

# Relatório de Administração

20

25

# Missão

Promover o cuidado centrado no cliente, oferecendo produtos e serviços de qualidade, gerando a satisfação de todos os envolvidos.

# Visão

Ser modelo de excelência em assistência à saúde, com sustentabilidade.

# Valores

A Unimed Santa Maria assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

**Cliente:** promover o cuidado centrado e resolutivo para sua satisfação e segurança.

**Espírito Cooperativista:** unir para vencer.

**Ética e Transparência:** norteador de conduta em todas as ações.

**Melhoria Contínua:** integrar processos para satisfação de todas as partes interessadas.

**Educação Continuada:** investir no conhecimento das pessoas.

**Responsabilidade Socioambiental:** comprometer-se com a comunidade.

**Privacidade e Segurança:** Clientes, dados e processos internos.

# Administração 2025

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

Ernani Clovis Bülow – Presidente

Cláudio Guimarães de Azevedo – Vice-Presidente

Clarice dos Santos Mottecy – Superintendente

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Ernani Clovis Bülow – Presidente

Cláudio Guimarães de Azevedo – Vice-Presidente

Clarice dos Santos Mottecy – Superintendente

Cristiano Antoniazzi Abaid – Diretor de Marketing

Fabio Lopes Pedro – Diretor de Experiência do Cliente

Flávio Cabreira Jobim – Diretor de TI

Mateus Diniz Marques – Conselheiro e auditor

Paula Vasconcelos Martini – Diretora de Contas Médicas e Núcleo de Desenvolvimento Humano

Thiego Teixeira Cavalheiro – Diretor Medicina Preventiva e Atendimento Domiciliar

# Administração 2025

## **CONSELHO FISCAL**

### *MEMBROS EFETIVOS*

Daniel Diniz Comassetto  
Gabriela Ruschel Zanolla  
Mario José Birnfeld do Canto

### *MEMBROS SUPLENTE*

Larissa Etiane Beltrami  
Manuel Rocha Crossetti  
Vanessa da Silva Rigo

## **DIRETOR TÉCNICO DA OPERADORA**

Rogério Luís Fabra

## **COMISSÃO TÉCNICO DISCIPLINAR**

Luiz Roberto Botton – Coordenador  
Eduardo Monteiro da Silva  
Jorge Derly Lauda Filho  
Leila Souza Dantas  
Luís Humberto Ribas dos Santos  
Marcio Rigo  
Rafael Lampert Cauduro



# Administração 2025

## AUDITORES

Clarice dos Santos Mottecy  
Eduardo Castilhos Rodrigues Correa  
Fabio Lopes Pedro  
Gabriela Ruschel Zanolli  
Juarez Chiesa  
Luiz Cláudio Arantes  
Manuel Rocha Crossetti  
Márcia Regina Hoff S. Meurer  
Mário José Birnfeld do Canto  
Mateus Diniz Marques  
Rogério Luís Fabra

## COMISSÃO ELEITORAL

Cristiano Antoniazzi Abaid – Presidente  
Paula Vasconcelos Martini – Vice-Presidente  
Edgar Buenos Vares – Secretário  
José Hamilton Dalla Porta Acosta – Membro da Comissão Eleitoral  
Renor Paulo Beltrami – Membro da Comissão Eleitoral

## COMISSÃO CONCURSO DE INGRESSO DE NOVOS COOPERADOS

Thiego Teixeira Cavalheiro – Presidente  
Paula Vasconcelos Martini – Secretária  
Flavio Cabreira Jobim – Titular  
Leonardo Luiz Sangaletti – Titular  
Pedro Copetti Dalmaso – Titular  
Fabio Lopes Pedro – Suplente  
Ricardo Daltrozo de Freitas – Suplente

# A Unimed Santa Maria

Fundada em 13 de julho de 1972, a Unimed Santa Maria, possui sua área de atuação em 28 municípios da Região Central do Estado. Com sede na cidade de Santa Maria, conta com 783 médicos cooperados ativos e 585 colaboradores nas diversas áreas de atuação.

Sua estrutura física é composta pela Sede Administrativa, Complexo de Atendimento Unimed (Medicina Preventiva, Atendimento Domiciliar e Departamento de Saúde Ocupacional), Hospital Unimed, Pronto Atendimento, Escritórios Regionais, SOS Unimed e Sala de atendimento na Policlínica Wilson Aita.

