

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

O Relatório da Diretoria Executiva e as Demonstrações Financeiras da Unimed Serra Gaúcha serão avaliados em Assembleia Geral Ordinária no dia 27/03/2025. O resultado e as informações da Cooperativa referente ao ano de 2024 estão aqui reunidos.

A Cooperativa é regida pela Lei 5.764 de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela Lei 9.656 de 3 de junho de 1998 (e suas alterações), que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, seguindo seu Estatuto Social.

A Unimed Serra Gaúcha não realizou emissão de debêntures ou outro papel negociável no mercado de ações.

Em agosto de 2023 em Assembleia Geral Extraordinária para constituição de uma sociedade anônima na modalidade subsidiária integral (sócia única), foi aprovada a holding denominada Unipart Serra Gaúcha S/A, cuja participação da Unimed Serra Gaúcha é de 100% do capital.

A Unimed Serra Gaúcha declara:

- que dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde complementar nos valores determinados pelas normas da ANS e o controle destes montantes é realizado sistematicamente pela administração.;

- a não existência, no exercício de 2024, de ocorrência de operações suspeitas a serem declaradas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

A destinação dos resultados é definida em assembleia geral ordinária realizada anualmente.

Seguindo a legislação vigente, o Fundo de Reserva Legal recebe 10% do resultado dos atos cooperativos. O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES) recebe 5% do resultado dos atos cooperativos e 100% do resultado dos atos auxiliares e não-cooperativos.

A área de abrangência compreende os municípios de Caxias do Sul, Antonio Prado, São Marcos, Farroupilha, Garibaldi, Flores da Cunha, Nova Pádua, Nova Roma do Sul, Bento Gonçalves, Monte Belo do Sul, Santa Teresa, Coronel Pilar, Carlos Barbosa, Boa Vista do Sul, Pinto Bandeira, Nova Petrópolis, Picada Café.

Contando com 1.268 médicos cooperados, é a maior Unimed do interior do Estado, com mais de 468 mil beneficiários nos seus diversos produtos oferecidos.



A Unimed, além de atuar no segmento de operadora de planos de saúde, atua ainda nas seguintes atividades: prestação de serviços assistenciais, com hospital próprio, pronto-atendimentos, assistência domiciliar, atendimento pré-hospitalar, laboratório, serviços de diagnóstico por imagem, saúde ocupacional, unidade oncológica, acolhimento de pacientes e familiares com transtorno do espectro autista – TEA, rede de farmácias e medicina preventiva, através de programas de promoção, prevenção e gerenciamento da saúde.

Estamos trabalhando firmemente na consolidação do equilíbrio econômico-financeiro da Cooperativa, ao mesmo tempo, buscamos a manutenção e aprimoramento da sua qualidade assistencial, marca registrada da Unimed Serra Gaúcha.

Dentre as entregas realizadas, estão incluídos(as):

- Mudança da marca Unimed Nordeste RS para Unimed Serra Gaúcha;
- Inauguração do Centro de Capacitação e Cirurgia Robótica da Serra Gaúcha, com a aquisição de um equipamento Da Vinci X. Contamos com um auditório anexo a sala de cirurgia robótica, onde é feita a capacitação dos cirurgiões através de formação especializada, e treinamento através de aulas práticas em simulador robótico com gráficos realísticos, sendo escolhidos como parceiro preferencial para capacitação de médicos cirurgiões cooperados de todas as Unimed do RS em parceria com a Unicoopmed;
- Realizamos uma parceria público privada com a Prefeitura Municipal de Saúde de Caxias do Sul, disponibilizando o heliponto do Hospital Unimed de Caxias do Sul para a remoção e o atendimento de vítimas de trauma, removidos por meio de helicópteros;
- Iniciamos parceria com a iniciativa privada para captação de casos para inclusão em protocolos de pesquisa clínica, no âmbito da oncologia clínica;
- Instalamos a plataforma no harm para aumentar a segurança no manejo de medicações nas dependências do Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- Fortalecemos o programa Jeito de Cuidar Unimed, um programa desenvolvido pela Unimed com o objetivo de aprimorar a experiência dos beneficiários por meio de um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente. Esse programa busca proporcionar uma experiência singular aos clientes, fundamentada no cuidado e em relacionamentos positivos com cooperados, colaboradores, terceiros e prestadores da cooperativa.
- Aumentamos o número de cabines de telemedicina “conectamed”, em parceria com a empresa Marcopolo, com instalação de mais uma unidade no seu parque fabril e outra no Shopping Villagio, essa, aliada a oferta de um centro de atendimento ao cliente, com serviço de autorizações integrado;



