

**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
DO PLANALTO NORTE DE SANTA CATARINA  
CNPJ 85.177.194/0001-58 - NIRE 42.4.0001203.5 - ANS 31.701-2**

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO  
Exercício Social findo em 31 de dezembro de 2023**

A **COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO PLANALTO NORTE DE SANTA CATARINA**, nome comercial **UNIMED PLANALTO NORTE**, é uma entidade sem fins lucrativos, organizada na forma de Cooperativa de Trabalho Médico, nos termos da Lei 5.764/1971. Tem como atividade preponderante, no contexto de seu objetivo social a defesa econômico-social dos integrantes da profissão de médico, por meio do aprimoramento dos serviços de assistência médica, na qualidade de Operadora de Planos de Assistência à Saúde, de conformidade com a Lei n.º 9.656/1998.

**ESTRATÉGIA E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO** – Visando preparar a Cooperativa para os próximos exercícios, a Administração vem trabalhando em seus objetivos estratégicos, e a partir de 2022 os mesmos passam a ser desenhados para um horizonte de dois anos. Destacamos como trabalhos objetivos macros para serem desenvolvidos no decorrer de 2023:

Mercado e Clientes:

- Promover melhor experiência para o cliente;
- Melhor o relacionamento com as partes interessadas.

Finanças:

- Racionalizar o custo assistencial;
- Aumentar receitas;
- Ampliar a participação no mercado.

Processos:

- Garantir a assertividade no monitoramento das despesas administrativas;
- Aperfeiçoar o modelo de regulação em saúde;
- Aumentar a geração e percepção de valor para o cooperado e para a rede prestadora;
- Fortalecer a cultura organizacional com foco no resultado;
- Aprimorar soluções tecnológicas.

Aprendizado e Crescimento:

- Desenvolver a cultura de gestão de pessoas com clima organizacional diferenciado, com foco em gestão por competência e reconhecimento.

**PANOMARAMA ECONOMICO E FINANCEIRO** – A Unimed Planalto Norte demonstrou no exercício de 2023 índices satisfatórios, favorecidos pelo resultado financeiro e reversão da provisão constituída para o imposto municipal ISSQN.

A relação entre o seu ativo circulante e passivo circulante transparece uma situação extremamente favorável, onde a cada real de passivo circulante existe uma proporção de 3,80 vezes o valor de ativo circulante.

As aplicações financeiras, que, em 31/12/2023 são de R\$ 25.406.010,99 são inferiores ao saldo do último dia do exercício anterior, devido às retiradas dos valores para a recomposição de saldo no fluxo de caixa no decorrer do ano, afetado diretamente pelo aumento dos custos assistenciais com contas de alto custo, como perfil oncológicas e de intercâmbio. Dos valores aplicados, R\$ 7.149.587,97 (posição em 31/12/2023) são valores estão vinculados à ANS, em razão da necessidade de lastro da PEL, PEONA e Remissão; havendo inclusive excedente de saldo vinculado com livre movimentação previamente aprovada pela ANS e que é utilizada para comportar as flutuações de necessidade de lastro no decorrer do ano.

Quanto a Margem de Solvência, a Cooperativa possui uma composição de Patrimônio Líquido Ajustado bem robusto de R\$ 21.198.788,00, denotando suficiência de capital regulatório pelo capital baseado em risco conforme Resolução Normativa n.º 569/2022.

Em 2023 as receitas de plano de saúde da Cooperativa perfazem o montante de R\$ 64.725.265,89, ou seja 6,16% de crescimento em relação ao exercício de 2022; já outras receitas o montante em 31/12/2023 é de R\$ 4.348.343,04.

Os custos assistenciais foram extremamente afetados pelas contas oncológicas no decorrer de 2023, a sinistralidade no ano de 2023, relação entre as receitas e os custos assistenciais da carteira, foi de 81%. Este índice é acima da meta da gestão, que considera satisfatório o índice de sinistralidade no patamar entre 70% a 75%.

