

**Unimed Chapecó**  
**Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense**

CNPJ: 85.283.299/0001-91

Registro ANS: 354295

**Relatório de Administração**

Exercício Findo em 31 de dezembro de 2021

**Prezados Senhores,**

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Chapecó referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

A Unimed Chapecó faz parte do Sistema Unimed, que é a maior experiência cooperativista do mundo na área da saúde. Completados 29 anos de existência, a Unimed Chapecó encerrou o ano de 2021 com 328 cooperados, 52.464 beneficiários do plano de saúde, 1.263 colaboradores e uma rede de atendimento na sua área de atuação que contempla 83 serviços credenciados (hospitais, laboratórios e clínicas), além de serviços próprios compostos por hospital, laboratório, clínica de fisioterapia, centro de oncologia, centro de diagnóstico por imagem, serviço de saúde ocupacional, serviço de transporte, SOS, serviços de medicina preventiva, atenção domiciliar, equipe multiprofissional e dois espaços para atendimento personalizado a saúde, sendo um no município de Chapecó e outro no município de Pinhalzinho.

A cooperativa tem como negócio a promoção da saúde e trabalho médico. A valorização na participação do cooperado, satisfação do cliente através da excelência nos serviços prestados, ética, desenvolvimento de pessoas, governança, inovação e a sustentabilidade são os princípios que norteiam a Cooperativa. Tendo como visão, ser referência em medicina e gestão ética, buscando a satisfação crescente dos clientes, colaboradores e cooperados, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, mediante crescimento sustentável.

Há dois anos desfrutando de um dos maiores complexos hospitalares do sistema Unimed, consolidando a cidade de Chapecó com referência em saúde e tratamentos de alta complexidade, o Novo Hospital Unimed está

sintonizado com a complexa legislação exigida pela Vigilância Sanitária, tem acessibilidade plena e ambiente amplo, arrojado e moderno. Toda estrutura em serviços próprios disponível, juntamente com o planejamento estratégico e a governança cooperativa, possibilitou, no exercício de 2021, remunerar seus cooperados com base na CBHPM 2018 com adicional de 3,89%, para todos os atos médicos, resultando em R\$ 18.527.622,87 em subsídios do intercâmbio, além de encerrar o exercício de 2021 com resultado positivo. De acordo com o artigo 67 do estatuto social, depois de constituídas as reservas e fundos obrigatórios pela lei 5.764/71, as sobras são levadas à Assembleia Geral Ordinária, em março de 2022.

Através de uma gestão sólida, a Unimed Chapecó objetiva honrar todos os seus compromissos financeiros, além de suportar as oscilações advindas das operações com o plano de saúde, tais como, a sinistralidade. Pautada na qualidade de seus serviços, busca aumentar o número de clientes, mesmo em um cenário desfavorável, evitando principalmente, a evasão dos beneficiários do plano de saúde e garantindo em 2021 aumento de 2,24% no número dos beneficiários, acima da estimativa do IBGE para crescimento populacional em Santa Catarina no ano de 2021, o qual era de 1,19%.

A Cooperativa investe em medicina preventiva, resultando na melhoria da qualidade de vida e aumento da longevidade de seus beneficiários, visando a sustentabilidade do plano de saúde, com a redução de sinistralidade. Para tornar esse objetivo possível, a Medicina Preventiva possui um serviço, no qual profissionais qualificados desenvolvem ações que oferecem saúde integral, auxiliando seus clientes na obtenção de uma vida longa e saudável por meio de ações coletivas, atendimentos individuais e/ou telemonitoramento. Os programas da Medicina Preventiva proporcionam aos clientes um conjunto de ações, entre elas a conscientização sobre a importância da prevenção de doenças e da promoção da saúde, estímulo a mudança de comportamento e inserção de hábitos de vida mais saudáveis, por meio do acompanhamento personalizado feito por uma equipe multidisciplinar.