A Unimed Santa Maria/RS segue seu Estatuto Social e a Lei das Cooperativas 5764-71.



# Principais Ações de 2025

# Gestão de Pessoas

| Exercício | Número de colaboradores |
|-----------|-------------------------|
| 2021      | 545                     |
| 2022      | 565                     |
| 2023      | 563                     |
| 2024      | 588                     |
| 2025      | 585                     |

| Recolhimento de Contribuições Sociais s/ folha de pagamento |            |            |            |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                             | 2022       | 2023       | 2024       | 2025       |
| INSS                                                        | 8.862.891  | 10.137.847 | 11.031.396 | 11.646.134 |
| FGTS                                                        | 2.512.005  | 2.887.138  | 3.189.326  | 3.482.754  |
| PIS s/ folha                                                | 302.982    | 342.753    | 368.090    | 394.152    |
| Total                                                       | 11.677.878 | 13.367.738 | 14.588.811 | 15.523.040 |

| Benefícios concedidos aos colaboradores |           |           |           |            |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                                         | 2022      | 2023      | 2024      | 2025       |
| Ajuda custo de viagem                   | 3.583     | -         | -         | -          |
| Assistência médica                      | 1.973.795 | 2.329.890 | 3.870.951 | 4.449.345  |
| Assistência odontológica                | 130.836   | 137.917   | 136.763   | 66.695     |
| Ajuda de custo de estudo                | 97.183    | 79.994    | 116.599   |            |
| Auxílio creche                          | 62.880    | 65.420    | 90.420    | 89.760     |
| Cursos e treinamentos                   | 168.567   | 156.120   | 343.944   | 508.175    |
| Custo com uniforme                      | 240.139   | 255.746   | 121.454   | 240.796    |
| Programa de alimentação                 | 2.760.429 | 2.944.137 | 3.383.837 | 4.562.818  |
| SERIT                                   | 56.093    | 60.824    | 63.900    | 66.663     |
| Vale transporte                         | 166.063   | 151.503   | 251.734   | 201.107    |
| Total                                   | 5.659.568 | 6.181.551 | 8.379.603 | 10.185.360 |

Em 2025, a Unimed Santa Maria consolidou avanços relevantes em gestão de pessoas, eficiência operacional, qualidade assistencial, governança, inovação tecnológica e sustentabilidade, reforçando o **Jeito de Cuidar Unimed** e a saúde baseada em valor.



Na **Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional**, destacaram-se ações de capacitação alinhadas à avaliação de desempenho, a implantação do Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), iniciativas de bem-estar (Projeto Bem Viver), reconhecimento profissional (Tempo e Talento), valorização financeira, flexibilização da jornada e fortalecimento do diálogo interno por meio do Café com a Diretoria. A Pesquisa de Clima Organizacional e o investimento em saúde mental (Plataforma Conexa) contribuíram para maior engajamento e qualidade de vida dos colaboradores.

No âmbito da **Operadora**, o **Setor Comercial** avançou com a implantação da Avaliação de Saúde Online, integração entre marketing, pré-vendas e vendas, revisão das metas comerciais e da jornada de compra, tornando o processo mais estruturado, ágil e qualificado. O **Setor de Cadastro** aprimorou a segurança e confiabilidade das informações com a vinculação de CID ao beneficiário e a atualização cadastral obrigatória via aplicativo.

Na área **Administrativa e Operacional**, houve fortalecimento da governança, controles de riscos, compliance, auditorias, combate à fraude, melhoria de processos assistenciais e administrativos, além da continuidade de programas de reconhecimento e otimização de agendamentos e coparticipações.

## Relatório Institucional Unimed Santa Maria | 2025

---

As ações de **Responsabilidade Socioambiental (ESG)** foram ampliadas com campanhas solidárias, parcerias sociais, arrecadações, ações educativas, incentivo à doação de sangue e atividades comunitárias, reafirmando o compromisso com sustentabilidade, impacto social e governança.

Em **Marketing**, destacaram-se campanhas institucionais e comerciais, reformulação do site, fortalecimento da comunicação com beneficiários e cooperados, apoio a projetos culturais e eventos comunitários.

Na área de **Tecnologia da Informação**, houve monitoramento contínuo de segurança, modernização da infraestrutura, adoção de métodos de segurança digital e a execução de projetos, incluindo sistemas assistenciais, financeiros, de auditoria, aplicativos e inovações.

