valorização do trabalho médico, alicerces fundamentais de nossas ações. Em 2024, reforçamos nosso compromisso com a inovação, a sustentabilidade e a excelência no cuidado à saúde. O futuro da Cooperativa está alinhado à integração dos serviços assistenciais, consolidando um complexo hospitalar moderno, eficiente e sustentável, que trará mais qualidade e segurança para a assistência.

Expansão da rede e inovação no atendimento

A verticalização das operações tem sido um processo contínuo na Cooperativa, impulsionado pela inauguração do Hospital em 2017. Desde então, investimos fortemente em tecnologia, inovação e parcerias estratégicas, transformando a jornada de saúde de nossos clientes e proporcionando um atendimento mais fluido, humanizado e resolutivo.

Em 2024, expandimos nosso Complexo Hospitalar, incorporando novos serviços e implementando soluções tecnológicas de ponta. A digitalização dos processos assistenciais, o uso de sistemas interoperáveis e a aplicação de inteligência artificial elevam a precisão dos diagnósticos, aprimoram as operações e garantem maior segurança para pacientes e profissionais.

Além disso, a verticalização contribui para uma gestão mais eficiente, reduzindo custos operacionais e garantindo maior controle sobre a qualidade da assistência.

Recentes conquistas:

- Pronto Atendimento
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Saúde da Mulher

Crescimento e desempenho no setor de saúde

O mercado de saúde suplementar segue em expansão, e os resultados da Cooperativa refletem essa tendência. Em 2024, enquanto o mercado brasileiro crescia 1,68%, a Unimed Erechim superou essa média, alcançando um crescimento de 6,07% em sua área de abrangência.

Esse desempenho positivo é resultado da solidez financeira da Cooperativa, aliada à capacidade

de adaptação e inovação em um cenário regulatório em constante evolução.

Sustentabilidade financeira e gestão inteligente dos custos

A gestão dos custos assistenciais tem sido um fator essencial para garantir a sustentabilidade da Cooperativa, especialmente diante do envelhecimento da população e da incorporação de novas tecnologias. Esse controle vai além da área médica, envolvendo clientes, órgãos reguladores e judiciais, sempre com base em um modelo de governança robusto, que garante o crescimento e a longevidade do nosso negócio.

Valorização do cooperado e crescimento profissional

Em 2025, seguiremos estruturando a Jornada do Cooperado, com foco em oferecer suporte ao médico em sua trajetória na Unimed Erechim. Nosso compromisso inclui:

- Valorização do ganho médico e remuneração adequada
- Criação de um ambiente de trabalho que fomente o crescimento profissional
- Fortalecimento do Programa de Relacionamento com os médicos cooperados

Transformação digital na saúde

A inovação continua no centro das nossas estratégias. A digitalização dos processos assistenciais, a implementação de sistemas interoperáveis e o uso de inteligência artificial continuarão a melhorar a operação, aprimorando a precisão dos diagnósticos e fortalecendo a segurança de pacientes e profissionais.

Fortalecimento da rede assistencial

A expansão da rede assistencial, aliada ao crescimento da carteira de clientes e à revisão dos planos de saúde, tem se mostrado uma estratégia eficaz para garantir a sustentabilidade do nosso negócio. Esse modelo já adotado pela Cooperativa continuará sendo uma de nossas principais estratégias para 2025.

Expansão dos serviços em saúde ocupacional e assistência farmacêutica

Também ampliaremos nossos serviços especializados em saúde e segurança do trabalho, expandindo para novos locais dentro de nossa área de atuação. Além disso, fortaleceremos nossa assistência farmacêutica, garantindo acesso facilitado a medicamentos e produtos de qualidade, sempre com foco no cuidado integral dos nossos beneficiários.