Os programas aprovados junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com atuação preventiva na saúde do adulto e do idoso, tiveram expansão em 2021. Entre as novas aprovações estão: Saúde em Diabetes, Neoplasias, Saúde Respiratória, Saúde Renal, Saúde Cardiovascular, Saúde em Dia, Viver Bem-Obesidade, Saúde Pós-Bariátrica, Curso de Casais Gestantes; Viver Bem-Saudável, Avançar e Mova-se.

No ano de 2021, além de oferecer suporte aos seus beneficiários com relação à prevenção de agravos e manutenção da saúde, a Medicina Preventiva também foi responsável por monitorar pacientes suspeitos ou confirmados

para Covid-19, oferecendo suporte técnico e emocional a esses clientes. Além disso, foram realizadas ações focadas em Saúde Mental, como a realização de “lives”, palestras, grupos terapêuticos, dado início ao programa Viver Bem Inspirar, focado na cessação do tabagismo (em aprovação junto a ANS). Iniciou-se também o Programa de Rastreamento de Câncer de Mama com as colaboradoras da própria cooperativa.

O Serviço de Atenção Domiciliar, que tem como objetivo a desospitalização, recuperação, reabilitação e manutenção de saúde de pacientes, em 2021, com a formação da equipe própria, pôde assegurar a melhoria dos atendimentos, conforto aos pacientes, seus familiares e ainda realizar a gestão eficiente do custo das internações de longa permanência. O serviço conseguiu internalizar grande parte dos atendimentos anteriormente delegados à rede credenciada. Utiliza critérios rigorosos para verificação das elegibilidades dos pacientes que são absorvidos pelo setor e empenha-se em oferecer o melhor cuidado possível dentro da singularidade de cada família. Dessa forma, é possível realizar os atendimentos domiciliares e o gerenciamento em saúde dos beneficiários de forma segura.

Em 2021 a cooperativa continuou com investimentos no parque tecnológico do centro de Diagnóstico por Imagem, foram adquiridos: 1 tomógrafo 32 canais, 1 ressonância magnética e 3 aparelhos de ultrassonografia. Atualmente o serviço conta com dois tomógrafos em utilização, realizando exames de tomografia/angiogramas (coronariana, score de cálcio, encéfalo/musculo, medicina interna e colonoscopia virtual); 3 ressonância magnética para a realização de exames de ressonância neurológica, cardíaca, músculos, medicina interna, tractografia e artro ressonância; e 14 aparelhos de ultrassonografia. Na relação de investimentos para 2022 estão 1 novo equipamentos de raio-x telecomandado e 1 mamógrafo digital.

A reativação da antiga estrutura hospitalar, desativada no final de 2019 após a inauguração do novo hospital, foi a oportunidade para a organização dos atendimentos aos pacientes da COVID-19 nos momentos de criticidade e atendimento à demanda reprimida de 2020 tanto para beneficiários próprios quanto para suprir a procura por atendimentos de beneficiários de outras Unimeds através do intercâmbio. Em 2021 hospedou um Pronto Atendimento, e serviu como ‘backup’ para utilização de Unidades de Internação quando necessário. No decorrer do ano, e à medida que a procura decorrente da pandemia foi amenizando, as unidades foram desabilitadas como estratégia de redução de custo e controle da ociosidade.

O serviço de Atendimento Personalizado à Saúde ganhou um reposicionamento da marca, passando a ser chamado de Unimed Personal. Foi implantada uma nova filial no município de Pinhalzinho, buscando a

expansão do serviço. No município de Chapecó houve a ampliação dos serviços contando com atendimentos de pediatria, ginecologia, obstetrícia e pequenos procedimentos. Além disso, iniciou o projeto piloto com os colaboradores e seus dependentes para atendimentos de saúde bucal, contando com um Cirurgião Dentista e um Odontopediatra. A Unimed Personal é uma forte estratégia da cooperativa, contribuindo para a prevenção de doenças, no diagnóstico precoce e na segurança que o médico da família traz para a escolha de especialistas adequados para cada situação, procurando evitar o desperdício de recursos, garantindo atendimento eficiente ao beneficiário do plano de saúde.