No **relacionamento com cooperados**, foram desenvolvidas ações de educação continuada, acompanhamento de especialidades, uso racional de antibióticos, aplicação do DRG (Grupos de Diagnósticos Relacionados), projetos de remuneração por pacote e performance, padronização de materiais e medicamentos, além do monitoramento de desfechos clínicos em diversas linhas de cuidado e também o projeto de linha de cuidado câncer de mama.

O **Atendimento Domiciliar e Medicina Preventiva** avançaram na implantação da Rede de Cuidados Continuados fundamentada no modelo desenvolvido pelo grupo **ASAS**, que integra sistemas e práticas voltados à ampliação do acesso aos cuidados e à melhoria da qualidade de vida de pacientes e familiares que convivem com doenças graves e crônicas. O serviço é estruturado a partir de uma **equipe multiprofissional**, responsável pelo acompanhamento contínuo de pacientes e seus familiares nos âmbitos **hospitalar, ambulatorial e domiciliar**, garantindo uma abordagem integral, humanizada e coordenada do cuidado em todas as fases da vida.

# Relatório Institucional Unimed Santa Maria | 2025

O Hospital Unimed manteve a **Acreditação ONA Nível 3 – Excelência**, através da visita de manutenção realizada em junho de 2025.

O Nível 3 representa o nível mais alto de qualidade e segurança em saúde, focado na melhoria contínua e maturidade institucional.



No exercício de 2025 não houve alterações societárias. E, em termos de **Resultados**, a Cooperativa encerrou 2025 com resultado positivo de **R\$ 18.000.000,00**, que será decidido na Assembleia Geral Ordinária sua finalidade. O resultado foi influenciado por ações de controle de custos, auditorias especializadas, promoção de saúde, fortalecimento do relacionamento com cooperados, práticas de remuneração médica e gestão baseada em valor.

A Unimed Santa Maria também conquistou a **Acreditação ANS RN 507 – Nível 2**, reforçando a qualidade da gestão e dos serviços prestados.



# Principais Riscos e Incertezas Enfrentados em 2025

### **Riscos:**

- Sustentabilidade do Sistema Unimed;
- Eventos climáticos na área de atuação;
- Uso de inovações tecnológicas em tratamentos;
- Judicialização nos planos de saúde;
- Legislação do órgão regulador;
- Aumento da inadimplência;
- Uso inadequado dos recursos pela rede prestadora;
- Ataque cibernético e vazamento de dados;
- Reforma Tributária.

### **Incertezas:**

- Legislação do Órgão Regulador;
- Reforma Tributária;
- Sinistralidade;
- Envelhecimento da população;
- Detecção de irregularidades na inclusão de novos beneficiários.



## Ações Previstas para 2026

- Fortalecimento do Jeito de Cuidar;
- Avaliação do Perfil Epidemiológico dos beneficiários Unimed Santa Maria/RS;
- Elaboração de protocolos em especialidades;
- Evolução de protocolos clínicos com rede credenciada;
- Aperfeiçoamento dos dados do IDSS;
- Evolução para pagamento por Performance em demais processos;
- Avaliar o ambiente de trabalho e identificar fatores que impactam o engajamento, produtividade e satisfação dos colaboradores;
- Ampliação dos pacotes cirúrgicos no Hospital Unimed para otimizar o uso das salas cirúrgicas;
- Fortalecimento do projeto de Rede de Cuidados Continuados (RCC);
- Avaliação da introdução de inteligência Artificial nos processos;
- Implantação em produção do novo Sistema de Faturamento;
- Adequação dos sistemas de emissão de NF padrão nacional (Reforma Tributária);
- Desenvolvimento do método de autenticação MFA para Intranet, Portal TISS e Portal Contratantes;
- Implantação do Sistema de Auditoria de Contas;
- Desenvolvimento do sistema de recurso de glosa;
- Implantação PEP (Sistema de Prontuário Eletrônico) em Consultórios Médicos;
- Implantação Login Único MV ONEPASS;
- Desenvolvimento Plataforma Unimed ON;
- Atualização de Ambientes MV (Versões de Sistema Operacional e Banco de Dados);
- Implantação Módulo MV IA para Atendimento Médico do PA Unimed;
- 2º Congresso de Combate ao Desperdício em Saúde.