

Mateus Moraes Temponi, filho de
Eduardo Frois Temponi, cooperado
da Ortopedia e Traumatologia

**novos tempos,
novos desafios**

Relatório de Gestão
Unimed-BH 2023

Unimed 
Belo Horizonte

Tempo. Testemunha silenciosa da passagem dos dias. Início, meio e fim. Passado, presente e futuro. Estamos todos em constante movimento.

Muito mais do que os marcadores dos ponteiros do relógio, é o aqui e agora que nos move. E o que faz a diferença é a nossa evolução de um instante ao outro. Podemos ser espectadores ou deixar a nossa marca na história. Não importa o tamanho dos desafios. São sempre escolhas. E o tempo traz maturidade, confiança e a sabedoria de que tudo o que vivemos pode sempre trazer novas oportunidades.

novos tempos, **novos desafios**

Relatório de Gestão

Índice

1. / Introdução 4
Mensagem da Diretoria 5
Sobre este relatório 8

2. / Contexto 13
Ambiente Externo 14
Quem somos 18
Destaques 27
Reconhecimentos 29



**3. / Governança:
responsabilidade na gestão 41**
Estrutura organizacional 43
Modelo de Negócio 60
A nossa estratégia 64
Integridade e Conformidade 68
Inovação 85
Reputação 98
Resultados Assistenciais 106
Resultados econômico-financeiros 119

4. / Públicos de relacionamento 129
Médicos cooperados 130
Clientes 160
Rede de Prestadores 181
Fornecedores 196
Colaboradores 200

5. / Responsabilidade social 205
Gestão de pessoas e diversidade 206
Ações Socioculturais 233

6. / Responsabilidade ambiental 261
Água 264
Energia 266
Resíduos 268
Emissões 277

7. / Perspectiva futura 279

8. / Anexos 287
 Sumário de conteúdo GRI 288
 Demonstrativo financeiro 294

1. Introdução

Nosso relatório apresenta as evoluções, os principais resultados e as ações implementadas ao longo do último ano, demonstrando o nosso compromisso com a transparência.

Relatório de Gestão

Mensagem da Diretoria

GRI 2-22



Eudes Arantes, diretor de Gestão Assistencial; Mercês Fróes, diretora de Relacionamento com o Cooperado; Geraldo Botrel, diretor de Gestão Empresarial; Garibaldi Mortoza, diretor de Mercado e Frederico Peret, diretor-presidente.

Nos últimos anos, temos visto tudo mudar rapidamente. Dia a dia, somos impulsionados por inúmeras transformações desafiadoras que se somam às incertezas nos campos econômico, político e social, bem como as tensões geopolíticas, que geram ainda mais instabilidade.

Novos tempos impõem novos desafios. Viver em uma realidade frágil, não linear e inconstante faz com que tenhamos que ser cada dia mais criativos e ágeis para seguir caminhando rumo à evolução. Somos constantemente levados a buscar soluções para demandas que ainda não nos haviam sido apresentadas. Por isso, a cada instante em que o mundo experimenta novas possibilidades, ter dinamismo, adaptabilidade e abertura a aprendizados é mais que uma necessidade, deve ser uma escolha.

Esse cenário exige que façamos cada vez mais e melhor, o que significa continuar entregando aos nossos clientes qualidade e excelência, com foco no melhor resultado assistencial e econômico. Também precisamos manter o olhar no futuro, assegurando a sustentabilidade da nossa Cooperativa e do meio no qual atuamos, cientes da responsabilidade que temos para com todos os nossos públicos de relacionamento e com a sociedade.

Várias foram as ações desenvolvidas ao longo de 2023 contemplando esses públicos e aqui destacamos o médico cooperado. Iniciamos a estruturação de uma plataforma para a sua jornada na Cooperativa, construída a muitas mãos, a partir de uma ampla escuta. A jornada se propõe a contemplar todos os momentos e interfaces do cooperado, abarcando melhorias nos pontos de contato, visando sempre à sua melhor experiência.

Também seguimos avançando em alguns temas que serão fundamentais para a nossa competitividade nestes tempos. Um deles foi a continuidade das ações referentes ao Diagnóstico ESG — sigla em inglês para as boas práticas nos campos Ambiental, Social e de Governança —, que teve início em 2022. Esse diagnóstico integra um amplo projeto de consolidação da sustentabilidade da Unimed-BH e da nossa contribuição para a viabilidade do ambiente, da sociedade e do planeta. Destacamos, nessa direção, a comemoração dos 20 anos do Instituto Unimed-BH com ações socioculturais e ambientais firmadas ao longo do tempo, antes mesmo que a temática estivesse em alta.

“O fortalecimento da nossa Cooperativa segue sendo um norteador importante para a nossa atuação.”

O foco no fortalecimento da nossa Cooperativa segue sendo um norteador importante para a nossa atuação. Por isso, outro tema em que avançamos em 2023 foi a aprovação, em Assembleia Geral, do estudo sobre a incorporação da Unimed Sete Lagoas. Essa é uma operação que, se concluída, pode trazer muitos frutos para a Unimed-BH em médio e longo prazo. Em nossos mais de 52 anos de existência, parte do nosso crescimento foi resultado de incorporações de outras singulares, com aumento da amplitude da nossa atuação. Acreditamos que essa estratégia irá contribuir para o aumento da nossa carteira, fortalecer a atuação do Sistema Unimed na região e proporcionar ainda mais oportunidades aos cooperados.

Ao longo deste relatório, você poderá saber mais detalhes sobre essas evoluções, nossos principais resultados e as ações que foram conduzidas e implementadas ao longo do último ano. Tudo isso dentro das melhores práticas internacionais

de prestação de contas, demonstrando o nosso compromisso com a transparência.

Fundamentados no bem comum e na força da coletividade, nossa gestão nesses dois anos tem se concentrado em ações que garantam a solidez e a sustentabilidade da nossa Cooperativa. E para construir todos esses resultados, contamos com o valor da participação do conjunto de cooperados, colaboradores e parceiros.

Por isso, convidamos você para ler este relato para que possa acompanhar a evolução transcorrida e continuar nos ajudando a traçar os caminhos futuros.

Sabemos que a Unimed-BH que somos e a que queremos ser são o resultado das nossas escolhas e seguimos contando com cada pessoa para que possamos seguir conectados com o nosso propósito: juntos, com você, cuidando da saúde.

Desejamos a todos uma boa leitura!



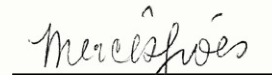
Frederico Peret
Diretor-Presidente



Eudes Arantes Magalhães
Diretor de Gestão Assistencial



Geraldo Teixeira Botrel
Diretor de Gestão Empresarial



Mercês Fróes
Diretora de Relacionamento com o Cooperado



Garibaldi Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

Relatório de Gestão

Sobre este relatório

GRI 2-3

A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico pautava sua atuação pela ética e comprometimento, orientando seu negócio, seus processos e suas atividades de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável de sua área de abrangência. Por isso, mais uma vez, apresenta o seu desempenho e a consolidação de suas principais estratégias de negócio.

O Relatório de Gestão Unimed-BH é publicado anualmente e esta edição abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Seu escopo engloba todos os recursos próprios, os quais estão refletidos nas Demonstrações Financeiras.

O conteúdo foi desenvolvido em conformidade com as Normas GRI, na sua versão 2021. Além disso, incorpora elementos da Estrutura do Relato Integrado (IIRC). A GRI e o IIRC são organizações sem fins lucrativos que se dedicam a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social, considerados boas práticas de governança, e o processo de geração de valor.