O Centro de Infusão de Medicamentos Especiais foi incorporado ao Centro de Oncologia e Hematologia, situado no 5º andar do Hospital Unimed, com atendimento especializado e estrutura adequada para a segurança do cliente, durante a administração dos medicamentos, em atendimentos aos pacientes que necessitam de tratamento por meio de medicação intravenosa, intramuscular, subcutânea ou oral, para as mais diversas patologias. Tais medicamentos utilizados para o tratamento de doenças autoimunes de diversas especialidades, como: reumatologia, gastroenterologia, dermatologia, neurologia, entre outras. Para atender o público adulto e pediátrico, dispõe de infraestrutura ampla e moderna que garantem bem-estar e conforto aos pacientes, contando com consultórios médicos, consultório multiprofissional, salas de espera, boxes e leitos para tratamento assistido. Soma-se ao emprego das melhores tecnologias no tratamento de patologias oncológicas e não oncológicas, a excelência do corpo clínico e equipe multidisciplinar, que constantemente ajusta seus processos para garantir um atendimento personalizado e humanizado, alinhados à qualidade e segurança do paciente.

Todos os pacientes são submetidos à avaliação por profissional médico, visto que o serviço dispõe de um plantonista para atendimento exclusivo ao ambulatório de infusão. A presença contínua de um médico, reforça ainda mais o compromisso de segurança e qualidade nos serviços prestados. Ainda, conta com o apoio e supervisão da equipe multidisciplinar (Enfermagem, Farmácia, Odontologia, Psicologia, Nutrição e Fisioterapia). Entre os serviços especializados – classificados como de alta complexidade – oferecidos aos clientes Unimed e de outros planos de saúde, destacam-se as consultas com especialistas (Oncologia, Hematologia e Oncopediatria), aplicações de quimioterapia, imunoterapia e hormonioterapia, dispensação de tratamentos oncológicos e não oncológicos de uso domiciliar, biópsias de medula óssea para fins de investigação, suporte ao tratamento oncológico e manutenção de cateter.

A Saúde Ocupacional Unimed Chapecó, vem conquistando clientes e se destacando no mercado, à medida que as obrigações assessórias da Receita Federal do Brasil entram em vigor, principalmente as relativas ao e-social (parte ocupacional/do trabalhador). Destaca-se pela seriedade, qualidade dos serviços prestados e a confiança de um serviço padrão Unimed. Tem expandido a área de atuação à medida que observa as demandas do mercado. Atualmente, explora os serviços de: programas de saúde ocupacional trabalhistas e previdenciários, consultas clínicas e exames médicos, programas de prevenção e gestão de riscos ocupacionais, treinamentos e palestras, análises ergonômicas, quantificações de riscos ocupacionais (químicas e de vibrações), laudos e perícias técnicas de engenharia, assessoria técnica em perícia trabalhista, além de uma equipe multiprofissional de fonoaudiologia, psicologia, medicina, engenharia, enfermagem e técnica em segurança do trabalho. O serviço de Saúde Ocupacional, além de atuar externamente, atendendo a carteira de clientes própria, também atende a Cooperativa e todas as suas filiais, inclusive no que diz respeito à prevenção pelo Coronavírus.

A Fisioterapia Unimed Chapecó, localizada no 5º andar no novo hospital, com área de 548m<sup>2</sup>, composta por 10 boxes de atendimento individualizado, estúdio de pilates, sala de reabilitação neurológica, 4 consultórios para atendimento de fisioterapia pós cirúrgica de bucomaxilo, RPG respiratória e avaliativa, um amplo ginásio para reabilitação com exercícios complementares. O serviço além de contribuir para a verticalização dos atendimentos em recursos próprios garantindo atendimentos padrão Unimed aos beneficiários, tem ampliado a gama de serviços prestados, apoiando também a medicina preventiva, a exemplo dos exercícios da musculatura pélvica para a mulher gestante, como forma de incentivo e preparo ao parto natural, também cativa clientes particulares para atendimento de pilates e outros serviços complementares de diagnóstico não contemplados pelo rol de procedimentos.