O Resultado Líquido acumulado antes das destinações legais em 2023 foi de R\$ 4.783.462,81, neste valor conta o Resultado Financeiro de R\$ R\$ 2.928.989,74 bem como as reversões de provisões (valor principal e atualizações) de ISSQN de “outras cidades” que não São Bento do Sul e Rio Negrinho, que foram de R\$ 2.620.250,18 em 11/2023 e R\$ 738.834,22 em 02/2023 de São Bento do Sul.

**DESTINAÇÃO DOS RESULTADOS** – A política de destinação das sobras (ou perdas) é baseada nos princípios e na legislação Cooperativista, com rateio proporcional à produção de cada Cooperado durante o exercício social, tendo a preservação do equilíbrio econômico-financeiro da Cooperativa como premissa básica.

Para fins de apuração dos resultados societários no exercício de 2023, a Operadora considera na apuração das sobras à disposição dos cooperados na AGO os resultados líquidos dos atos cooperativos principais e dos resultados líquidos dos atos cooperativos auxiliares.

O resultado líquido do exercício após as destinações legais será levado para deliberação da AGO de março de 2024, para que seja utilizado para remunerar o capital integralizado do Cooperado com juros de até 12%; e, ajuste do saldo do Fundo próprio de Alto Custo; e o saldo para preferencialmente a ser alocado no Fundo de Fomento de Defesa Institucional para aporte prevendo os investimentos para a ampliação dos recursos próprios aprovados em Assembleia Geral em 2023, a ser validado pelos Cooperados em Assembleia.

**FATORES INTERNOS E EXTERNOS** – No decorrer do exercício de 2023 os resultados e desempenho econômico e financeiro da Cooperativa foram diretamente influenciados pelos reflexos das ações do planejamento estratégico implantado pela Cooperativa, como também fortemente influenciado pela flutuação da demanda assistencial, sobretudo contas oncológicas. Ainda, pelas reversões de provisões de ISSQN de “outras cidades” que não São Bento do Sul, oriundas da decisão de julgamento da ADI nº 5.835 do STF, que declarou inconstitucional o art. 1º da LC 157/16.

Mesmo a concorrência na área de ação da Unimed Planalto Norte ainda não ser efetiva, as vendas no decorrer de 2023 foram abaixo das metas previstas, sendo que a saída da empresa Battistella em julho/2023 impactou no volume da carteira com a exclusão de 438 beneficiários.

No decorrer de 2023 foram implementadas medidas de contenção e controle de custos assistenciais. Entre estas medidas está a contratação de auditoria concorrente, para atuar sobretudo nos eventos hospitalares no intercâmbio estadual (CHU); a gestão dos encaminhamentos para rede hospitalar de maior recurso, este controle é iniciado no setor de Autorização e conduzido pela Gerência Assistencial, de modo a direcionar aos prestadores hospitalares com diárias e taxas com valores adequados e com serviços e estruturas de qualidade.

**GOVERNANÇA E COMPLIANCE** – Visando atender as premissas da Resolução Normativa n.º 518 da ANS, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde, a Cooperativa vem estruturando seu setor interno de Governança, Riscos e Controles Internos.

Nas reuniões do Conselho de Administração foram repassados indicadores e informações previstas na Resolução Normativa n.º 518/ANS organizadas por assunto, no decorrer da agenda do conselho de março a dezembro de 2023.

Foi implementado o Canal de Denúncias no Portal da Cooperativa na Internet, de modo que qualquer parte interessada, como cliente, cooperado ou colaborador, possam relatar práticas inadequadas dentro da Cooperativa. O propósito é garantir que exista um canal para denuncia de irregularidades com confiança e segurança.

**CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015** – Em dezembro de 2023 a Unimed Planalto Norte teve a sua certificação pela norma NBR ISO 9001:2015 renovada, após processo de auditoria externa presencial realizada pela empresa DNV-GL.