- Evoluímos com o monitoramento da jornada do cliente em real time nas dependências do Complexo Hospitalar da Unimed em Caxias do Sul, através da navegação e auditoria concorrente, a partir de dados obtidos ao vivo através de um Command Center;
- Inauguramos um novo parque tecnológico em endoscopia digestiva, com a incorporação de 20 aparelhos novos de EDA e colonoscopia, além de um duodenoscópio, acoplados a um sistema de processamento e detecção de lesões através de Inteligência Artificial, sendo os pioneiros no país em uso dessa tecnologia na endoscopia digestiva alta;
- Desenvolvemos um novo aplicativo Unimed, com uma nova plataforma mais intuitiva e amigável, melhorando a experiência de nossos clientes;
- Estamos implantando o nosso Cartão virtual para consultas e procedimentos;
- Participamos, como mantenedores, do Instituto Hélice, hub de inovação da Serra Gaúcha;
- Investimos mais de R\$ 1 milhão em cyber segurança;
- Estamos atualizando nosso parque tecnológico, com a compra de computadores e notebooks, além de um sistema de firewall dotado de IA;
- Avançamos na implantação do programa *Omnichannel*, canal único de relacionamento do cliente;
- Estamos ainda implantando a digitalização da jornada do cliente na área comercial com a aquisição da plataforma CRM Salesforce (+ de R\$ 6 milhões de investimento), trazendo uma experiência inovadora e totalmente inversiva para todo o setor comercial, clientes, prestadores e fornecedores;
- Digitalização do Hospital Unimed e Consultórios, com a aquisição do ERP Hospitalar da MV (investimento de mais de 2,5 milhões);
- Reinvestimos em equipamentos para modernizar a central ar comprimido do Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- Reformamos duas unidades de internação adulta no Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- Otimização da aquisição de energia no mercado livre com economia de mais de 1,5 milhões;
- Adquirimos um novo software que permite incorporação de descontos da indústria na aquisição de medicamentos junto ao Unimedimentos em nossa farmácia comercial;



- Criamos a Coordenadoria de Inovação e Tecnologia e o comitê de inovação, desenvolvendo projetos *in company* para atender a demanda da operadora e serviços próprios.
- Realizamos a incorporação de IA na Auditoria através da aquisição de plataforma de autorização junto a Diretoria Técnica;
- Verticalizamos o atendimento oncológico em nosso Centro de Onco-Hematologia assistindo mais de 1000 pacientes por mês, tumor *boarding*, equipe multidisciplinar, consultórios, ambulatório, aquisição de um software assistencial em oncologia da MV, com a digitalização da jornada do cliente a partir do consultório médico, pesquisa clínica, resfriamento capilar, protocolos assistenciais e protocolo de adequação de dosagens e otimização de agendamento para tratamento. Ainda estamos iniciando um projeto para disponibilizar o centro para o atendimento de pacientes provenientes de outras Unimed's do estado, em parceria com a Federação Unimed RS;
- Inauguramos o Espaço Semente (infraestrutura diferenciada, capacidade de atendimento para 500 crianças, localização central, multidisciplinar, incluindo software de navegação);
- Renovação da frota de veículos e unidade móvel (ônibus) da Saúde Ocupacional.
- Reestruturação da área de Saúde Ocupacional e Escritório de São Marcos.
- Estamos realizando a centralização dos serviços no município de Farroupilha, junto ao Pronto Atendimento (salas para atendimento de TEA, Saúde Ocupacional, ampliação do Laboratório);
- Reestruturação de atendimento e inauguramos uma nova infraestrutura de Atenção Integral a Saúde;
- Investimos em ESG com a criação do setor Sustentabilidade, além de patrocinarmos inúmeros programas sociais no âmbito da comunidade da Serra Gaúcha;
- Criamos a Central de Regulação de Leitos;
- Reformamos o setor de Saúde Preventiva, com ênfase na criação do NITO para assistência a pacientes com obesidade;
- Implementamos uma Central de Diluição e uma Central de Fracionamento de Doses Líquidas e Orais, com importante farmacoeconomia.



