

**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 2022

**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 2022, 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 30 anos de existência, a Unimed Chapecó encerrou o ano de 2022 com 360 cooperados, 56.406 beneficiários do plano de saúde, 1.466 colaboradores e uma rede de atendimento na sua área de atuação que contempla 89 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 de saúde e valorização do trabalho médico, com a missão de promover e cuidar da saúde e do bem estar das pessoas. 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.

Toda estrutura em serviços próprios disponível, juntamente com o planejamento estratégico e a governança cooperativa, possibilitou, no

exercício de 2022, remunerar seus cooperados com base na tabela CBHPM Plena comunicado 2018 atualizado + 10,78%, para todos os atos médicos, resultando em mais de R\$ 25,0 milhões em subsídio nos atendimentos realizados para beneficiários de outras Unimeds (intercâmbio), além de encerrar o exercício de 2022 com resultado positivo.

Em 2022 a Assembleia Geral Ordinária destinou parte dos resultados de 2021 à constituição de fundos, com objetivo de manter a cooperativa em uma situação econômica e financeira consistente, assegurando ao cliente e cooperado maior segurança. As sobras de 2022, de acordo com o artigo 67 do estatuto social, depois de constituídas as reservas e fundos obrigatórios pela lei 5.764/71, serão levadas à Assembleia Geral Ordinária, que ocorrerá em março de 2023.

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.

Em 2022 a cooperativa continuou com investimentos no parque tecnológico do centro de Diagnóstico por Imagem, foram adquiridos tomógrafo de trinta e dois canais, ressonância magnética, aparelhos de ultrassonografia e mamógrafo digital. Para 2023, a Unimed conta com a chegada de uma nova densitometria.

Fazendo parte do planejamento estratégico da cooperativa, a Medicina Preventiva é um dos pilares que está sendo amplamente desenvolvido com o objetivo de cuidar do saudável e visando a sustentabilidade do plano de saúde com redução da sinistralidade. Totalizou em 2022 mais de setenta ações e palestras, impactando um público de aproximadamente vinte e um mil pessoas. Preocupada com a saúde do seu colaborador, a Unimed possui profissional de psicologia, exclusivo e em tempo integral. Para 2023, o propósito é dar continuidade, fortalecer e dar visibilidade aos programas desenvolvidos.

O serviço de Atendimento Personalizado à Saúde ganhou um reposicionamento da marca, passando a ser chamado de Unimed Personal. O ano foi marcado por importantes eventos, entre eles a visita da ANS buscando o fortalecimento do vínculo e auxílio na construção dos serviços APS no país, além da visita de manutenção da certificação em boas práticas em APS.

A Cooperativa manteve os altos níveis de excelência conquistados ao longo da última década, tanto na Operadora do Plano de Saúde, quanto nos Serviços Próprios. Em julho de 2022 a Operadora passou por avaliação para Acreditação (RN 507/2022 da ANS). Essa avaliação contemplou a verificação de 21 requisitos e 169 itens distribuídos em 4 dimensões, sendo: I Gestão Organizacional; II Gestão da Rede Prestadora de Serviços de Saúde; III Gestão em Saúde e IV Experiência do Beneficiário, a pontuação ao final da avaliação foi de 92.9, acreditando a operadora em Nível 1, excelência no serviço. Neste ano também ocorreu a visita para manutenção da Certificação de boas práticas em Atenção Primária à Saúde (RN 506/2022 da ANS). Esta certificação 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 Chapecó manteve a certificação em 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 avaliações, sendo uma para Manutenção da Acreditação Nacional ONA; uma para Manutenção da Acreditação Internacional Canadense – QMentum International, além de duas visitas de preparação para Reacreditação Internacional QMentum, mais uma Visita de Simulação MOCK Survey. A visita para Reacreditação QMentum está programada para fevereiro de 2023. Ambas metodologias de acreditação 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 2022, a Unimed Chapecó realizou dois eventos visando apresentar o Planejamento Estratégico, para o ciclo 2022-2025, e engajar os envolvidos no alcance dos objetivos estabelecidos. Neste ano foi criado o Núcleo de Gestão Estratégica e Orçamentária com o objetivo de conectar as áreas de Gestão de Custos, Gestão Orçamentária e Gestão de Projetos/Portfólio aos direcionamentos do Planejamento Estratégico. O setor vem trabalhando na implementação, disseminação e monitoramento da estratégia com foco na otimização de recursos alinhados a missão de cuidar da saúde e do bem estar das pessoas.

Em 2022 as ações do Núcleo de Governança Corporativa tiveram foco na continuidade das ações para aderência à RN 518/2022 da ANS, bem como, despendeu-se esforços em treinamentos, capacitações e conscientização, para fortalecer a cultura institucional pautada em boas práticas de Governança Corporativa.

Com mais de mil e quatrocentos colaboradores empregados de forma direta, a Cooperativa faz investimentos continuamente. Possui uma política de gestão de pessoas robusta que visa a atração, desenvolvimento e retenção das pessoas. Conta com uma política de remuneração fixa, o plano de cargos e salários e política de remuneração variável, o programa de participação nos resultados. Também conta com o programa de gestão por competências, clima organizacional, cuidado integral do colaborador, educação continuada, sucessão, desenvolvimento de gestores e de líderes em formação com abordagem para as competências comportamentais e técnicas para as mais diversas áreas da cooperativa, além de diversos outros benefícios (Alimentação, transporte, seguro de vida, cursos, etc.).

Em 2022 e de forma continuada está sendo ofertado o curso Técnico de Enfermagem e Libras sem custo para o colaborador. 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.

Cabe destacar o simpósio de Cultura e Segurança oferecido a todos os colaboradores e cooperados com abordagem em segurança do paciente, segurança psicologia e educação financeira, temas importantes no contexto integral da saúde do colaborador. O Programas Jubilados, uma iniciativa que visa fortalecer e engajar o colaborador que completa 5, 10, 15 e 20 anos de história na cooperativa, programa fábrica de ideias com objetivo de estimular os profissionais da Unimed Chapecó a participarem, de maneira criativa e inovadora, em processos que estejam alinhados ao Planejamento.

Os investimentos em serviços próprios da Unimed Chapecó, tem sido fundamental para a sustentabilidade dos negócios, com uma verticalização de 98% dos atendimentos, gerando trabalho e excelente remuneração ao médico cooperado. Já em andamento, no primeiro trimestre de 2023 será inaugurado um novo espaço para atendimentos ambulatoriais, localizado no bairro Efapi. 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.

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.

Dr. José Pegoraro Foresti  
Presidente  
Unimed Chapecó