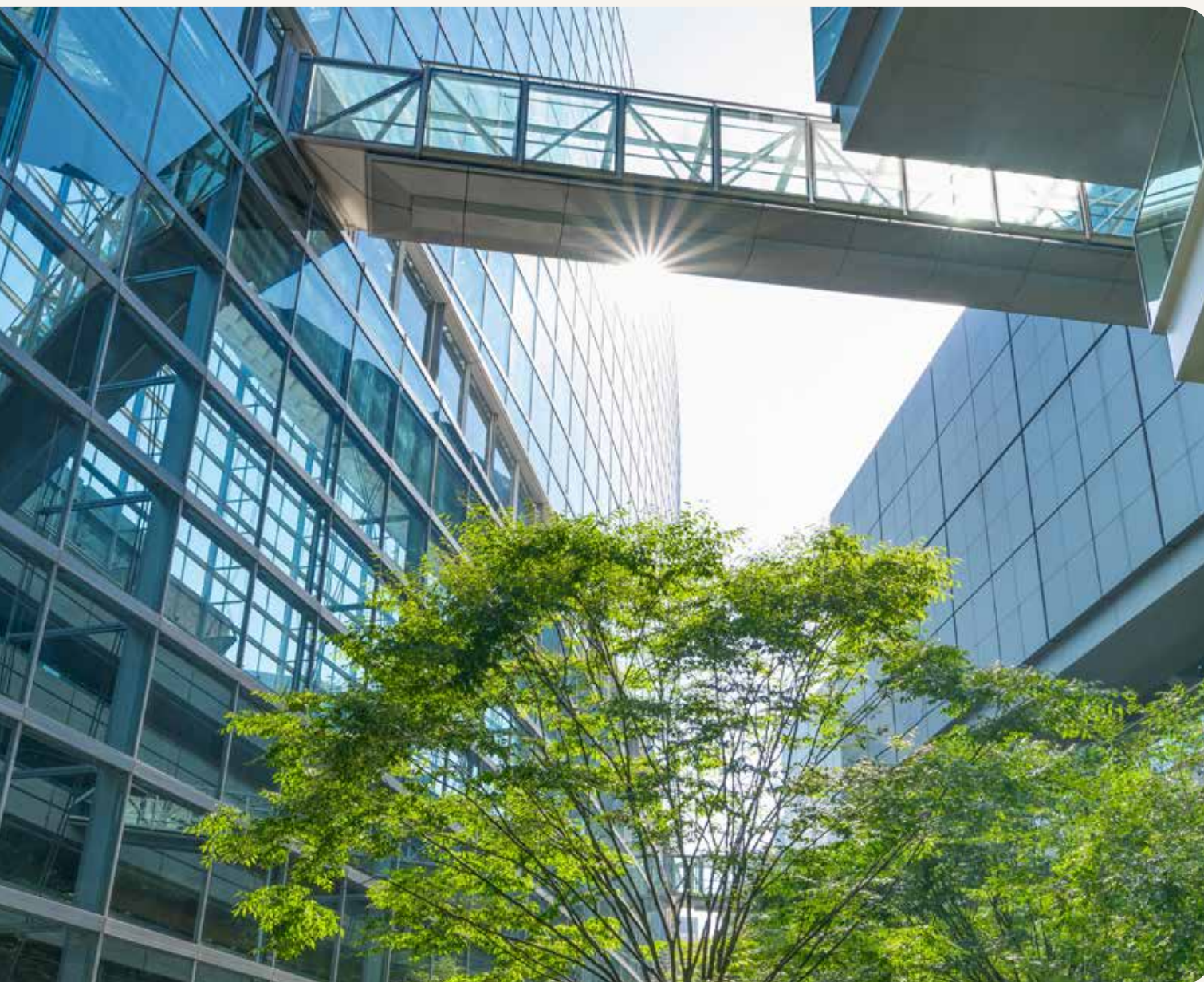
Nosso compromisso com o futuro

A sustentabilidade continua sendo um dos pilares fundamentais da Cooperativa. Em 2025, ampliaremos as práticas ESG, incluindo:

- Compensação de carbono
- Gestão sustentável de resíduos
- Fortalecimento da governança corporativa

Nosso compromisso com a responsabilidade socioambiental reforça nossa posição como referência em sustentabilidade no setor da saúde.





Crescendo com propósito

Os resultados que alcançamos ao longo de 53 anos são frutos do trabalho coletivo, um princípio essencial do cooperativismo. Essa trajetória nos ensinou que, juntos, podemos superar desafios e construir um futuro mais promissor. Para 2025, nosso objetivo é fortalecer ainda mais a governança, promovendo a transparência e a responsabilidade em nossas ações.

Nosso compromisso com a sustentabilidade envolve a valorização das pessoas e a implementação de práticas inovadoras que asseguram a eficiência dos nossos serviços. Como referência na região, acreditamos que, ao priorizar o cuidado com as pessoas, estaremos garantindo não apenas a sustentabilidade do nosso negócio, mas também o bem-estar das futuras gerações.



Demonstrações Financeiras

[GRI 201-1]

Clique aqui para acessar as
Demonstrações Financeiras

Clique aqui para acessar o
Parecer do auditor

Clique aqui para acessar o
Balanço Social

Expediente

Coordenação Geral: Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães

Supervisão: Alessandra Sonda e Adriana Biasi Machiavelli

Elaboração e Redação: Cleusa Teresa Daronch

Revisão: Prof^a. Dra. Elcemina Lúcia Balvedi Pagliosa

Colaboração: Gestores e colaboradores da Unimed Erechim

Projeto Gráfico e Editoração: Júlia Carolina Ramisch

Fotos: Arquivo Unimed e Adobe Stock

Unimed 
Erechim/RS

ANS – Nº 35702-2

Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda

Av. Sete de Setembro, 2001 Bairro Fátima, Erechim/RS

CEP: 99.709-182

Telefone: (54) 3520.6100 – www.unimed-erechim.com.br





Unimed 
Erechim/RS