As informações não financeiras contidas neste relatório não foram submetidas a uma verificação por uma terceira parte. Já as demonstrações financeiras passam por auditoria realizada pela Ernst & Young (EY). O período abrangido pelas Demonstrações Financeiras também compreende de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Para obter informações adicionais sobre este relatório, entre em contato pelo e-mail: relatoriodegestao@unimedbh.com.br

Acesse nosso [Demonstrativo financeiro](#).

Materialidade

GRI 3-1, 2-29

Em 2023, a Unimed-BH realizou a revisão da materialidade, cujo objetivo foi identificar a possibilidade de inclusão de novos temas materiais com base na revisão do planejamento estratégico e mapa de risco, além de realizar *benchmarking* do setor de atuação da Unimed-BH e a nova estratégia ESG da Cooperativa.

Para o processo de revisão da materialidade, foram cumpridas as seguintes etapas:

1. Revisão do contexto

Nesta etapa, foi realizada a revisão de todo o contexto interno e externo da Unimed-BH. Os documentos internos analisados foram:

- Demonstrativo financeiro;
- Relatório de Administração;
- Estatuto, Códigos e Políticas;
- Planejamento estratégico;
- Mapa de risco;
- Estratégia ESG.

Além disso, nessa mesma etapa foram analisados os seguintes documentos externos:

- *Sustainability Yearbook S&P (2023) – Health Care Providers & Services*;
- *SASB Materiality Map (2023): Managed Care*;
- *The Global Risks Report 2023 – World Economic Forum (WEF)*;
- *World Economic Forum (WEF) – Shaping the future of health and healthcare – 2023*.

2. Revisão e priorização dos impactos

O processo de identificação dos impactos reais e potenciais, positivos e negativos foi revisado frente a cada tema material, bem como as notas atribuídas na análise dos impactos (severidade: tamanho, escopo, natureza e probabilidade).

Para a priorização dos impactos, foi mantida a pesquisa que contou com 132 respostas de *stakeholders* divididos em: clientes, colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade. A revisão do mapa de *stakeholders* e uma nova pesquisa serão feitas em 2024 junto com o novo estudo de materialidade.

3. Validação dos temas revisados

Para a validação dos temas, foi realizado um *benchmarking* setorial — com auxílio da etapa “1. Revisão do contexto” e da etapa “2. Revisão da avaliação e priorização dos impactos” — e uma apresentação para a liderança executiva da Unimed-BH, que validou o processo.
















4. Revisão do processo de geração de valor

A estrutura do processo apresentado no Relatório de Gestão 2022 foi revisada juntamente com um *benchmarking* de mercado. O processo foi reestruturado e, agora, inclui os resultados (*Outcome*) obtidos com a geração de valor.

Tabela de impacto, limite e conexões GRI 3-2

Tema material	Conteúdo	Indicadores	Impacto	Público	Capitais	ODS	Pacto Global
Desempenho Econômico	GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1, 201-2, 201-3, 201-4	Interno e Externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Financeiro	   	----
	Unimed-BH: Sinistralidade	Índice de Sinistralidade					
Cooperado	Unimed-BH: Remuneração e Comunicação	Remuneração paga ao Cooperado Tipos de iniciativas de relacionamento	Interno	Cooperados e colaboradores	Social e de Relacionamento	 	----
Inovação	Unimed-BH: Iniciativas de inovação no ano	Iniciativas de inovação no ano	Interno e Externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	   	----
Compliance	Unimed-BH: Compliance	Número de cursos de Compliance no ano	Interno	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de Relacionamento		Princípio 10
Judicialização	Unimed-BH: Judicialização	Ações de prevenção	Interno e Externo	Cooperados e Clientes	Social e de Relacionamento		----
Impacto Ambiental	GRI 302: Energia 2016	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Natural	  	Princípios 7 e 8
	GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5					
	GRI 306: Resíduos 2020	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5					
Atração e Retenção	GRI 401: Emprego 2016	401-1	Interno e Externo	Cooperados, colaboradores e sociedade	Humano	  	Princípio 6

Tabela de impacto, limite e conexões

Tema material	Conteúdo	Indicadores	Impacto	Público	Capitais	ODS	Pacto Global
Saúde e Segurança do Trabalho	GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10	Interno	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade	Humano	 	----
Treinamento e Desenvolvimento	GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1, 404-2, 404-3	Interno e Externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Social e de Relacionamento	   	----
Diversidade	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1, 405-2	Interno	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Humano	   	Princípio 6
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1, 416-2	Interno	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de Relacionamento		----
Satisfação do Cliente	Unimed-BH: Satisfação do Cliente	Indicadores de Satisfação	Interno	Cooperados, colaboradores e clientes	Intelectual	----	----
Qualificação da Rede	Unimed-BH: Qualificação da Rede	Reputação	Interno e Externo	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	 	----
Impacto Social e Cultural	Unimed-BH: Instituto Unimed-BH	Número de ações sociais no ano	Interno e Externo	Cooperados, colaboradores, clientes	Social e de Relacionamento	   	----

Relato Integrado: Nosso processo de geração de valor





2. Contexto

Apesar de um cenário desafiador, a Unimed-BH segue uma trajetória de crescimento e reconhecimentos.

*Bruna Barbosa Coimbra Corlaite,
cooperada da Ginecologia e
Obstetrícia, e seu filho Caio*

Relatório de Gestão

Ambiente Externo

Pilar fundamental para o bem-estar social, sendo utilizada como complementação e alternativa ao Sistema Único de Saúde (SUS), a Saúde Suplementar vem passando por diversos desafios ao longo dos anos e, em 2023, não foi diferente. Alta sinistralidade, envelhecimento da população, judicialização, reajustes dos planos, fraudes, desperdícios e a inflação médica contribuíram para que as despesas assistenciais mantivessem crescimento superior às receitas em grande parte das operadoras.

Desempenho econômico-financeiro

O terceiro trimestre de 2023 mostrou uma tímida recuperação das operadoras médico-hospitalares. Depois de registrar resultado operacional negativo de R\$ 11,2 bilhões (1º tri) e de R\$ 9,5 bilhões (2º tri), no terceiro trimestre, o prejuízo operacional foi de R\$ 6,3 bilhões, acumulados de 12 meses, conforme o Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar apurado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A recuperação do indicador, contudo, foi decorrente do resultado das aplicações financeiras, que tiveram lucro de R\$ 10,5 bilhões no período.

Sinistralidade

A lentidão da retomada do setor está associada, dentre outros fatores, à sinistralidade, que seguiu alta em 2023, registrando 88,2% no terceiro trimestre. Isso explica, em boa parte, o desempenho das operadoras médico-hospitalares. Embora tenha ficado 2,1 pontos percentuais abaixo do apurado no mesmo período do ano anterior, o número ainda é superior ao observado nos anos pré-pandemia.

Segundo análise da ANS, essa pequena variação da sinistralidade é resultante de uma recomposição da receita dos planos baseada, principalmente, nos reajustes de mensalidades. Especialmente entre as grandes operadoras, o aumento dos planos coletivos ficou entre 20% e 30%, tendência que deve se repetir em 2024, pois apenas um ciclo de altos reajustes não seria suficiente para a recuperação do setor.

A Saúde Suplementar vem passando por diversos desafios ao longo dos anos e, em 2023, não foi diferente.

Número de beneficiários

O aumento de beneficiários também contribuiu para a reorganização dos planos de recuperação na operação. Os planos de saúde registraram recorde de usuários. Entre dezembro de 2023 e dezembro de 2022, os planos de assistência médica tiveram crescimento de 1,9% nos beneficiários e encerraram o ano com 51.081.018 usuários, superando, pela primeira vez, a marca de 51 milhões, segundo dados da ANS divulgados em janeiro de 2024.