O Laboratório Unimed Chapecó, atende no Complexo Hospitalar, 24 horas e possui capacidade produtiva para mais de 75mil exames por mês. Possui duas frentes de trabalho: uma de apoio ao Hospital/Pronto Atendimento e outra para atendimento a clientes eletivos (ambulatorial). Realiza exames de rotina tanto para paciente que possuem plano Unimed quanto pacientes particulares. Presta serviços em análises clínicas, realizando exames nas áreas de hematologia, coagulação, gasometria, análise de íons, bioquímica, imunologia, hormônios, biologia molecular, microbiologia, parasitologia, urinálise, marcadores tumorais e cardíacos. Possui equipamento automatizado em microbiologia, que proporciona melhor qualidade e confiabilidade na realização de testes de identificação de bactérias e antibiogramas, proporcionando mais segurança na conduta em relação a prescrição do

medicamento. O maior diferencial do laboratório se dá a qualidade do serviço e agilidade na entrega nos resultados. A qualificação técnica é um dos diferenciais do Laboratório Unimed Chapecó, com bioquímicos pós-graduados em análises clínicas, microbiologia e hematologia. O investimento constante em tecnologia de ponta o consolidou como uma referência regional em exames especializados. Dosagens hormonais e diagnóstico sorológico de doenças infecciosas são realizados por equipamentos de última geração, através de metodologias como quimioluminescência, turbidimetria e PCR.

O setor de exames especializados é o mais equipado da região e os resultados são monitorados pelo PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade), patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas. Desde 2004, o laboratório Unimed Chapecó é avaliado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas e vem obtendo a classificação “EXCELENTE” a mais de 20 anos, garantindo o título de “DIAMANTE” no segmento no que tange qualidade de serviço. Juntamente com Hospital Unimed Chapecó, possui Acreditação ONA nível III e Acreditação Internacional – QMentum, em segurança do paciente.

Em 2021 as ações do Núcleo de Governança Corporativa tiveram foco em treinamentos, capacitações e conscientização, para disseminar e aprimorar a cultura institucional. Na área de Gestão de Riscos e Controles Internos os trabalhos seguiram o planejamento, com base na cadeia de valor, identificando e avaliando os riscos corporativos, controles internos relacionados e oportunidades de melhorias. Ainda nesse contexto, foi elaborado o plano de continuidade de negócios e conduzido junto aos demais setores, os testes. Já na área de Compliance, destaca-se a publicação do código de ética e conduta próprio, bem como a elaboração do programa de integridade e política de prevenção de atos ilícitos, com isso, as ações foram de fortalecimento da cultura de integridade. No que se refere à Segurança da Informação, foi elaborado o programa de governança em privacidade e segurança, e definidos processos e controles de segurança da informação alinhados com a LGPD. Com isso, intensificou-se a disseminação das boas práticas de privacidade e segurança, visando aprimorar o cuidado com a proteção aos dados pessoais tratados pela cooperativa. Ainda neste ano, foi reestruturada a área de Auditoria Interna com a elaboração de política própria e formalização do planejamento anual junto ao Comitê de Governança, Riscos e Compliance, com isso, houve a retomada dos trabalhos de avaliação dos controles, seguindo a metodologia com base em riscos

O exercício de 2021 foi muito desafiador para a Gestão da Unimed Chapecó, com muitas mudanças, reconstruções e redesenhos dos processos de trabalho como reflexo das consequências trazidas pela pandemia causada pelo COVID19 e a nova onda de crescentes casos no primeiro trimestre deste

ano. As metodologias de acreditação implantadas no hospital, especialmente a internacional, orientam através de padrões, as melhores práticas e estratégias para atuação frente à desastres e emergências, o que foi fundamental para a assertividade das ações tomadas para enfrentamento o novo coronavírus.

