

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2024

1. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	3
2. PERFIL DA EMPRESA	3
2.1 Nossa Identidade	3
2.2 Estrutura de Governança	3
2.3 Cooperados	4
3. AMBIENTE REGULATÓRIO	5
4. ATUAÇÃO E SERVIÇOS	5
4.1 Abrangência	5
4.2 Número de Beneficiários e Iniciativas aos clientes	6
5. FINANÇAS	7
6. DESEMPENHO E PROGRESSO	9
7. INVESTIMENTOS E EXPANSÃO	9
8. GESTÃO DE PESSOAS	10
9. GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE	11
10. SUSTENTABILIDADE	12
11. PERSPECTIVAS E PLANOS FUTUROS	12

1. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A Unimed Chapecó faz parte do Sistema Unimed, que é a maior experiência cooperativista do mundo na área da saúde. O Sistema Unimed é conhecido por seu modelo cooperativista, que promove a colaboração entre médicos para oferecer serviços de qualidade aos seus associados.

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 referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024, no qual estão sumarizados os principais resultados, assim como as Demonstrações Financeiras, incluindo o Relatórios dos Auditores Independentes e do Conselho Fiscal.

Este relatório inclui várias seções importantes que fornecem uma visão abrangente sobre o desempenho e as atividades da cooperativa ao longo do ano. Informações fundamentais para manter a transparência com os cooperados e demais públicos interessados.

2. PERFIL DA EMPRESA

A Unimed Chapecó atua no mercado de saúde suplementar desde 1992 e tem por objetivo promover a saúde dos chapecoenses e região, garantindo aos seus beneficiários, uma estrutura médico-hospitalar de alto padrão e de qualidade.

2.1 Nossa Identidade

A cooperativa tem como Negócio a promoção de saúde e valorização do trabalho médico e tem sua identidade organizacional como norteadora de suas estratégias e ações.

MISSÃO	Promover e cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.	VISÃO	Ser referência em medicina e gestão ética, buscando satisfação crescente dos clientes, colaboradores e cooperados, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, mediante crescimento sustentável.	VALORES	• Cooperação; • Desenvolvimento de Pessoas; • Ética; • Excelência nos serviços; • Governança; • Inovação; • Sustentabilidade;
--------	--	-------	--	---------	---

A Unimed Chapecó tem também sua Política de Qualidade a qual faz parte da identidade organizacional e está pautada em desenvolver e consolidar uma cultura de qualidade focada na segurança e na satisfação do cliente, por meio da excelência dos serviços, melhoria contínua dos processos e da eficácia do sistema de gestão.

2.2 Estrutura de Governança

A Governança Corporativa da Unimed Chapecó é estruturada pela Assembleia Geral de Cooperados, como órgão máximo, pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal, e pela Diretoria Executiva. A estrutura de governança também contempla dois Comitês estatutários, que são órgãos de apoio ao Conselho de Administração: Comitê de Governança, Riscos e Compliance e, Comitê de Conduta Corporativa.

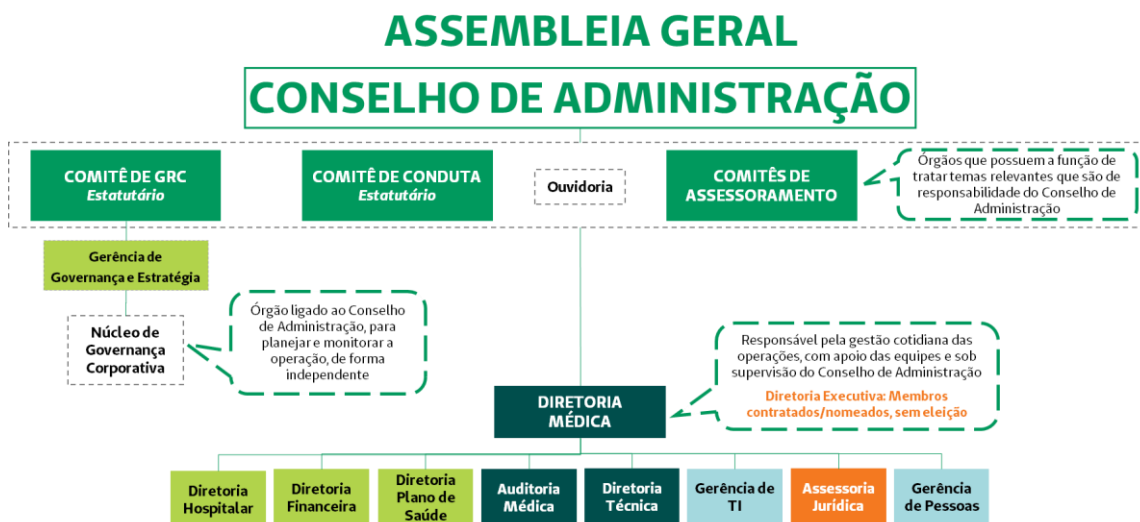
Além dos dois Comitês estatutários, a estrutura de governança prevê a instalação, pelo Conselho de Administração, de outros Comitês de Assessoramento, os quais, em 2024 foram os seguintes: Comitê de Estratégia; Comitê de Finanças; Comitê de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional; Comitê de Tecnologia da Informação; Comitê Assistencial;