- Realizamos estruturantes e operacionais em nosso Estatuto Social e no nosso Regimento Interno da Cooperativa, além de revisar inúmeros regulamentos setoriais da empresa;
- Intensificamos a revisão de contratos, buscando oportunidades de redução de custos e/ou maior qualificação dos serviços e produtos ofertados aos nossos clientes;
- Estamos fazendo uma reestruturação do setor jurídico com uma parceria entre um escritório local e outro estadual, onde é feito o acompanhamento de todo o contencioso jurídico cível, trabalhista, criminal, tributário. Além disso, estamos investindo em programas de informação aos clientes e médicos cooperados visando a diminuição da crescente judicialização;
- Reestruturamos o setor de medicamentos, onde implantamos a plataforma no *harm* e estamos estudando a aquisição de um dispensário eletrônico para o Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- Estamos implantando uma plataforma WMS (*Warehouse Management System*) que gerencia estoques e a movimentação de produtos dentro de armazéns e hospitais;
- Reativamos a atuação do Comitê de Conduta com julgamento de inúmeros processos pendentes;
- Reestruturamos todo nosso setor de auditoria de contas de intercâmbio com a incorporação de novas tecnologias e a contratação de equipe especializada;
- Reestruturação do setor de ouvidoria, com a obtenção de nível de excelência junto à avaliação da Unimed do Brasil (éramos nota "C" e evoluímos para nota "A");
- Atualizamos a pauta da Comissão Técnica Disciplinar com o julgamento de inúmeros Processos que estavam pendentes, alguns há vários anos;
- Reestruturação do setor de Compliance independente, com a contratação de um advogado auditor de integridade, além da instituição de uma política de compliance e da contratação de softwares para avaliar integridade de fornecedores e parceiros comerciais;
- Reestruturação de um setor de Auditoria Interna independente, com a contratação de um profissional, além do investimento em capacitação profissional e da contratação de ferramentas de auditoria e aumento de quadro funcional.;
- Reestruturamos um novo modelo de Planejamento Estratégico, com foco nas demandas de reformas estruturantes buscando um equilíbrio econômico-financeiro da empresa e investindo em inovação;



- Reestruturamos o setor de Gestão de Pessoas com a contratação de um executivo de mercado com objetivo de reformular o quadro funcional e estabelecer políticas de valorização profissional, retenção de talentos, capacitação técnica, digitalização de processos e diminuição do turnover e absenteísmo, com a reestruturação do setor de SESMIT;
- Realizamos inúmeros cursos, eventos, atendimentos e ações de relacionamento com os cooperados;
- Renovamos o modelo receptivo de novos cooperados;
- Realizamos, de forma inovadora, Concurso de ingresso médico na Cooperativa, em parceria com a Faculdade Unimed, trazendo maior transparência no ingresso dos cooperados;
- Inovamos através do relacionamento com o cooperado através de iniciativas como podcasts e videocasts, sempre trazendo novidades e oportunidades para o negócio;
- Atuamos fortemente no socorro às vítimas nas enchentes no estado em 2024 - 36 voos humanitários de helicóptero via Uniair e parcerias privadas a partir do heliponto do HU, vários voos de avião trazendo insumos via Uniair e parcerias privadas chegando no aeroporto de Caxias do Sul, mais de 5 toneladas distribuídas, Central de Comando de voos digital dentro do HU, abastecimento de sangue e insumos para várias cidades do RS, hospital de campanha em duas enchentes em Santa Tereza, parceria com SMS socorrendo o setor público, doação de R\$ 50 mil ao município de Santa Tereza via Instituto Unimed, inauguração do memorial alusivo às enchentes nas dependências do Hospital da Unimed;
- Realizamos vários projetos da Sustentabilidade junto ao Instituto Unimed, com inúmeras comunidades impactadas: Doador Fiel, Natal Solidário, incentivo à Leitura, Viver Melhor, Viver Bem na Escola, Costurando Laços, Academias ao Ar Livre, Coro Unimed;
- Participações em feiras e eventos (Festa da Uva, Mercopar, Homens na Cozinha, VinoRun, Fórum de Gestão de Pessoas ARH Serrana, Concerto da Primavera, Festival Sálvia, eventos de Natal – Magnabosco, Natal nos Vinhedos e outros, Fenavindima, Fórum da Saúde Ocupacional, Health Meeting Business & Innovation), entre outros;
- Líderes de mercado em comercialização de produtos no Dia Imperdível Unimed;
- Inauguração da Holding Unipart Participações / Inauguração da Corretora de Seguros Unipart / Inauguração do Greenpark Estacionamentos;
- Parcerias na formação de profissionais referenciados para o atendimento de TEA com a UniTEA.