Se considerarmos apenas a Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) observamos um aumento superior ao crescimento nacional, chegando a 2,8%. A Unimed-BH, por sua vez, obteve 4,3% de crescimento da carteira, resultado de um forte esforço comercial para a conquista de clientes.

O crescimento recente do setor está apoiado no crescimento dos planos coletivos empresariais, que responderam bem ao bom resultado do PIB.

O aumento de beneficiários contribuiu para a reorganização dos planos de recuperação na operação.

Envelhecimento da população e custos

Além do desafio da elevação dos custos da inflação médica, que ficou em 15,1% nos últimos 12 meses — data-base junho de 2023, segundo dados do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) —, a sustentabilidade das operadoras médico-hospitalares passa também pelo envelhecimento da população brasileira. O percentual de pessoas com 60 anos ou mais passou de 10,8% para 15,8% do total entre os dois últimos censos (2010 e 2022). Outro fato que tem impacto é a redução do número de jovens nos planos de saúde, associada a novos hábitos de consumo.

O relatório de 2023 do IESS mostrou que, enquanto o número de consumidores com mais de 60 anos nos planos de saúde cresceu quase 27% na última década, o percentual de jovens entre 20 e 29 anos recuou em torno de 18% entre dezembro de 2013 e o fim de 2022.

Conforme Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB) nº 89, desenvolvida pelo IESS, em novembro de 2023, os beneficiários com 60 anos ou mais atingiram a marca de 7,5 milhões no país, número recorde desde o início da série histórica disponibilizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2000. Esse movimento causa um desequilíbrio intergeracional, um dos pilares do sistema de saúde, em que os mais novos, que utilizam menos o plano, custeiam parte do uso dos serviços pelos idosos, que tende a ser maior.

Fraudes e reclamações

Fraudes e desperdícios comprometeram a sustentabilidade das operadoras de planos de saúde e causaram perdas estimadas entre R\$ 30 bilhões e R\$ 34 bilhões ao longo de 2022, conforme o IESS, comprometendo o setor em 2023. Esse valor representa entre 11% e 12% das receitas das operadoras de planos de saúde e afeta a sinistralidade e o desempenho operacional das operadoras. Além disso, por fazer parte dos custos, impacta diretamente as mensalidades dos planos.

Fraudes e desperdícios também levam a uma maior burocracia no atendimento e nas autorizações, o que pode contribuir, dentre outros fatores, para o crescimento no número de reclamações por parte dos pacientes.

Nesse sentido, as reclamações referentes à assistência dos planos somaram 82,7% das notificações registradas pela ANS até outubro de 2023, e o Índice Geral de Reclamações (IGR), que aumenta conforme a insatisfação dos usuários, mais que dobrou nos últimos três anos: passou de 24,1, em 2020, para 55,1, em 2023.

Judicialização e novas tecnologias

A saúde suplementar, em especial as operadoras médico-hospitalares, lida, ainda, com o desafio do custo de incorporação de novas tecnologias na área da saúde. Por um lado, esse é um processo natural, já que a inovação no setor da



saúde é uma realidade necessária. Por outro, deveria ser avaliada a incorporação tecnológica do ponto de vista do custo-efetividade, ou seja, é preciso avaliar a adoção de um novo tratamento ou equipamento sem desequilibrar financeiramente o sistema, o que nem sempre ocorre.

Outros fatores que impactam os resultados são as questões regulatórias e o excesso de judicialização. O que compromete a sustentabilidade do sistema são questões como a promessa e a consequente obrigatoriedade da oferta de tratamentos decorrentes de liminares ou ações judiciais, cada vez mais caros, sem uma legislação específica ou processo adequado de avaliação de sua efetividade e impacto econômico. Enquanto isso, vemos aumentar o número de processos e os ganhos de ações, ainda que sem cobertura ou previsão contratual, o que reduz a previsibilidade e a segurança jurídica.

Fusões e aquisições

O número de operadoras médico-hospitalares encolheu nos últimos dez anos, saindo de 920 em dezembro de 2013 para 680 em novembro de 2023. Grande parte dessa redução se deve à verticalização dos serviços e às fusões e aquisições em alta, especialmente nos últimos cinco anos.

Em 2023, contudo, esse movimento não seguiu o ritmo dos anos anteriores, como já era esperado. As empresas que investiram mais recentemente em fusões e aquisições concentraram seus esforços na integração e rentabilização dos seus negócios, buscando equilibrar seus balanços e suas margens. A venda da Amil, do UnitedHealth Group, terceira maior operadora do país, por R\$ 11 bilhões, foi considerada a maior movimentação registrada em 2023 e a maior fusão e aquisição entre uma companhia e uma pessoa física já realizadas no país.

Em compensação, houve aumento dos serviços alternativos de saúde. Bancos e até grandes varejistas multicanais ingressaram no mercado ofertando produtos similares a planos de saúde que oferecem apenas alguns serviços, como telemedicina, consultas de algumas especialidades, dentre outros, por valores mais atrativos. O aumento da procura pelos seguros de saúde, geralmente incorporados aos seguros de vida que garantam cobertura a doenças graves, é outra forte tendência.

Concorrência regional

A verticalização dos serviços, os preços dos planos e o lançamento de novos produtos e novas marcas deram o tom da concorrência no mercado da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Em 2023, observamos a expansão de grandes grupos, que investiram em novas unidades próprias.

Nesse ano, também vimos o aumento de planos de saúde com cobertura nacional e reembolso de consultas de urgência e emergência ofertados em nossa área de atuação como forma de atrair novos usuários. Além disso, uma nova operadora com registro de dois produtos — planos empresariais e coletivos por adesão — com grande foco em telemedicina e baixo ticket foi anunciada em setembro de 2023, com área de cobertura em 22 municípios da região metropolitana.

Até o fechamento deste Relatório de Gestão, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não havia divulgado o fechamento dos dados consolidados para o ano de 2023. Para tanto, foram utilizados os dados apresentados pela ANS até o terceiro trimestre, além de algumas projeções setoriais, entre elas a do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

Relatório de Gestão

Quem somos



Do sonho de 152 médicos, em 1971, à realidade de mais de 5,2 mil cooperados na atualidade. Somos a Unimed-BH, feita por pessoas para cuidar de pessoas.