Comitê de Representação Institucional; Comitê de Relacionamento com Clientes e Cooperados; Comitê de Planos de Saúde; e Comitê de Edificações e Equipamentos.

Todos os Comitês são formalmente constituídos e possuem diretrizes estabelecidas de atuação, as quais estão previstas em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho de Administração.

Essa estrutura está em consonância com a Lei 5.764/72 (Que define a política nacional de Cooperativismo) e em conformidade com as boas práticas de governança estabelecidas pela Resolução Normativa nº 518/22 da ANS. É regida por normativos próprios da Cooperativa: estatuto, regimento interno, regulamentos e políticas.

Abaixo apresentamos o organograma da Cooperativa:



2.3 Cooperados

A Cooperativa conta com 382 Médicos Cooperados ao final de 2024, sendo que durante o ano 2024 foram admitidos 12 novos cooperados. Os médicos cooperados exercem papel fundamental nas decisões que garantem a sustentabilidade da Cooperativa.

A prestação de contas do exercício de 2023 ocorreu na Assembleia Geral Ordinária (AGO) de março de 2024, na qual os médicos cooperados deliberaram pela destinação dos resultados de 2023 à constituição de fundos, com objetivo de manter a cooperativa em uma situação econômica e financeira consistente, assegurando ao cliente e cooperado maior segurança. Foram destinados R\$ 6,8 milhões ao Fundo para Fomento Institucional que tem como objetivo contribuir para o fortalecimento e manutenção do Patrimônio Líquido, sustentando o nível do capital regulatório de acordo com as exigências regulamentadas pela ANS e viabilizar investimentos da Cooperativa em suas atividades econômicas, bem como cobrir eventuais contingências operacionais. Além de R\$ 9,2 milhões destinado ao Fundo para Equiparação da Cota Capital destinado a equiparar o valor das cotas capitais integralizadas ao valor da cota capital vigente no último dia do ano em que o cooperado exercer o direito de retirada exclusivamente nas seguintes situações: cooperados jubilados (conforme parágrafo 3º art. 5º do Estatuto Social), impossibilitados permanentemente de exercer a profissão médica por motivos de saúde ou em caso de óbito.

Outra importante decisão foi deliberada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em julho, neste momento optou-se pela abertura da possibilidade de cooperação de Pessoas Jurídicas no modelo Unipessoal, em que possibilita ao médico cooperado pessoa física cooperar também sua pessoa jurídica. Até o final do exercício de 2024 foram mais de 200 adesões que passam a ter sua efetiva cooperação a partir de 01/02/2025.

Além disso, são promovidos outros momentos com os cooperados, a exemplo das OQS - Organização do Quadro Societário, com pautas informativas para que os cooperados possam acompanhar as principais movimentações da Cooperativa e do Sistema Unimed.

No que se refere a ações de relacionamento com os cooperados, importantes iniciativas foram implementadas ou impulsionadas em 2024. Aconteceu a pesquisa de satisfação dos cooperados, entre outubro e novembro, contando com a participação de 135 cooperados. A pesquisa visa reconhecer o grau de satisfação dos cooperados para com a cooperativa, permitindo desta forma trazer insumos para aprimorar a qualidade dos atendimentos prestados e ações que são realizadas, esta edição da pesquisa obteve um percentual de satisfação acima de 85%. Outros importantes eventos de confraternização e integração foram realizados, como jantar dos aniversariantes com periodicidade bimestral, comemoração ao Dia do Médico em outubro, jubileamento e aniversário do hospital em dezembro.