A Cooperativa manteve os altos níveis de excelência conquistados ao longo da última década, tanto na Operadora do Plano de Saúde, quanto nos Recursos Próprios. A Operadora do plano de saúde manteve o nível máximo de acreditação, com base nos critérios estabelecidos pela Resolução Normativa Nº 277 ANS que avalia: a administração, a estrutura e a operação dos serviços de saúde oferecidos, o desempenho da rede de profissionais e estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários. Já com foco na Resolução Normativa Nº 452 ANS, que revoga a RN 277 e pela qual passará por auditoria de Acreditação em 2022, foi realizada uma Autoavaliação Assistida que permitiu a identificação dos pontos fortes da Cooperativa e também dos principais “gaps” organizacionais, para que os mesmos fossem trabalhados visando a melhoria contínua. No ano de 2021, também ocorreu a visita para Certificação na Resolução Normativa Nº 440 APS, que propõe um modelo inovador na saúde suplementar e tem como objetivo induzir a melhoria da qualidade da atenção à saúde, da experiência do beneficiário e do acesso à rede prestadora de serviços. A Unimed Personal foi certificada com nível máximo. No que se refere ao Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade e ao Selo de Governança e Sustentabilidade, ambos proporcionam subsídios para o aprimoramento de práticas de gestão e governança e orientam o cumprimento de requisitos e normas importantes. A Cooperativa manteve a categoria ouro em ambos.

Nos serviços próprios, o Hospital Unimed Chapecó passou por novas auditorias, duas pela certificação Internacional Canadense – Qmentum International e uma nacional pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, estas metodologias visam avaliar a qualidade dos serviços, a melhoria da segurança do Paciente e a cultura de Segurança do Paciente promovendo a estruturação das melhores práticas nos serviços de saúde, nas avaliações a Unimed Chapecó sustentou o nível máximo de ambas as metodologias.

O desafio é manter a qualidade assistencial focada no cuidado individualizado para as necessidades de cada cliente, através dos mais altos níveis de certificação conhecidos mundialmente.

Ademais em 2021, a Unimed Chapecó passou por um processo de revisão de sua estratégia, definindo assim, as perspectivas e direcionadores para o próximo ciclo do Planejamento Estratégico (2022-2025). A revisão teve como objetivo ajustar o Planejamento Estratégico da Cooperativa frente às novas necessidades evidenciadas pela análise de mercado, nos cenários internos e

externos e, nas necessidades identificadas e trazidas pela alta liderança, direção, gerências e coordenadores. A robustez do processo de ajuste da estratégia refletiu na criação de uma área focada nessa necessidade dentro do Núcleo de Qualidade em Saúde (NQS): a área de Gestão Estratégica. Com o apoio das consultorias externas para o Planejamento Estratégico propriamente dito e para a Gestão do Portfólio de Projetos Estratégicos, o setor vem trabalhando fortemente na implementação, disseminação e monitoramento da estratégia para os próximos anos.

Acentuando a responsabilidade ética e o compromisso com a fidedignidade das informações, em 2021 a Cooperativa, em parceria com Grant Thornton International realizou a revisão dos demonstrativos contábeis de 2020 (sendo os trabalhos anteriormente certificados com méritos) e o cálculo Valuation da Unimed Chapecó, visando estratificar as projeções de negócio da cooperativa e mensurar o fortalecimento do capital do cooperado em meio à gama de estratégias. Essa parceria será estendida ao ano de 2022, com projeções de negócio que auxiliarão a tomada de decisão e o planejamento estratégico da Cooperativa.