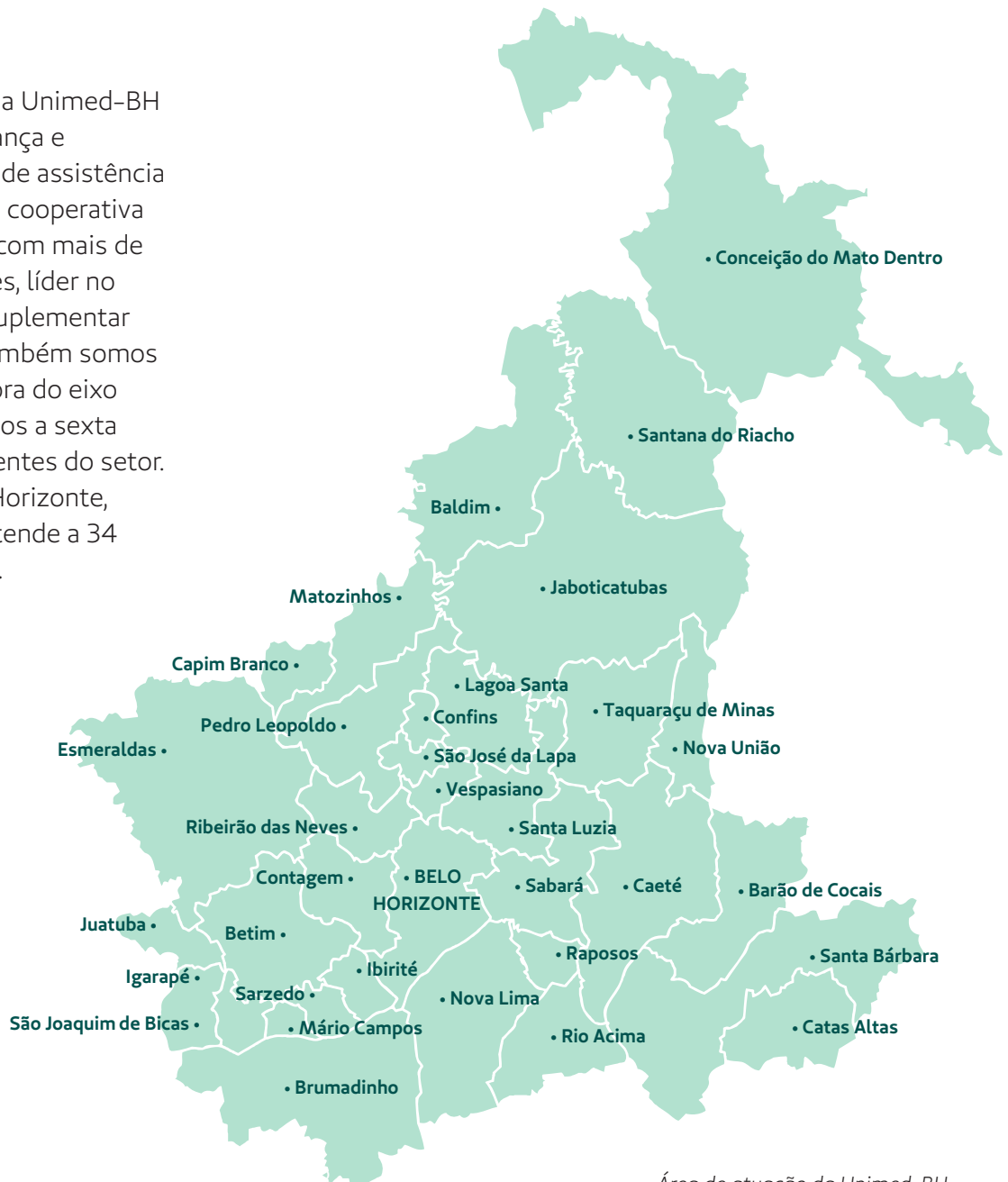
Eduardo Frois Temponi, cooperado da Ortopedia e Traumatologia, e seus filhos, Mateus e Guilherme

Relatório de Gestão

Quem somos

GRI 2-1

Há mais de 52 anos, a Unimed-BH é sinônimo de confiança e excelência na oferta de assistência à saúde. Somos uma cooperativa de trabalho médico com mais de 1,5 milhão de clientes, líder no mercado de saúde suplementar em Minas Gerais. Também somos a maior operadora fora do eixo Rio-São Paulo e temos a sexta maior carteira de clientes do setor. Com sede em Belo Horizonte, nossa atuação se estende a 34 municípios mineiros.



Área de atuação da Unimed-BH

Por dentro do Sistema Unimed

O Sistema Unimed se organiza em Singulares, Federações, uma Central Nacional e uma Confederação Nacional. Entenda as atribuições de cada uma:

Sistema Unimed

Confederação Nacional Única - 3º Grau

Constituída exclusivamente por Federações e pela Cooperativa Central Nacional, destinada à prestação de serviços a estas e às Singulares, e responsável pela representação político-institucional da marca em todo o território nacional.

Central Nacional Cooperativa Única - 2º Grau

Constituída por Federações, Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico Unimed e, excepcionalmente, por uma Central Cooperativa Odontológica.

Federações - 2º Grau

Destinadas à prestação de serviços, ao monitoramento das atividades e à representação político-institucional das Singulares associadas.

Singulares - 1º Grau

Destinadas à prestação de serviços aos associados, constituídas por médicos, possuem área de ação em um ou mais municípios.

Sistema Unimed: o maior sistema cooperativo médico do mundo

A Unimed-BH é uma singular de 1º grau do Sistema Unimed, a maior rede de assistência médica do país e o maior sistema cooperativista no setor de saúde do mundo.

**Presente em 86% do território nacional,
o Sistema é composto por:**

351
cooperativas
médicas

118
mil
médicos
cooperados

+ de
20 milhões
de clientes

+ de
29 mil
hospitais, clínicas e
serviços credenciados

157
hospitais próprios

Integram ainda o Sistema os pronto atendimentos, laboratórios e os centros de diagnósticos, a fim de garantir a qualidade da assistência prestada aos beneficiários.

Intercâmbio

Graças ao modelo de organização e atuação, nossos clientes podem ser atendidos nas demais singulares espalhadas pelo Brasil.

O Intercâmbio é o relacionamento entre as cooperativas médicas que fazem parte do Sistema Unimed e garante a prestação de serviços médicos e hospitalares aos clientes em qualquer lugar que tenha uma Unimed. Essa troca é pré-requisito para fazer parte do Sistema e permite o atendimento mais ágil e eficiente aos beneficiários em todo o país.



Representatividade da Cooperativa no Sistema Unimed

A Unimed-BH é acionista de outras empresas do Sistema Unimed, garantindo representatividade e diversificação do portfólio de produtos. Possuímos:

3,43% de participação na Unimed Nacional (CNU)

Trata-se de uma Cooperativa de 2º grau, responsável pela operação nacional dos planos de saúde da marca Unimed.

15,28% na Unimed Participações

Ela é a holding do Sistema Unimed, sendo a principal acionista da Seguros Unimed, entre outras empresas do Sistema. A Unimed Participações também atua como hub de novos negócios prioritários e complementares ao ecossistema Unimed, como a fintech Unimed Pay.

1,98% na Unimed Seguradora S.A

Esta é uma das empresas componentes da Unimed Participações. Ela comercializa seguro-saúde para pessoas jurídicas e planos odontológicos, seguros de vida, seguros patrimoniais e previdência privada para pessoas físicas e jurídicas, sendo a gestora do Multicoop, fundo de previdência dos cooperados.

São produtos complementares aos que a Unimed-BH oferece e comercializa aos seus públicos. Além disso, o resultado dessas operações é incorporado ao Balanço da Unimed-BH.