A Cooperativa possui o programa de remuneração assistencial que acontece junto à Qualificação, em 2024 foram realizadas visitas técnicas aos médicos cooperados e demais prestadores credenciados. No ciclo três (período 01/07/2023 a 30/06/2024) foram realizadas 281 visitas, além disso foram remunerados 170 prestadores que cumpriram aos critérios.

3. AMBIENTE REGULATÓRIO

O setor de saúde suplementar no Brasil está sujeito à regulação de acordo com a atividade desenvolvida. A regulação das atividades da Operadora de Saúde é exercida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

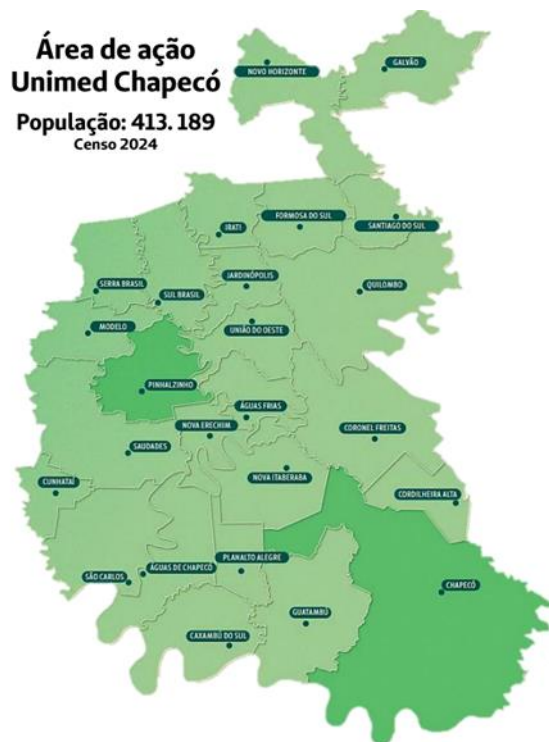
A Unimed Chapecó, por meio da área de Compliance, possui o mapeamento de todas as regulamentações oriundas da ANS e monitora periodicamente as atualizações, seja de alterações das normas existentes, revogações ou novas normas aprovadas, encaminhando para as áreas impactadas para que tomem providências, bem como, monitora os reportes regulatórios conforme calendário mensal.

4. ATUAÇÃO E SERVIÇOS

Este tópico se destina a abordar a abrangência de atuação da Unimed Chapecó, bem como, trazer informações a respeito dos beneficiários e iniciativas ofertadas pela Cooperativa.

4.1 Abrangência

A Unimed Chapecó possui abrangência de 25 municípios: Águas de Chapecó, Águas Frias, Caxambu do Sul, Chapecó, Cordilheira Alta, Coronel Freitas, Cunhataí, Formosa do Sul, Galvão, Guatambu, Irati, Jardinópolis, Modelo, Nova Erechim, Nova Itaberaba, Novo Horizonte, Pinhalzinho, Planalto Alegre, Quilombo, Santiago do Sul, São Carlos, Saudades, Serra Alta, Sul Brasil, União do Oeste:



4.2 Número de Beneficiários e Iniciativas aos clientes

Pautada na qualidade de seus serviços, a Operadora busca aumentar o número de clientes ano a ano. Encerrou o exercício de 2024 com 62.441 beneficiários, aumento de 3.070 vidas em relação ao ano de 2023.