A norma de certificação da ISO estabelece à Cooperativa requisitos internacionais a serem seguidos no sistema de gestão da qualidade. Com isso, o objetivo é padronizar processos e garantir maior eficiência e solidez à empresa.

**GRI – GLOBAL REPORTING INITIATIVE** – As informações do exercício de 2023 serão compiladas com o fechamento anual do relatório GRI, disponibilizado a todos os públicos relacionados com a Cooperativa. Este é o terceiro ano que a Unimed Planalto Norte utiliza o modelo de relatório de sustentabilidade nos padrões estabelecidos pela Global Reporting Initiative, onde serão reportados indicadores de desempenho considerados como materiais.

A publicação periódica estabelecida neste relato contempla informações da Unimed Planalto Norte, em seu papel como operadora de planos de saúde suplementar e seus recursos próprios. No processo de construção do relatório, a Unimed Planalto Norte baseia-se em sua Matriz de Materialidade concebida por meio do cruzamento das percepções internas e externas.

**LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS** – Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais às organizações passaram a ser responsáveis pelo gerenciamento dos dados pessoais em que elas realizam algum tipo de tratamento. Por essa razão, a Unimed Planalto Norte desenvolveu o seu Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados pessoais, fundamentado na Lei 13.709/18 (LGPD), com o propósito de atender às obrigações legais, proteger os direitos dos titulares de dados pessoais, evitar impactos negativos e preservar a reputação da organização.

Durante o ano de 2023 não tivemos nenhuma queixa relativa a violações da privacidade e perda de dados dos clientes da Cooperativa.

**CUIDADO AO CLIENTE** – Através do setor Viver Bem a Unimed Planalto Norte gerencia programas na Cooperativa que pautam o acompanhamento de seus clientes através de atividades para a qualidade de vida e prevenção de futuras doenças.

A gestão do trabalho é feita por equipe técnica. Os programas são descritos abaixo bem como sua população acompanhada em 2023:

Saúde Empresarial: 8 palestras, 5 acompanhamento em SIPAT's, Campanhas preventivas Outubro Rosa e Novembro azul com 286 pessoas atendidas. Totalizando 1.066 participantes.

Programa ColaborAção: 12 ações realizados para 63 colaboradores.

Programa de Desospitalização: iniciado outubro 2023 atendeu 4 beneficiários.

Programa de Assistência Domiciliar: 11 beneficiários ativos.

No decorrer de 2023 foi implementado o recurso próprio de Terapias Especiais, com foco do TEA - Transtorno do Espectro Autista, sendo disponibilizado aos beneficiários um espaço dedicado às terapias não convencionais, entre elas Pedituit, Bobath, ATR, terapias sensoriais etc. A equipe é formada por Fisioterapeuta com ênfase em neurologia, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga e Psicóloga.

Ainda, pensando na melhora do atendimento ao cliente, foi ampliado em junho/2023 o horário da Pediatria no Consultório de Especialidades, passando a ser nos dias de semana das 17:00 às 22:45h.

A Unimed do Brasil retomou o Projeto Jeito de Cuidar Unimed em 2023, este programa busca resgatar o foco no cuidado ao cliente, que dinamiza o atendimento de qualidade, humanizado e eficiente do cliente, proporcionando uma experiência única, alicerçada no cuidado e relacionamento positivo com médicos cooperados, colaboradores, terceiros e prestadores de serviços. A Unimed Planalto Norte aderiu a esta nova etapa. Em 26/10/2023 realizou o diagnóstico situacional e a capacitação da equipe para a implantação e disseminação do projeto nos meses a seguir.