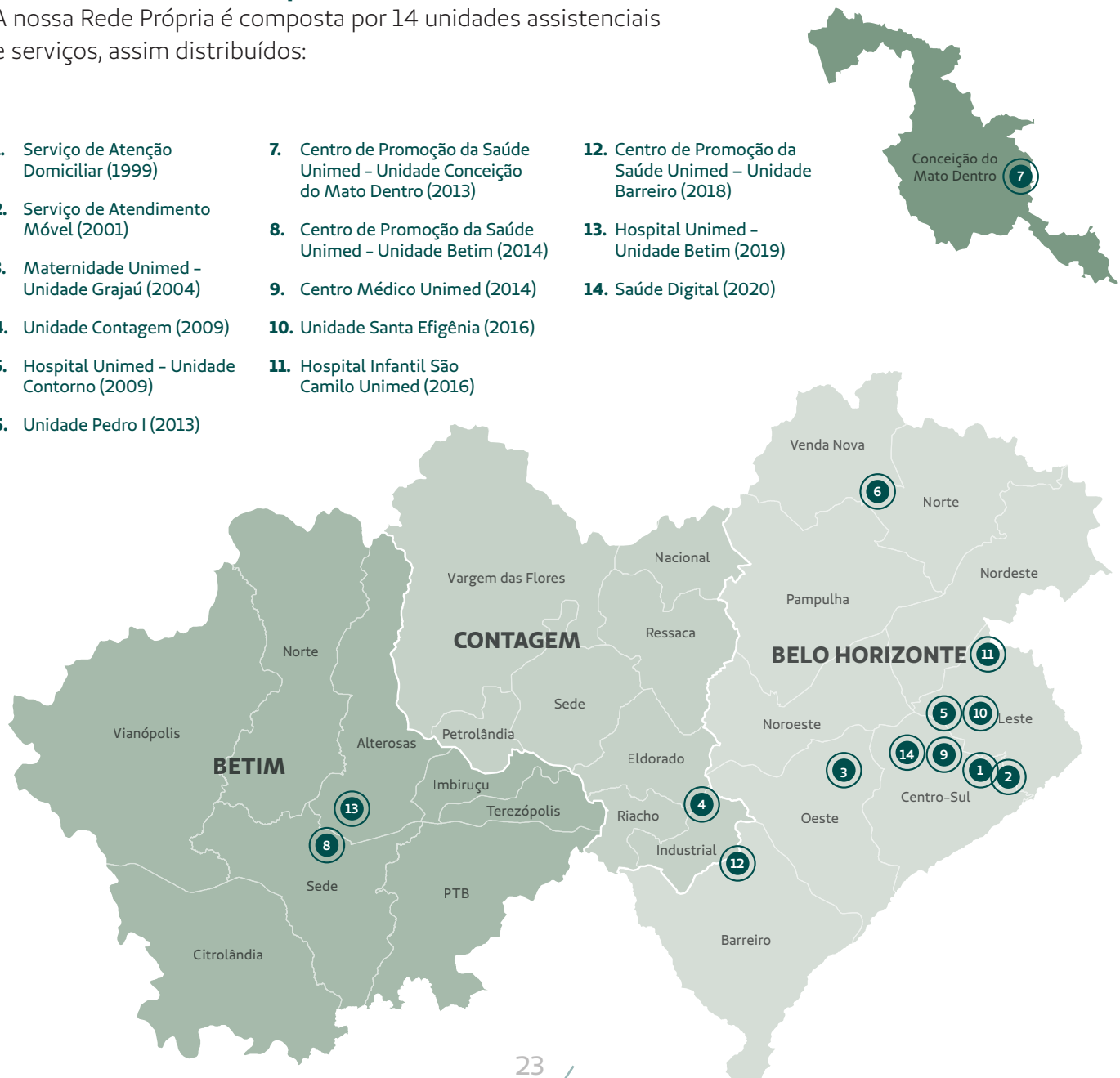
Assistência Médica GRI 2-2

Nossa vocação para o cuidado se reflete na qualidade e na disponibilidade da assistência que oferecemos aos nossos clientes todos os dias.

Rede Assistencial Própria da Unimed-BH

A nossa Rede Própria é composta por 14 unidades assistenciais e serviços, assim distribuídos:

- | | | |
|---|---|--|
| 1. Serviço de Atenção Domiciliar (1999) | 7. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Conceição do Mato Dentro (2013) | 12. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro (2018) |
| 2. Serviço de Atendimento Móvel (2001) | 8. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Betim (2014) | 13. Hospital Unimed - Unidade Betim (2019) |
| 3. Maternidade Unimed - Unidade Grajaú (2004) | 9. Centro Médico Unimed (2014) | 14. Saúde Digital (2020) |
| 4. Unidade Contagem (2009) | 10. Unidade Santa Efigênia (2016) | |
| 5. Hospital Unimed - Unidade Contorno (2009) | 11. Hospital Infantil São Camilo Unimed (2016) | |
| 6. Unidade Pedro I (2013) | | |



Organização da Rede Unimed-BH

Prestar assistência integral, eficiente e de qualidade a mais de 1,5 milhão de clientes todos os dias, esse é o nosso desafio. E para cumprir o compromisso de ofertar sempre o melhor cuidado no tempo oportuno, nossas unidades e rede credenciada estão presentes em todas as regiões em que atuamos. Além disso, possuímos soluções digitais que encurtam distâncias e oferecem assistência à saúde no conforto de casa.



Rede Credenciada

Somam-se à nossa Rede Própria 325 parceiros que oferecem um atendimento complementar, considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.

Saiba mais sobre a nossa Rede Credenciada e as ações de relacionamento em [Rede de Prestadores](#).

35
hospitais

257
clínicas especializadas
e centros de diagnóstico
por imagem

33
laboratórios clínicos
e de anatomia
patológica

Avanços nos nossos serviços em 2023

Cuidado de excelência é uma marca das nossas Unidades Assistenciais Próprias. Em 2023, foram realizados investimentos voltados para a ampliação e melhorias dos serviços aos nossos clientes, com obras de revitalização e manutenções físicas do patrimônio da Cooperativa.

Em março de 2023, foi **reinaugurado o Centro de Terapia Intensiva Adulto (CTI) da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú**, que passou a contar com leitos que possibilitam o alojamento conjunto de puérperas e seus filhos. Foram reformulados também todo o layout do Centro de Terapia Intensiva, o conforto médico e a sala de notícias aos acompanhantes de pacientes do CTI.



Ainda no primeiro semestre, mais um capítulo da construção do Hospital Unimed – Unidade Contagem teve início. Em 26 de abril, foi realizado o **lançamento da Pedra Fundamental** do novo hospital, com a presença da nossa Diretoria, da prefeita de Contagem, Marília Campos, e da Comissão de Obras, além de médicos cooperados, colaboradores, clientes, imprensa, parceiros e diversas autoridades. O evento marcou o início oficial das obras e, ao longo do ano, foram concluídas as etapas de demolição da antiga estrutura, iniciada no final de 2022, a preparação do terreno e a terraplanagem. Em 2024, terá início a construção das fundações e estruturas do novo projeto.

Outras obras de revitalização e adequação foram realizadas no Hospital Unimed – Unidade Contorno e teve início a construção do novo Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Infantil São Camilo Unimed.



Relatório de Gestão

Destaques

Como parte do maior sistema cooperativista do Brasil, há 52 anos a Unimed-BH atua com o propósito de cuidar das pessoas



1.575.322 clientes
85% dos clientes
satisfeitos, segundo
pesquisa DataFolha
81 NPS geral



34 municípios
na área de atuação
56% de
participação
de mercado



3.999
profissionais
na assistência

1.312
colaboradores
administrativos

262 lideranças



14 unidades
e serviços próprios
325 prestadores
de serviço em saúde



5.208 médicos cooperados
84% de satisfação
dos médicos cooperados,
segundo pesquisa DataFolha



R\$ 6,05 bilhões
em contraprestações
efetivas

82,22% de
sinistralidade

1.314.670
consultas eletivas
em nossas unidades

55.325 internações
hospitalares na
rede própria



/ Instituto Unimed-BH



5,6 mil
médicos cooperados e
colaboradores incentivadores
do Programa Sociocultural
do Instituto Unimed-BH



+20 mil postos
de trabalho
gerados




+2 milhões de
pessoas alcançadas
em ações presenciais
e on-line



R\$ 20 milhões
em incentivo fiscal
destinados a projetos
socioculturais

Relatório de Gestão

Reconhecimentos



Os reconhecimentos recebidos durante o ano materializam o compromisso da Cooperativa em oferecer sempre o melhor cuidado, em sintonia com as tendências do mercado e com as necessidades dos clientes.