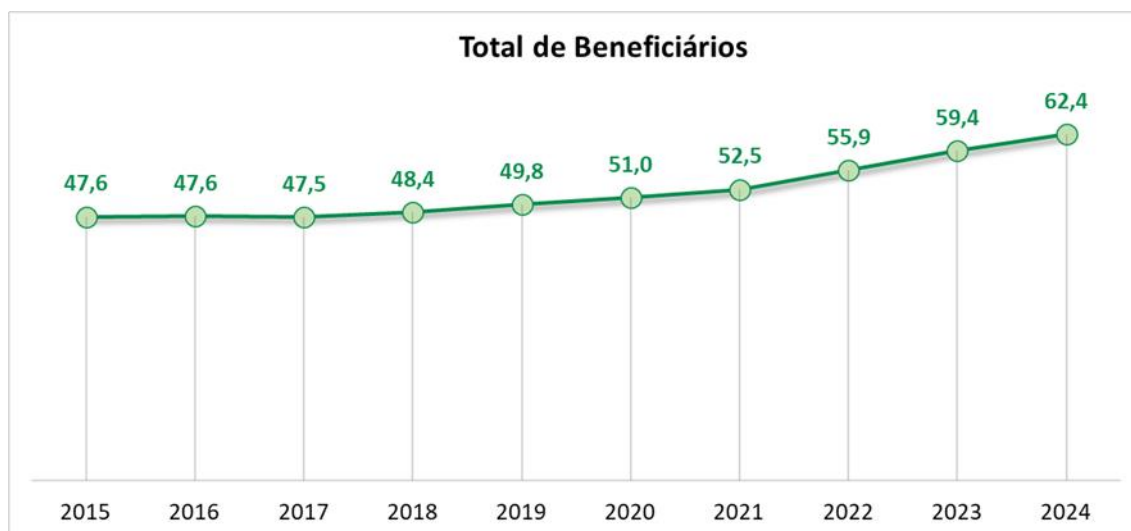


Gráfico Acompanhamento número de beneficiários por período.

Para bem atender seus clientes conta com uma rede de atendimento na sua área de atuação que contempla 83 prestadores credenciados (hospitais, laboratórios e clínicas), além de serviços próprios compostos por hospital, laboratório, centro de terapias, 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.

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.

A Medicina Preventiva é um dos pilares que está sendo amplamente desenvolvido. Atua na identificação de fatores de risco dos beneficiários da Unimed Chapecó, realizando ações de prevenção de doenças, manutenção e promoção à saúde, orientando sobre atitudes e comportamentos positivos que contribuem com a saúde, visando a sustentabilidade do plano de saúde com redução da sinistralidade.

A operadora conta também com o Programa Gerenciamento de Saúde que acompanha e monitora os beneficiários saudáveis ou que possuem doenças crônicas, evitando complicações e possibilitando a melhora da qualidade de vida.

Em 2024 fortalecemos o vínculo com as empresas clientes, através de ações e palestras in loco nas empresas com objetivo de educação em saúde e manejo de crônicos, totalizando no ano 544 ações in loco (148 Unidades da Aurora e 396 demais empresas cliente).

5. FINANÇAS

Em 2024, o conjunto de estruturas em serviços próprios disponíveis, planejamento estratégico e governança corporativa contribuíram para fortalecer a situação financeira e econômica da Cooperativa. Entre outros números e indicadores relevantes, em 2024 a Cooperativa encerrou o exercício com resultado líquido de R\$ 40,0 milhões, além disso, foram pagos mais de R\$ 34,0 milhões aos cooperados como subsídio no atendimento de beneficiários de outras Unimeds.

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. Em 2024, o valor das Contraprestações Efetivas, que correspondem à nossa receita líquida, foi de R\$ 333,3 milhões, 15,4% maior do que em 2023 e os eventos indenizáveis líquidos foi de R\$ 239,3 milhões, 11% maior em comparação com 2023. A sinistralidade foi de 71,9% e a Margem Ebitda chegou a 18,4% (16,6% em 2023).

O quadro abaixo apresenta os indicadores econômico-financeiro da Unimed Chapecó, possibilitando um panorama geral da situação da operadora calculados de forma comparativa 2024 e 2023, acompanhados das análises correspondentes:

