

**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 2023

**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 2023, 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 31 anos de existência, a Unimed Chapecó encerrou o ano de 2023 com 374 cooperados, 59.371 beneficiários do plano de saúde, 1.511 colaboradores e uma rede de atendimento na sua área de atuação que contempla 90 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 2023, remunerar seus cooperados com base na tabela CBHPM 2022 Plena Faixa Original, para todos os atos médicos, resultando em mais de R\$ 28,0 milhões em subsídio nos atendimentos realizados para beneficiários de outras Unimed (intercâmbio), além de encerrar o exercício de 2023 com resultado positivo.

Em 2023 a Assembleia Geral Ordinária destinou os resultados de 2022 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 2023, de acordo com o artigo 107 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 2024.

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.

Voltado à modernização da cooperativa e pensando no sucesso futuro, o planejamento estratégico da Unimed Chapecó, estruturado em 2022 e com ações para mais de 10 anos, aprimora cada vez mais a prestação de serviços de saúde. O objetivo é a geração de valor aos clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em geral.

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. Em 2023 estreitou o vínculo com as empresas clientes, através de ações e palestras, sendo realizados dentro das empresas com objetivo de educação em saúde e manejo de crônicos, totalizando no ano mais de trezentas ações. Preocupada com a saúde do seu colaborador, a Unimed possui profissional de psicologia, exclusivo e em tempo integral. Para 2024, o propósito é dar continuidade, fortalecer e dar visibilidade aos programas desenvolvidos.

Pensando sempre no aprimoramento contínuo e visão de futuro, a Unimed Chapecó está adequando a estrutura de gestão. Um diretor estratégico estabelecido no planejamento é a Governança Corporativa, como estratégia para garantir a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para o nosso cliente. A implementação torna as atividades mais transparentes e garante o cumprimento das obrigações junto aos órgãos. Com a nova estrutura de Governança implementada a Cooperativa foi uma das poucas operadoras de

saúde do país a comprovar um nível de excelência em Governança Corporativa, com aderência às práticas mínimas e avançadas recomendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Importante marco para a Cooperativa é a vigência do novo Estatuto Social, aprovado em 2022 com vigência a partir de 2024. Com foco na profissionalização dos gestores, primando pela especialização na área de gestão, buscando tornar a cooperativa mais forte e sustentável.

A Cooperativa possui certificações nacionais e internacionais, que comprovam a excelência dos serviços prestados. Em 2023 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 2023 a Operadora passou pela primeira Supervisão para manutenção da Acreditação (RN 507/2022 da ANS), mantendo a acreditação da 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 Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão – Ciclo 2023 a Unimed Chapecó recebeu o Selo Compromisso com a Excelência.

Nos serviços próprios, o Hospital Unimed Chapecó passou por avaliação no mês de fevereiro para Reacreditação Hospitalar Internacional Qmentum, a certificação foi mantida. Ainda o Hospital Unimed recebeu a visita para manutenção da Acreditação Hospitalar Nacional ONA no mês de abril. Nas avaliações a Unimed Chapecó sustentou o nível máximo em ambas as metodologias. Importante enfatizar que as 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. 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.

Sustentada por Políticas pautadas em estratégias de negócio da Cooperativa, a área de Gestão de Pessoas busca cada vez mais aprimorar suas boas práticas, com o intuito de melhoria contínua dos processos e do relacionamento com os seus clientes. Com mais de mil e quinhentos colaboradores empregados de forma direta, a Cooperativa faz investimentos contínuos, contando com uma robusta Política de Gestão de Pessoas, que visa o recrutamento e seleção, a administração de pessoal, a gestão estratégica de pessoas e o desenvolvimento e retenção de pessoas.