Marco Antônio Rocha, cooperado da Neurocirurgia e médico fundador da Unimed-BH, e seu filho, Marco Antônio Rocha Junior, cooperado da Neurocirurgia

DESTAQUE

Além de oferecer o melhor cuidado, a gestão da Cooperativa busca estar em sintonia com as tendências do mercado e com as necessidades dos clientes. O reflexo dessa atuação é uma presença expressiva nos principais prêmios e rankings de negócio, somando mais de 40 reconhecimentos nos últimos dois anos.



Relatório de Gestão

Reconhecimentos

Prêmios e homenagens

Contamos com uma presença expressiva nos principais rankings de negócio. Também fomos reconhecidos por nossa atuação na Saúde Suplementar e pelas nossas práticas éticas.

As premiações refletem a atuação coletiva de cooperados e colaboradores, que se empenham em garantir a melhor assistência em um ambiente impactado por constantes transformações, que exigem flexibilidade e abertura para a inovação. Os resultados conquistados em 2023 são fruto de uma gestão coletiva responsável, com foco na sustentabilidade do negócio.

As Melhores da Dinheiro

Somos a número 1 em Planos de Saúde

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed-BH conquistou o 1º lugar na categoria Plano de Saúde no prêmio *As Melhores da Dinheiro*, da Revista IstoÉ Dinheiro. A iniciativa reconhece as empresas que mais se destacaram em seus segmentos de atuação, levando em consideração uma pontuação obtida a partir de comparação com as concorrentes do mesmo setor. A nossa Cooperativa ainda se destacou em quatro categorias da premiação:

1º lugar
em
**Sustentabilidade
Financeira**

1º lugar
em **Inovação
e Qualidade**

1º lugar
em
**Responsabilidade
Social**

2º lugar
em **Recursos
Humanos**



Avaliação Setorial

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

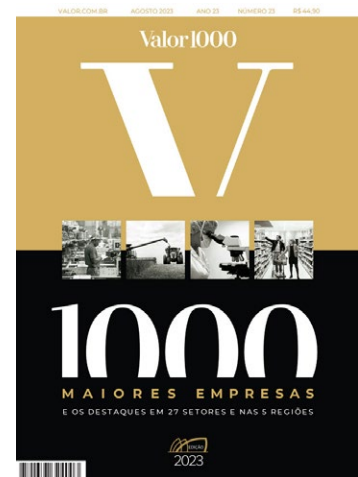
A Unimed-BH conquistou, pela sexta vez consecutiva, nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ano-base 2022. Assim como na avaliação anterior, a Cooperativa obteve esse resultado em duas categorias: Qualidade em Atenção à Saúde e Sustentabilidade no Mercado. O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



Gestão

Valor 1000

A Unimed-BH foi um dos destaques do *Anuário Valor 1000*, publicação do jornal Valor Econômico, na categoria Planos de Saúde. A Cooperativa subiu três posições em relação à premiação do ano anterior e conquistou o sexto lugar no *ranking* das 50 Maiores Operadoras de Planos de Saúde, de acordo com os resultados financeiros de 2022. Além do *ranking* geral de Finanças, a Unimed-BH foi destaque em outras categorias: 4º lugar em Lucro Líquido; 2º lugar em Lucro Operacional; 5º lugar em Ativo Total; e 5º lugar em Patrimônio Líquido.



Melhores e Maiores

A Unimed-BH esteve presente na 50ª edição do anuário *Melhores & Maiores*, publicado pela Revista Exame. A Cooperativa ocupou o 5º lugar entre as principais empresas na categoria Operadoras de Planos de Saúde.

Época Negócios 360°

A Cooperativa alcançou o 8º lugar no *ranking* geral do setor de Saúde no prêmio *Época Negócios 360°*, que premia as empresas destaques nos desafios de gestão. Além disso, a Unimed-BH também conquistou o 4º lugar como a melhor do setor no requisito ESG/Socioambiental.





Inovação

Valor Inovação Brasil 2023

A Unimed-BH é uma das empresas mais inovadoras do país, conquistando o 2º lugar na categoria Seguradoras e Planos de Saúde e a 53ª posição geral do ranking realizado pelo jornal Valor Econômico em parceria com a Strategy&, consultoria estratégica da PWC. O Anuário Valor Inovação Brasil 2023 reuniu 253 companhias de 25 segmentos da economia.

Inova+Saúde 2023

A Unimed-BH foi a grande vencedora do *Prêmio Inova+Saúde 2023*, promovido pela Seguros Unimed em parceria com a Unimed do Brasil e a Faculdade Unimed. A Cooperativa conquistou a premiação na categoria ESG, com o case *Instituto Unimed-BH – Há 20 anos, a transformação nos une*, e na categoria Gestão de Recursos Próprios, com o case *Horizontes: uma resposta ao desafio de diversificação de portfólio e criação de novos negócios na Unimed-BH*. Esse último trabalho também conquistou o Prêmio Case do Ano do Sistema Unimed.

Outsystems NextStep 2023

Conquistamos o prêmio nacional *Outsystems NextStep 2023* ao lado de outras grandes empresas de diversos segmentos. A Unimed-BH foi considerada a empresa de destaque na utilização das soluções da Outsystems, plataforma internacional e líder mundial no ramo de desenvolvimento de sistemas. Desde 2018, é a principal ferramenta da Cooperativa para a modernização e o desenvolvimento de soluções *web* e *mobile*.



Diretoria da Unimed-BH representou a Unimed-BH no Prêmio Inova+Saúde 2023, promovido pela Seguros Unimed

Cooperativismo

Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão 2023

Em 2023, evoluímos do nível Rumo à Excelência para o nível Excelência no Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, entregue às cooperativas que já possuem um sistema de gestão maduro, com resultados que comprovam competitividade. O Prêmio SomosCoop, realizado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), é o reconhecimento em nível nacional das cooperativas que mais promovem o aumento da qualidade e da competitividade do modelo de negócio.



O Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão destaca as cooperativas que atuam com a adoção e o desenvolvimento de boas práticas de identidade cooperativista, governança e gestão

Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro

Publicado pelo Sistema Ocemg, o documento reúne informações sobre o cooperativismo mineiro e tem como objetivo registrar os principais dados econômicos, financeiros e sociais das cooperativas do estado. A Unimed-BH figura entre as cinco primeiras posições em seis dos sete *rankings*: Receita Total, Sobras Antes das Destinações, Ativo Total, Patrimônio Líquido, Capital Social e Número de Empregados. Considerando apenas o segmento de saúde, a Unimed-BH ocupa o primeiro lugar em todos os *rankings*: Receitas Totais, Sobras Antes das Destinações, Número de Usuários, Ativo Total, Patrimônio Líquido, Capital Social, Número de Cooperados e Número de Empregados.

Governabilidade e Sustentabilidade

Excelência da Saúde

A Unimed-BH conquistou mais uma vez o prêmio *Excelência da Saúde*, realizado pelo Grupo Mídia. Em 2023, a Cooperativa venceu na categoria Responsabilidade Socioambiental com o case *Instituto Unimed-BH – Há 20 anos, a transformação nos une*, no qual relata as iniciativas realizadas durante as comemorações dos 20 anos do Instituto Unimed-BH, celebrados em abril.

XXV Prêmio Minas Desempenho Empresarial

A Unimed-BH foi uma das vencedoras do XXV Prêmio Minas – Desempenho Empresarial, realizado pela revista Mercado Comum. A nossa Cooperativa foi destaque na categoria Melhores e Maiores – Empresas Excelência de Minas Gerais no setor de saúde, juntamente com outras três empresas do segmento.