Descrição do Indicador	2023	2024
Margem de Resultado Líquido: MRL		
Mostra o resultado líquido da cooperativa em relação ao faturamento com contraprestações efetivas.	8,9%	12,1%
MRL = $\frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$		
Retorno sobre Patrimônio Líquido: ROE		
Mostra a relação entre o Resultado Líquido e o Total do Patrimônio Líquido.	15,9%	20,0%
ROE = $\frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$		
Índice de Sinistralidade: IS (DM ANS)		
Mostra o quanto de despesas assistenciais foram incorridas em relação ao faturamento para atendimento aos beneficiários das operadoras.	74,7%	71,9%
IS = $\frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} + \text{CCT}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{CCT}}$		
Índice Combinado Operacional (DOP ANS) - ICO		
Demonstra a performance da operadora, considerando sua operação com planos de saúde e outras operações não relacionadas com planos. Evidencia o quanto do resultado das operações sobraria para cobertura de possíveis resultados negativos financeiros e patrimonial. Considera-se no indicador também as outras receitas e despesas não relacionadas com planos + despesas administrativas e de comercialização.	91,6%	90,5%
ICO = $\frac{\text{Eventos Inden. Líquidos} + \text{CCT} + \text{Desp. Comer.} + \text{Desp. Adm.} + \text{Outras Desp. Operac.}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{CCT} + \text{Outras Receitas Operacionais}}$		
Índice de Variação de Custos Assistenciais - IVC		
Mostra a variação da despesa per capita no período de um ano.	20,4%	3,9%
IVC = $\frac{\text{Evento Indenizável per capita do ano atual}}{\text{Eventos Indenizável per capita do ano anterior} - 1}$		
Índice de Despesas Administrativas - IDA		
Mostra a relação entre as despesas administrativas e as receitas (contraprestações efetivas) com operações de planos.	9,4%	10,5%
IDA = $\frac{\text{Despesa Administrativa}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{CCT}}$		
Índice de Despesas de Comercialização - IDC		
Mostra a relação entre as despesas comerciais e as receitas (contraprestações efetivas) com operações de planos.	0,4%	0,5%
IDC = $\frac{\text{Despesa Comercial}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{CCT}}$		
Índice de Liquidez Corrente - ILC		
Mede a liquidez e capacidade de pagamento de curto prazo (12 meses) da cooperativa.	1,45	1,52
ILC = $\frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$		
Índice de Garantia ao Capital de Terceiros - ICT		
Mede a relação entre o total do passivo, diante do patrimônio líquido. O objetivo é levantar a proporção entre o capital próprio e o capital de terceiros, que visa analisar a forma de obtenção e aplicação de recursos adotada pela empresa.	204,5%	178,1%
ICT = $\frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não circulante}}{\text{Patrimônio Líquido}}$		
Índice de Resultado Financeiro - IRF		
Demonstra o percentual de sobra do resultado financeiro líquido. O indicador pode ser usado para medir o desempenho do resultado financeiro líquido obtido, avaliando o impacto dos rendimentos das aplicações financeiras, bem como dos juros das operações financeiras contratadas	-1,2%	-0,2%
IRF = $\frac{\text{Resultado Financeiro Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{CCT}}$		
Prazo Médio de Pagamento de Eventos - PMPE		
Mede o prazo médio, em dias, que as operadoras demoram para pagar os prestadores de serviços assistenciais (rede credenciada, intercâmbio, cooperado, etc).	16	15
PMPE = $\frac{\text{Provisão de Eventos a liquidar}}{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}} \times 360$		
Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações - PMCR		
Mede o prazo médio, em dias, que as operadoras demoram para receber os créditos de operação de planos de saúde de seus clientes.	2	3
PMCR = $\frac{\text{Créditos OPS de saúde} + \text{PPSC}}{\text{Contraprestações Efetivas}} \times 360$		

As sobras de 2024, 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 2025.

A Cooperativa é submetida a auditoria independente, que emite o parecer sobre as demonstrações financeiras, reforçando o compromisso com a transparência e a confiabilidade das demonstrações contábeis. A contratação ocorre anualmente, e segue fluxo de aprovações buscando inibir qualquer conflito de interesse. Em 2024 a empresa responsável pela auditoria foi a Dickel e Maffi Auditoria e Consultoria localizada em Porto Alegre – RS. O relatório de 2024 pode ser consultado anexo a esse relatório.

Com o relatório de opinião dos auditores em mãos, a equipe técnica leva ao conhecimento do conselho fiscal juntamente com o conjunto de demonstrações financeiras. A partir desta prestação de contas o conselho fiscal emite seu parecer. O Parecer de 2024 está anexo a esse relatório.