Com mais de mil e duzentos colaboradores empregados de forma direta, a Cooperativa faz investimentos continuamente. Possui plano de cargos e salários, programa de gestão por competências, educação continuada, sucessão, formação de gestores, líderes e equipes, que visam capacitar todos os colaboradores. Além destes, os colaboradores podem participar do programa de bolsa de estudos para custear em até 50% do valor das mensalidades dos cursos técnicos, graduação e pós-graduação. Em 2021 foi ofertado o curso Técnico de Enfermagem e Libras sem custo para o colaborador. A Cooperativa possui restaurante próprio, oferecendo a seus colaboradores refeições com subsídio de 80% e também vale alimentação. Possui o programa de participação nos resultados visando à integração de seus empregados no desenvolvimento empresarial. Também oferece, quinquênio, apoio financeiro para cursos de curta, média e longa duração, seguro de vida, prêmio assiduidade, uniformes, vale transporte, auxílio creche, plano de saúde, plano odontológico para os colaboradores e dependentes diretos. O investimento em sistemas de informação e capacitação, contribuíram para que a cooperativa pudesse suportar o crescimento dos serviços, com o custo do 'backoffice' reduzindo sua representatividade frente ao faturamento ano após ano.

Enfrentar as adversidades do cenário econômico e político atual, juntamente com toda complexidade do negócio de saúde suplementar é, sem dúvida, um grande desafio para a Cooperativa. Fazer isso de forma ética e transparente com todas as partes relacionadas, de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, contribuindo para o bem-estar da



sociedade, é o que norteia a gestão baseada na sustentabilidade da Unimed Chapecó. A Cooperativa mantém projetos e ações com intuito de estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual está inserida.

Fazendo parte do planejamento estratégico da cooperativa, a Medicina Preventiva será um dos pilares amplamente desenvolvido nos próximos anos, com o objetivo de cuidar do doente, mas principalmente evitar a doença. Possui como meta para 2022 a abertura do Ambulatório de Amamentação e Pré-natal, dar início do programa “Idoso Bem Cuidado”, Check Up Executivo, abertura do programa Viver Bem Saudável KIDS, fortalecimento dos programas de atividade física e ações de saúde mental, melhora do vínculo e comunicação com os beneficiários, por meio da Educação em Saúde.

A ampliação do Hospital Unimed no Centro vem passando por estudos de viabilidade, estudos arquitetônicos e preventivos. Dentro do planejamento de curto prazo, podemos mencionar a criação de uma UTI pediátrica com 10 leitos, a ampliação da UTI Neonatal em 5 leitos, a ampliação e reforma da Unidade Materno Infantil, a reforma e ampliação do antigo setor C que abrigará uma nova UTI Geral com a ampliação de 10 leitos, a criação do serviço de urologia, a ampliação da RPA em 10 leitos, ampliação do setor responsável pelas internações, adequações no centro cirúrgico e a ampliação do Serviço de Nutrição e Dietética.

A cooperativa assinou o Contrato Preliminar de Compra e Venda de Imóvel Condicionado para um novo investimento em parceria com a Construtora Santa Maria, para construção de um prédio no centro da cidade de Chapecó, terreno ao lado da cooperativa, sendo 13.297,08m<sup>2</sup> destinados à atividades administrativas e da Operadora de Plano de Saúde, abrindo espaço para expansão em atividades assistenciais dentro da atual estrutura e levando serviços que atualmente dependem de aluguel para estrutura própria.

A Unimed Personal pretende dar continuidade nos atendimentos de saúde bucal e agregar o serviço à venda do produto “Unimed Personal”. Além disso, recebeu a liberação do MEC para iniciar os trabalhos de Residência Médica em Medicina de Família e Comunidade. A curto prazo, na região Efapi, a cooperativa busca abrir uma nova filial para Atenção Personalizada a Saúde, melhorando assim a experiência do beneficiário dos Planos Personal.

A construção do novo hospital no bairro Efapi também faz parte do Planejamento Estratégico da Cooperativa, que possui terreno adquirido e encontra-se em elaboração dos projetos arquitetônicos. Os investimentos em recursos próprios da Unimed Chapecó, tem sido fundamental para a sustentabilidade dos negócios, com uma verticalização de 99% dos

atendimentos, gerando trabalho e excelente remuneração ao médico cooperado.

Dr. José Pegoraro Foresti  
Presidente  
Unimed Chapecó