No que tange aos benefícios, 2023 foi um importante marco para a Cooperativa, com a implantação da política de benefícios flexíveis e não flexíveis, oferecendo ao colaborador por meio dos benefícios flexíveis a autonomia para escolher o pacote de benefício que tenha melhor aderência ao seu contexto individual, além dos benefícios não flexíveis, os quais são compostos por bolsa de estudos, apoio financeiro para cursos de curta, média e longa duração, seguro de vida em grupo, seguro viagem, restaurante próprio e/ ou vale refeição, gratificação mensal por assiduidade, programa de participação nos resultados, quinquênio, auxílio creche, prêmio assiduidade, vale transporte, uniforme de acordo com a função e convênio São Rafael.

Além disso, outras duas importantes práticas foram implantadas em 2023 na Cooperativa, sendo a política de teletrabalho, a qual objetiva, principalmente, melhorar a qualidade de vida do empregado em razão da sua autonomia para gerenciar seu tempo para a execução das atividades laborativas em domicílio, com reflexo positivo na produtividade. E a política de gestão por resultado, a qual estabelece condições atreladas diretamente ao resultado financeiro da folha de pagamento, fornecendo uma premiação/bonificação mediante ao atingimento desse objetivo.

Como forma de promover o desenvolvimento e o ensino, além da retenção de pessoas, a Unimed Chapecó também promove a formação contínua em Curso Técnico em Enfermagem, o qual traz oportunidade de viés social e comunitário, promovendo a inserção de pessoas no âmbito da saúde preventiva, de recuperação e suplementar. Ainda, possuímos o Curso de Português e Libras, como diferenciais.

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, excelente remuneração ao médico cooperado, promoção e prevenção de saúde e qualidade no diagnóstico e tratamento de doenças.

Em 2023 o Hospital Unimed Chapecó foi habilitado tecnicamente para aplicação da medicação Zolgensma (onasemnogeno abeparvoveque), produzida pela empresa Novartis, localizada na Carolina do Norte (EUA), ela é desenvolvida para o tratamento de crianças com até seis meses, diagnosticadas com Atrofia Muscular Espinhal (AME) Tipo 1. Após avaliação das instalações e treinamento realizado pela fabricante com uma equipe multidisciplinar, o Hospital Unimed Chapecó se tornou o primeiro do Sistema Nacional Unimed a ser habilitado para aplicação da medicação. Em outubro do mesmo ano a primeira dose foi aplicada.

Foram mais de R\$ 12,0 milhões em investimentos operacionais (CAPEX) em 2023. Foi inaugurada a nova UTI Adulto, promovendo conforto e acolhimento, reconhecida como uma das mais eficientes do país, são 20 leitos em formato humanizado. Foi investido em software de ressonância cardíaca que proporciona diagnósticos antes possíveis somente por biópsia. Foi inaugurado também em 2023 um novo espaço para atendimentos ambulatoriais, localizado no bairro Efapi.

Outro importante investimento da Cooperativa foi a locação de um edifício para acomodar parte das áreas administrativas, localizada próximo a sede. Neste espaço foram investidos mais de R\$ 400 mil em melhorias e adequações. Com esse movimento foi possível liberar um importante espaço destinado a expansão hospitalar.

Outros serviços estão sendo ampliados, está em andamento, para inauguração em 2024 um novo espaço para a Central de Terapias, localizado no centro de Chapecó, nas proximidades do Shopping Pátio. 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, assim como a ampliação de área construída no terreno do centro.

Outro importante investimento em andamento da Unimed Chapecó, no montante de aproximados R\$ 75 milhões, está relacionado a aquisição 17.800 m<sup>2</sup> de empreendimento já em fase de construção pela Santa Maria Engenharia, próximo ao Hospital Unimed Chapecó, na área central da cidade. Esta área acomodara as estruturas administrativas e de apoio da cooperativa ora constantes anexo ao Hospital, liberando para expansão hospitalar, ou em espaços locados. Mais um importante investimento, parte do planejamento estratégico e plano diretor da Cooperativa para os próximos 30 anos.

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