6. DESEMPENHO E PROGRESSO

A Cooperativa possui certificações nacionais e internacionais, que comprovam a excelência dos serviços prestados. Em 2024, manteve os mais altos níveis de excelência conquistados ao longo da última década, tanto na Operadora do Plano de Saúde, quanto nos Serviços Próprios. Em julho de 2024, a Operadora passou pela segunda supervisão para manutenção da Acreditação (RN 507/2022 da ANS), mantendo a acreditação da operadora em Nível 1, que representa excelência no serviço. Neste ano, também ocorreu a visita para Recertificação de boas práticas em Atenção Primária à Saúde (RN 506/2022 da ANS). Essa certificação propõe um modelo inovador na saúde suplementar, com o objetivo de 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 a Unimed Chapecó manteve o Selo Compromisso com a Excelência.

Nos serviços próprios, o Hospital Unimed Chapecó passou por avaliação no mês de junho de 2024 para manutenção da Acreditação Hospitalar Internacional Qmentum, mantendo a certificação em seu nível de excelência. É importante enfatizar que as metodologias de acreditação visam avaliar a qualidade dos serviços, promover a melhoria da Segurança do Paciente e fomentar a cultura de Segurança do Paciente, estruturando as melhores práticas nos serviços de saúde.

Além disso, a Unimed Chapecó se manteve pelo quarto ano consecutivo com nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) em 2024, com avaliação referente ao ano-base 2023. Esse índice faz parte do programa de Qualificação de Saúde suplementar e visa aprimorar o desempenho das operadoras do plano de saúde.

O desafio contínuo da Cooperativa é manter a qualidade assistencial, focando no cuidado individualizado para atender às necessidades de cada cliente, por meio dos mais altos níveis de certificação reconhecidos mundialmente.

7. INVESTIMENTOS E EXPANSÃO

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 2024, a Unimed Chapecó avançou significativamente em seu programa de expansão, por meio do Plano Diretor, entregando importantes melhorias na estrutura do complexo. Foram mais de R\$ 30,0 milhões investidos, sendo aproximadamente R\$ 6,0 milhões investidos em máquinas, equipamentos e móveis, mais de R\$ 4,0 milhões em ampliações de estrutura e

serviços e R\$ 17,3 investidos na compra de um terreno próximo ao hospital centro, entre outros investimentos. Entre as inaugurações, destaca-se o Centro de Terapias Unimed com a realocação do serviço de fisioterapia, além da reforma e ampliação das salas de espera, proporcionando mais conforto e acolhimento aos pacientes, familiares e acompanhantes. Também foram realizadas adequações na infraestrutura de processamento laboratorial e na sala técnica de TI, tornando esses espaços aptos a receber novos equipamentos adquiridos, e em conformidade com os padrões de qualidade. Ainda, houve a aquisição do novo terreno nas proximidades do Hospital que contribuirá para a ampliação dos serviços e a continuidade das melhorias estruturais.

Para 2025, a Unimed Chapécó segue com seu compromisso de inovação e excelência na assistência à saúde, com previsão para a entrega da sala robótica e a estruturação da internação oncológica. Além disso, seguirão em andamento os movimentos táticos e predecessores dos projetos de expansão do Plano Diretor.

A construção do novo hospital no bairro Efapi também faz parte do Planejamento Estratégico da Cooperativa, que possui terrenos adquiridos e se encontra na elaboração dos projetos especializados, assim como a ampliação de área construída no terreno do centro e nos demais serviços próprios.

Outro importante investimento em andamento da Unimed Chapécó, no montante de aproximados R\$ 80 milhões, está relacionado a aquisição feita em 2021 de 17.800 m² de empreendimento já em fase de construção pela Santa Maria Engenharia, próximo ao Hospital Unimed Chapécó, na área central da cidade. Esta área acomodará 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.

8. GESTÃO DE PESSOAS

Sustentada por Política pautada em estratégias de negócio da Cooperativa, a área de Gestão de Pessoas busca a cada ano, aprimorar suas boas práticas diante de cenário interno e externo, com o intuito de melhoria contínua dos processos e do relacionamento com os seus principais stakeholders.