- Reestruturação de todo o setor comercial, com foco na consolidação da nova marca, experiência do cliente e expansão da carteira de clientes - Crescimento da carteira de clientes da Unimed e do número de vidas da operadora, com crescimento de receitas de aproximadamente 14%;
- Criação de setor de inteligência de mercado com foco no concierge empresarial;

Ações realizadas em 2024 aos Cooperados

Aumento do resultado do exercício anterior, com disponibilidade de recursos da ordem de mais de R\$ 42 milhões para eventual distribuição do valor aos Cooperados na AGO de março de 2025;

Aumento real da remuneração médica na ordem de 5,2%, com uma remuneração a maior na casa de R\$ 9,7 milhões, sendo R\$ 6 milhões distribuídos através do Programa Guia de Remuneração por Performance.

Capitalização das quotas dos cooperados em 12%, alcançando resultado próximo ao rendimento das aplicações financeiras como o CDI por exemplo.

Reconhecimentos

- Obtivemos vários prêmios e certificações, entre elas: 6º ano consecutivo com nota máxima no IDSS; Prêmio Top of Mind como a marca mais lembrada no segmento há mais de 30 anos; Prêmio Valor 1000 (Valor Econômico); Prêmio Maiores do Sul (Grupo Amanhã e PwC Brasil); certificação IQG; Certificação ONA nível de Excelência (há mais de 16 anos consecutivos); certificação QMentum Internacional; Certificação Palc, Prêmio de Excelência em Gestão RS – Somoscoop (Sistema Ocergs), Prêmio Destaques do Ano em RH (ARH Serrana), Prêmio de Ouvidoria de Excelência (Sistema Unimed Brasil); Prêmio de Excelência em Comunicação e Marketing (Sistema Unimed Brasil), Troféu RN 507 e certificado de participação no Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora (Unimed Federação/RS), Nota máxima na Avaliação Serviços Próprios (Unimed Central de Serviços-RS), Prêmio de Excelência em Auditoria Externa LGPD, Premiação de Indicadores ANS – SIHOSP, Prêmio da ANVISA – Avaliação indicadores do Núcleo de Segurança do Paciente.

Para o ano de 2025 mantém em seu radar:

- ✓ Manutenção acreditação ONA;
- ✓ Manutenção acreditação Qmentum, com contratação da acreditação 360, estendendo a acreditação para todos os serviços próprios da Unimed Serra Gaúcha;



- ✓ Manutenção Acreditação Operadora – RN 507;
- ✓ Manutenção Certificação por Distinção Hemodinâmica;
- ✓ Manutenção Acreditação PALC Laboratórios;
- ✓ Avaliação Anual Serviços Próprios – Federação RS;
- ✓ Qualificação Rede Hospitalar pela ANS SIHOSP (competência ano base 2024/ divulgação ranking junho/25);
- ✓ Expansão da empresa com verticalização de alguns serviços terceirizados;
- ✓ Estabelecimento de parcerias público-privadas em medicina de alto custo e alta complexidade;
- ✓ Maior verticalização no tratamento de pacientes com TEA;
- ✓ Ampliação do Command Center, com foco na redução de custos e maior qualidade assistencial, com extensão de seu monitoramento para atenção no domicílio;
- ✓ Aquisição de novos sistemas de ERP, com foco na unificação de sistemas, diminuição significativa de integrações, automação de processos, ganhos em performance, redução de mão de obra manual, tanto a nível hospitalar, como a nível de operadora;
- ✓ Criação do Hospital sem paredes, projeto inovador que visa atendimento de pacientes portadores de patologias agudas, dentro de protocolos assistenciais previamente definidos, em seus domicílios;
- ✓ Entrega de uma nova UTI pediátrica, com 10 leitos no Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- ✓ Entrega de uma nova unidade de internação pediátrica com 21 leitos no Hospital Unimed de Caxias do Sul;
- ✓ Início das obras do Hospital Unimed de Farroupilha;
- ✓ Instalação de nova unidade de serviços próprios junto ao Shopping Bourbon em Caxias do Sul.
- ✓ Centralização dos serviços de laboratório junto ao PA de Farroupilha;

As perspectivas para o ano de 2025 mantem foco na qualidade assistencial e reforça a importância no Médico Cooperado.

Sendo assim, a administração pretende elevar a Unimed Serra Gaúcha em patamares mais altos dentro da saúde privada da sua área de atuação, através de melhoria contínua de gestão.

Dr. André Germano Leite

Presidente