**INVESTIMENTOS** – A Unimed Planalto Norte está em constante evolução tecnológica e no ano de 2023 foram executados diversos projetos voltados à tecnologia, conforme previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), dentre os mais importantes estão: Alteração do software de backup para o Veeam, Implantação de monitoramento de infraestrutura e NOC (Network Operation Center), Implantação do Ploomes CRM – Comercial, Migração do e-mail local para o Outlook do Office 365 e implantação do SharePoint e OneDrive, Implantação do Robô NINA para automatização da confirmação de agendamentos nos recursos próprio, Implantação do EDR (Endpoint Detection and Response), Criptografia, Patch Management e Implantação da nova versão do SIC.

Em fevereiro de 2023 foi iniciado o projeto de parceria com o Hospital e Maternidade Sagrada Família, com a disponibilização de 5 leitos exclusivos para os beneficiários da Unimed, o valor investido neste projeto foi de R\$ 303.709,08.

Na Assembleia Geral de 29 de agosto de 2023 foram apresentados os estudos realizados para a negociação de aquisição dos prestadores Cemox e Oncolínica, tais como Valuation, Avaliação Patrimonial e Due Diligence. Os cooperados deliberaram em não realizar a compra dos prestadores, em virtude do não prosseguimento das tratativas de negociação com a Oncoclinica, que aditivou a migração da sua tabela de materiais e medicamentos para a valoração pela tabela LPM com acréscimo de 15%; e o Cemox devido ao não acerto entre o valor apresentado em proposta pelo prestador e o valor obtido pelas consultorias.

Na mesma assembleia foi deliberada a ampliação dos recursos próprios de Fisioterapia, Terapias Especiais e Laboratório, com a previsão de análises. Através da empresa de arquitetura IDEIN o projeto de ampliação será considerando alocar o Laboratório do imóvel próprio da Cooperativa em frente a sede, e o recurso de Reabilitação - Fisioterapia e Terapias Especiais alocado no terceiro piso da sede. Os investimentos previstos para esta ampliação são:

#### Fase 1

---

Reabilitação	R\$ 584.430,00 (tempo de execução de 6 a 9 meses)
--------------	---

#### Fase 2

---

Laboratório	R\$ 924.442,00 (tempo de execução de 6 a 9 meses)
-------------	---

A Unimed Planalto Norte possui um fundo de contingência para os eventos de alto custo, denominado FAC - Fundo de Alto Custo, aprovado em AGE de 13/08/2022. Em janeiro de 2023 o saldo do fundo com os rendimentos financeiro era de R\$ 3.418.237,25, sendo aportado na AGO de março de 2023 o valor de R\$ 581.763,00. O valor base sugerido para ser alocado anualmente ao fundo em Assembleia Geral Ordinária é o do controle gerencial que contempla a diferença entre as entradas (valor atuarial por beneficiário a título de mensalidade do Fundo) e as saídas (sinistros acima da franquia vigente). No decorrer de 2023 o FAC teve um sinistro total líquido da franquia de R\$ 2.641.074,79, perfazendo um saldo de FAC em 31/12/2023 de R\$ 3.069.363,15. O Conselho de Administração irá levar aos Cooperados em AGO de março/2024 a indicação de o aporte no patamar de R\$ 1,5 milhões.

**RECURSOS HUMANOS** – A equipe de colaboradores é uma força da Cooperativa, a Administração tem mantido investimentos no bem estar do seu quadro de colaboradores, buscando manter salários compatíveis com a média do mercado, provendo-lhes ainda auxílios sociais de modo a que possam melhorar sua condição socioeconômica e de qualidade de vida.

<b>Funcionários</b>	<b>2023</b>
Homens	13
Mulheres	54
<b>Total</b>	<b>67</b>

<b>Informações</b>	<b>2023</b>
Salários + encargos	R\$ 5.258.852,15
Benefícios	R\$ 612.755,05
Auxílio educação	R\$ 27.065,70

No ano de 2023 a Cooperativa teve que adequar o salário base de sua equipe de enfermeiras e técnicas de enfermagem, a fim de atender o novo piso da categoria.