Com 1.602 (mil seiscentos e dois) colaboradores empregados de forma direta, quadro funcional com data de dezembro/2024, a Cooperativa faz investimentos contínuos, contando com uma robusta Política de Gestão de Pessoas, que abrange as áreas de Recrutamento e Seleção, Administração de Pessoal, Gestão estratégica de Pessoas, Saúde e Segurança do Trabalho, Treinamento e Desenvolvimento Técnico e Comportamental e Business Partner's, refletindo assim, na atração, desenvolvimento e retenção de pessoas.

No que tange aos principais marcos de 2024, podemos destacar o Programa de Desenvolvimento de Pessoas, o qual já era uma prática consolidada na Cooperativa, mas que ganhou uma robustez diferenciada, onde o Desenvolvimento Comportamental e de Gestão contou com o apoio da Consultoria de Ensino Albert Einstein, referência no segmento de saúde. Ainda, ampliado os grupos de desenvolvimento, incluindo o "Acelera – Potenciais Sucessores" com base no planejamento sucessório e identificação de talentos.

Importante destacar que a Unimed Chapécó possui a sua gestão de pessoas definida pelo modelo de Competências Comportamentais e Técnicas, a qual dá base para todos os seus processos, desde o recrutamento e seleção, desenvolvimento e desligamento.

Em agosto de 2024, a Saúde e Segurança do Trabalho passou a integrar a área de Gestão de Pessoas, possibilitando assim, uma visão mais sistêmica do cuidado dos profissionais, apoiando conduções e desdobramentos importantes. Por consequência, o Serviço de Acolhimento Psicológico ao Colaborador, por meio da Psicologia do Trabalho, ampliou seu escopo e atuação, demonstrando assim, a importância dada pela Cooperativa para Saúde Mental.

Também nesse mesmo período, foi constituída a atuação das Business Partner's (Parceiras de Negócio) com o objetivo de articular a interface entre as áreas de gestão de pessoas, negócio e colaborador, por meio do "RH na ponta", ou seja, estreitando as necessidades com as boas práticas de gestão das pessoas.

Além disso, outras importantes definições foram desdobradas, como a implementação do novo modelo de Governança, refletindo assim, em alterações na Estrutura Organizacional e de Gestão para que ela possa sustentar o negócio conforme planejamento estratégico da Cooperativa.

Outro importante projeto conduzido em 2024, foi a reestruturação do plano de cargos e salários vigente. As alterações concentram-se no estabelecimento de novos critérios para a ascensão funcional, bem como a implantação de nova metodologia de progressão salarial, a qual passa a ser efetivamente por mérito, frente a performance apresentada pelos colaboradores, além da implantação da trajetória de carreira em Y, oportunizando aos profissionais maiores possibilidades de crescimento e principalmente a retenção e valorização das pessoas que possuem entrega técnica diferenciada, mas que não possuem desejo pela carreira de liderança. A nova política de remuneração foi deliberada em dezembro de 2024, com implantação prevista para fevereiro de 2025.

Mantivemos em 2024, como forma de promover o desenvolvimento e o ensino, além da retenção de pessoas, a formação contínua em Curso Técnico em Enfermagem, iniciando a Turma VI, a qual traz oportunidade de viés social e comunitário, possibilitando a inserção de pessoas no âmbito da saúde preventiva, de recuperação e suplementar. Ainda, possuímos a continuidade do Curso de Libras aos colaboradores, como diferencial.

9. GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

Pensando sempre no aprimoramento contínuo e visão de futuro, a Unimed Chapécó adequou sua estrutura de governança com vistas a garantir a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para os nossos *stakeholders*. Importante marco para a Cooperativa em 2024 é a vigência do novo Estatuto Social, com foco na profissionalização da administração e segregação dos órgãos de governança, primando pela especialização na área de gestão, buscando tornar a cooperativa mais forte e sustentável.

A implementação de boas práticas de governança torna as atividades mais transparentes e garante o cumprimento das obrigações junto aos órgãos reguladores. 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 desde 2022, com aderência às práticas mínimas e avançadas recomendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O Núcleo de Governança Corporativa (NGC) atua como responsável pelas atividades de Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e Auditoria Interna. Possui reporte direto ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Governança, Riscos e Compliance (GRC), com independência e autonomia em relação aos demais setores e Diretorias, visto se tratar de uma estrutura de fiscalização e controle.