A Cooperativa foi destaque na categoria Melhores e Maiores – Empresas Excelência de Minas Gerais no setor de saúde durante o XXV Prêmio Minas Desempenho Empresarial

Integridade reconhecida: selo Pró-Ética e de Integridade de Contagem

A Unimed-BH conquistou em 2023, pela quarta vez consecutiva, o Selo Pró-Ética, um reconhecimento da Controladoria-Geral da União (CGU). A Cooperativa conquistou, também, pela terceira vez consecutiva, o Selo de Integridade de Contagem.

Saiba mais [Integridade e Conformidade](#).



Frederico Peret, diretor-presidente da Unimed-BH, recebeu o prêmio em nome da Cooperativa

Fornecedores de Confiança

A Unimed-BH foi reconhecida nas 15ª e 16ª Pesquisas Fornecedores de Confiança, promovidas pela plataforma Melhor RH e pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom). Para as avaliações, a empresa realizou pesquisa com clientes da Cooperativa para qualificar os serviços prestados. Com base nos dados do Net Promoter Score (NPS) – metodologia que permite avaliar a relação com os clientes –, a Unimed-BH alcançou pontuações que a posicionam na faixa de excelência em ambas as edições.



Em 2023, a Unimed-BH se manteve na zona de excelência na Pesquisa Fornecedores de Confiança, o que expressa a satisfação dos clientes

World's Best Hospitals 2023

O Hospital Unimed – Unidade Contorno figurou no ranking *World's Best Hospitals 2023*, da revista norte-americana *Newsweek*. A premiação foi conduzida em parceria com a *Statista Inc.*, empresa global de pesquisa de dados, que avaliou mais de 2.300 hospitais de 28 países. A unidade foi destacada pela publicação pelo terceiro ano consecutivo e subiu três posições em relação a 2022, ocupando a 49ª colocação entre os 113 hospitais brasileiros listados.

100 Mais Influentes da Saúde

O diretor-presidente, Frederico Peret, foi eleito um dos 100 profissionais de saúde mais influentes do ano. O prêmio é concedido a executivos, autoridades públicas, empresários, pesquisadores e profissionais que se destacaram no setor da saúde no país. O reconhecimento é realizado pelo Grupo Mídia e os ganhadores são escolhidos pelo seu conselho editorial, baseado em votação aberta e em pesquisas de mercado.

Marca

Top of Mind 2023

A Unimed-BH conquistou alguns dos principais prêmios da 28ª edição, sendo Top do Top of Mind Geral de Minas Gerais e Top do Top of Mind de Belo Horizonte entre todas as marcas pesquisadas. Também foi reconhecida na categoria Expressão, segmento Hospital – Belo Horizonte, e na categoria Excelência em Plano de Saúde, que indica que a marca vencedora obteve mais de 50% das respostas válidas e espontâneas dos entrevistados de um determinado segmento.



A atuação conjunta de cooperados e colaboradores garante os reconhecimentos da Unimed-BH ano após ano. Na foto, as equipes com troféu do prêmio Top of Mind 2023

Comunicação e Marketing

Prêmio Aberje 2023

A Cooperativa venceu duas categorias da etapa regional do *Prêmio Aberje de Comunicação* – maior reconhecimento da área de comunicação corporativa do país. Na categoria *Diversidade e Inclusão*, o case premiado foi *A Jornada de Diversidade e Inclusão na Unimed-BH*. Já na categoria *Mídia Digital*, o projeto reconhecido foi o *Novo Portal Corporativo da Unimed-BH*.



As equipes de Comunicação Corporativa e Marketing da Unimed-BH comemoram o recebimento do Prêmio Aberje em nível regional

Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Federação Minas

A Unimed-BH recebeu, no início de 2023, dois primeiros lugares no Prêmio de *Comunicação e Marketing* promovido pela Unimed Federação Minas. O case *Experiências que nos unem* venceu na categoria *Ações/Programas de Relacionamento* e o *Viver Bem: Informação de qualidade para quem não quer só achar, quer confiar* foi o premiado na categoria *Produção de Conteúdo/Veículos*.

Ao longo de 2023 a Unimed-BH recebeu mais de 20 reconhecimentos.

Gestão Assistencial

Prêmio Experiências de Sucesso

A Cooperativa foi a vencedora na categoria Gestão Assistencial do prêmio *Experiências de Sucesso*. A premiação aconteceu durante o 26º Simpósio das Unimeds do Estado de Minas Gerais (Suemg), promovido pela Unimed Federação Minas. O case ganhador foi o *Cuidado Integrado*, iniciativa conduzida pela Superintendência de Atenção à Saúde (SAS).



Iniciativa assistencial da Unimed-BH é reconhecida entre as singulares de Minas Gerais durante a 26ª edição do Suemg

Qualidade reconhecida

A busca contínua pela qualidade é uma importante diretriz que norteia o trabalho desenvolvido na Unimed-BH, tendo sempre em vista a oferta da melhor assistência em saúde. A atuação em favor da excelência se reflete, por consequência, na busca permanente por creditações e certificações. Essa jornada teve início na Cooperativa há quase 20 anos e, em 2023, seguimos evoluindo nesse caminho e reafirmando o nosso propósito de cuidarmos, cada vez mais e melhor, dos nossos clientes.

RN 507 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A Unimed-BH recebeu, em novembro, a recomendação para a manutenção da certificação em nível máximo (nível I) na Resolução Normativa (RN) 507, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O resultado é fruto da atuação de diversas áreas e reforça os avanços alcançados pela Cooperativa no último ano.

A Unimed-BH é acreditada no programa da ANS desde 2014 por meio de outras Resoluções Normativas utilizadas como referência para atestar a qualidade de operadoras de planos de saúde. Além disso, cabe ressaltar que, nos últimos três anos, alcançamos sempre o nível máximo (nível I) na acreditação da agência reguladora.

Organização Nacional de Acreditação (ONA)

Desde 2022, a Cooperativa trabalha para a obtenção dessa certificação. Em 2023, seguimos com o desdobramento dos requisitos do Manual da ONA e fizemos, em setembro, a auditoria interna dos requisitos “Core” (fundamentais) em todas as nossas unidades. A avaliação interna foi importante para termos um mapa da evolução do nosso processo de acreditação. A previsão é de que a auditoria certificadora seja realizada em 2024.

A ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde, com metodologia reconhecida pela Sociedade Internacional para a Qualidade do Cuidado em Saúde (ISQua, sigla em inglês), associação parceira da Organização Mundial de Saúde.

3. Governança: responsabilidade na gestão

O crescimento e fortalecimento da Cooperativa é fruto de uma governança ética e responsável e de resultados positivos

DESTAQUE

Nos últimos dois anos, a gestão da Unimed-BH tem fortalecido a atuação do Conselho Social, importante órgão consultivo da Cooperativa. O grupo vem contribuindo em temas estratégicos para a sustentabilidade do negócio, como o controle dos custos assistenciais, as ações para o enfrentamento da concorrência e a construção da Jornada do Cooperado.



Relatório de Gestão

Estrutura organizacional



Transparência,
integração e
participação: a tríade
que compõe a nossa
governança

Último Libânio da Costa,
cooperado da Clínica Médica, e
suas filhas Verônica e Sophia

Relatório de Gestão

Estrutura organizacional

GRI 2-19, 2-20

A Unimed-BH, na qualidade de cooperativa de trabalho médico, é regida pela Lei nº 5.764/71, que define, entre outros pontos, a Política Nacional de Cooperativismo e institui o regime jurídico das sociedades cooperativas.