No decorrer de 2022 a Unimed incentivou a participação de seus funcionários em comitês estaduais, dentre estes CEMM – Comitê Estadual de Marketing e Mercado; CEU – Comitê Estratégico Unimed; Comitê de Gestão de Pessoas; Comitê Contábil e Financeiro; GPA; Comitê de Inovação (ZLabs).

Em 28/6/2023 foi disponibilizado aos Cooperados Programa de Desenvolvimento de Liderança e Política Sucessória com o objetivo de oferecer aos seus cooperados um curso estruturado e focado nas demandas de gestão e governança. O curso abordou diversos tópicos como aspectos jurídicos e contábeis da saúde suplementar; gestão financeira; governança e compliance na saúde suplementar; identificação e gestão de riscos; liderança, negociação e gestão de crise. O curso foi realizado através da Faculdade Unimed de forma virtual com uma carga horária de 68h, onde 6 cooperados realizaram a capacitação. O investimento subsidiado com verbas do SESCOOP/SC foi de R\$ 35.445,30.

**PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE** – A Unimed Planalto Norte tem como compromissos o desenvolvimento sustentável e a promoção à saúde. A Unimed Planalto Norte faz parte de projetos e desenvolvemos programas e ações focadas na busca do desenvolvimento da comunidade local, entre os quais destacamos:

- Campanha do Agasalho: a Unimed Planalto Norte realiza todos os anos no mês de maio a Campanha do Agasalho, essa iniciativa tem por objetivo arrecadar roupas, calçados e cobertores para famílias carentes da região.
- Campanha doação de sangue: a Cooperativa incentiva à doação de sangue entre colaboradores, divulgando as datas de viagem para o HEMOSC mais próximo e garantindo um dia de folga para o colaborador voluntário.
- Projetos Sociais: conscientes da importância em promover ações para a comunidade, a Unimed Planalto Norte desenvolve o projeto social

Esporte Comunitário. Essa iniciativa visa oferecer aulas de futsal para crianças entre 11 e 15 anos de escolas públicas do município de São Bento do Sul/SC, além das aulas, os alunos são acompanhados quanto à frequência e rendimento escolar para garantir o progresso educacional no seu dia-a-dia. A Cooperativa investe em professores, uniformes e materiais.

- Corridas Unimed Circuito Santa Catarina: a Unimed Planalto Norte fez parte do calendário estadual e em agosto de 2023 recebeu mais de 400 atletas de todas as idades. O evento aproxima a Cooperativa junto a Comunidade.

**PERSPECTIVAS** – A meta para o ano de 2024 é implementar o novo ciclo de planejamento estratégico de modo que o seu controle e desenvolvimento propiciem melhorias operacionais, relacionais, comerciais, financeiras e assistenciais.

A priorização nos recursos próprios será evidenciada com a ampliação do laboratório, novo espaço para as Reabilitações – Fisioterapia e Terapias Especiais; bem como na busca por um equilíbrio nos custos oncológicos, sendo por ajuste contratual com rede prestadora ou no estudo de viabilidade de implantação de recurso próprio.

Ainda, estão previstos investimento na melhoria predial da sede no decorrer do primeiro semestre de 2024, como a troca do revestimento da torre frontal do prédio da sede, e a cobertura da garagem.

Com a rede prestadora a perspectiva é de maior aproximação e renegociação das tabelas de preços praticados, a fim de melhor ajustar as margens praticadas e reverter em uma melhor performance dos contratos.

A inovação e tecnologia deverá estar presente em todas as etapas do planejamento estratégico e melhorias a serem desenvolvidas no ano de 2024.

São Bento do Sul/SC, 08 de fevereiro de 2024.



DR. ERI GARCIA BUEMO – PRESIDENTE

DR. MARCO AURELIO TAUCCI DE CASTRO JR - VICE-PRESIDENTE



DRA. TANIA ANDREA CEJAS SOUZA - SUPERINTENDENTE