Além do mapeamentos de riscos nos processos da cadeia de valor, avaliação de controles internos, auditorias internas, análises de conformidade e monitoramento regulatório e da privacidade de dados, como principais resultados vinculados às boas práticas de governança, em 2024, é possível destacar a manutenção da aderência às práticas mínimas e avançadas da RN 518, a qual possibilita a aplicação de redução do fator de capital regulatório (capital baseado em risco), por meio de auditoria externa; Obtenção de 2º lugar na categoria médio porte e 8º na classificação geral dentre as Unimeds do sistema, no Programa Nacional de Governança e Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD), do Sistema Unimed; e Estruturação da Política de Alçadas e atualização de normativos internos. Além desses resultados, o Núcleo de Governança

Corporativa, no final de 2024 incorporou a secretaria executiva, que passará a atuar como secretaria de governança, adequando seu escopo ao que prevê as boas práticas do IBGC.

A Assembleia Geral é o principal órgão de governança da Cooperativa, em 2024, foram realizadas 03 Assembleias Gerais, sendo 01 Assembleia Geral Ordinária (AGO), em março, e 02 Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE), nos meses de abril e julho. Na AGO, foi realizada a eleição do Conselho de Administração e Conselho Técnico e Disciplinar, para gestão 2024-2027, e do Conselho Fiscal, para gestão 2024-2025, com a participação de 163 cooperados, ou seja, 43,7%.

A AGE realizada em abril teve como pauta apreciação e votação do recurso apresentado por médico cooperado, contou com a participação de 160 cooperados (42,9%), que deliberaram, por maioria, pela extinção da penalidade. A AGE de Julho teve como pauta a votação de propostas de alterações do Estatuto Social da Unimed Chapecó, da qual participaram 209 cooperados (56,3%), cuja proposta foi compartilhada previamente em Reunião de OQS realizada no mês anterior à assembleia e aprovada pela maioria dos cooperados presentes.

Na atuação dos órgãos de governança em 2024, registramos: 57 reuniões do Conselho de Administração; 20 reuniões do Conselho Técnico; 12 reuniões do Conselho Fiscal; 81 reuniões de Comitês de Assessoramento ao Conselho. Todas as discussões e deliberações das reuniões são registradas em atas.

10. SUSTENTABILIDADE

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.

A Unimed Chapecó, como sinal de transparência, publica a cada dois anos seu Relatório de Sustentabilidade, no qual são compartilhadas as ações de destaque, estratégias e os principais resultados de desempenho. O relatório publicado em 2024 é referente ao período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2023 e está disponível no site institucional.

11. PERSPECTIVAS E PLANOS FUTUROS

Voltado à modernização da cooperativa e pensando na sustentabilidade futura, o planejamento estratégico da Unimed Chapecó passou por uma reestruturação em 2024, com a participação das lideranças e principais dirigentes da instituição, esse novo formato possibilitou a realização de workshops de estratégia, pensando-se ações para o triênio 2025-2027, com vistas a aprimorar cada vez mais a prestação de serviços de saúde. O objetivo é a geração de valor aos clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em geral.

Nesse contexto, uma nova abordagem estratégica envolveu uma visão mais integrada e participativa, alinhando os desafios do setor com as necessidades da cooperativa. A implementação desse modelo fortalece a cultura organizacional, estimula a inovação e garante que as decisões tomadas estejam em sintonia com as expectativas dos diferentes públicos envolvidos, garantindo um crescimento sustentável e contínuo.

Para os próximos anos, o foco será na expansão sustentável, garantindo que a cooperativa esteja alinhada em seus processos, pessoas e tecnologia, promovendo um crescimento integrado e consistente. Dessa forma, a Unimed Chapecó se manterá preparada para os desafios do futuro, consolidando sua posição no setor de saúde e reforçando seu compromisso com a excelência. O ciclo de atualização do Planejamento Estratégico se encerra

no primeiro trimestre de 2025, com a aprovação no Conselho de Administração e posterior divulgação às lideranças em março/25.

Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo com a inovação e a qualidade, sempre com o objetivo pensando em atender o cliente e oferecer serviço em saúde de alta qualidade e complexidade.

Chapecó, 19 de fevereiro de 2025

GERALDO ANUNES CÓRDOVA
PRESIDENTE