Com base nesse modelo cooperativista, a Assembleia Geral dos Cooperados é a instância soberana, sendo o principal órgão de governança. Trata-se de um momento de prestação de contas e deliberação, no qual cada cooperado tem direito a um voto, independentemente do seu capital. Portanto, podemos dizer que a força da Unimed-BH está nas decisões coletivas e nas escolhas do conjunto de cooperados.

É nas Assembleias que os cooperados elegeм os pares para representá-los nos órgãos de governança. A renovação do Conselho Fiscal ocorre a cada ano, e a do Conselho de Administração e do Conselho Técnico-Societário, a cada quatro anos.

Os médicos cooperados Frederico Peret, Eudes Arantes Magalhães, Garibalde Mortoza Júnior, Geraldo Teixeira Botrel e Maria das Mercês Quintão e Fróes vêm conduzindo a Cooperativa desde as últimas eleições, realizadas em março de 2022, conforme Estatuto Social da Unimed-BH. No mesmo ano, tomaram posse os membros do Conselho de Administração, do Conselho Técnico-Societário, do Conselho Fiscal, do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop), do Conselho do Instituto Unimed-BH e dos Comitês de Especialidades.

Já em 2023, houve a renovação dos membros do Conselho Fiscal e eleição dos novos delegados do Conselho Social.

A remuneração dos membros da Diretoria e dos Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal é fixada por meio de votação durante a Assembleia Geral dos Cooperados, conforme definido no Estatuto Social da Cooperativa.

Órgãos de governança e suas atribuições GRI 2-10

Conselho de Administração: 19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos. Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade. A obrigatoriedade da sua existência é prevista na Lei nº 5.764/71.

Diretoria-Executiva: cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral.

Conselho Técnico-Societário: seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos. Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.

Conselho Fiscal: seis cooperados eleitos, com mandato de um ano. Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral. A sua existência é prevista na Lei nº 5.764/71.

Delegados: 105 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos. Quando reunidos em Assembleia de Delegados, julgam os recursos apresentados por cooperados envolvidos em processos administrativos por infração às normas da Unimed-BH.

Órgãos de governança e suas atribuições GRI 2-10

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop): seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.

Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH: cinco cooperados indicados pelo Conselho de Administração. Acompanha as atividades do Instituto Unimed-BH, contribui para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, dissemina os resultados perante a classe médica e a sociedade, além de identificar e sugerir parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

Conselho Social: composto por membros dos Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, Delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH. Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.

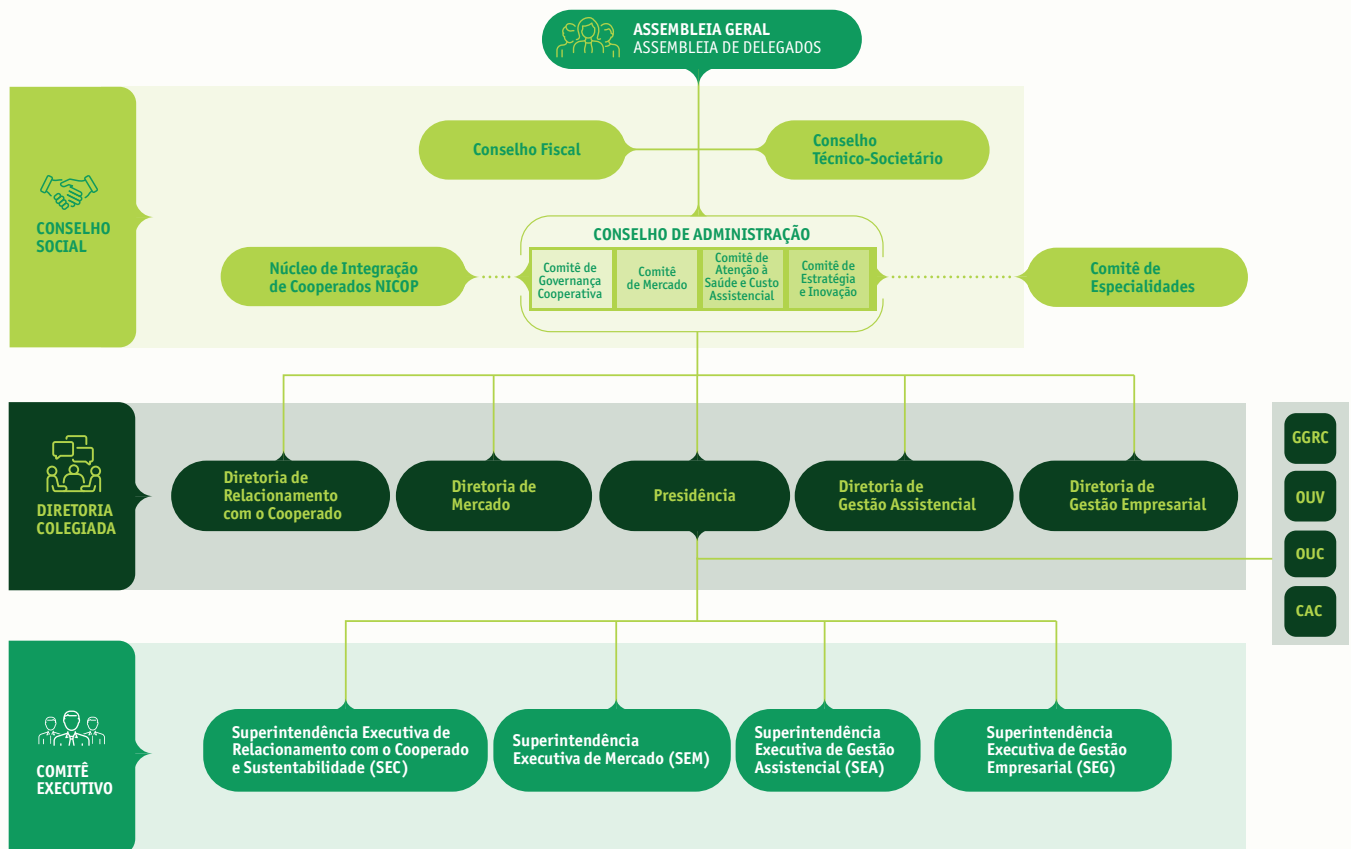
Comitê de Especialidades: um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois indicados pelas associações de especialidades médicas e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica. Assessora em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.

Além dos órgãos sociais citados, a Unimed-BH também conta com: Comitê de Sustentabilidade e Reputação, Comitê Executivo e Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração.

Organograma GRI 2-9

Os princípios de boa governança refletem a estrutura organizacional da Unimed-BH que, de forma dinâmica, se ajusta à medida que avançamos. Entenda como os Órgãos de Governança da Unimed-BH estão dispostos:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



CAC - Coordenação de Auditoria Corporativa
GGRC - Gerência de Governança, Riscos e Compliance
OUV - Ouvidoria
OUC - Ouvidoria do Cooperado

Composição dos Órgãos de Governança

Diretoria-Executiva



**Frederico
Peret**
Diretor-Presidente



**Eudes Arantes
Magalhães**
Diretor de Gestão Assistencial



**Garibalde
Mortoza Júnior**
Diretor de Mercado



**Geraldo Teixeira
Botrel**
Diretor de Gestão
Empresarial



**Maria das Mercês
Quintão Frós**
Diretora de Relacionamento
com o Cooperado

Conselho de Administração

- Alcebiades Vitor Leal Filho
- Artur Oliveira Mendes
- Carlos Henrique Diniz de Miranda
- Eudes Arantes Magalhaes
- Frederico Jose Amedee Peret
- Garibalde Mortoza Junior
- Geraldo Teixeira Botrel
- Gustavo Carlos Heringer
- Jose Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
- Lidiane Magalhães Lemos
- Lucas Viegas Martins
- Luiz Antonio dos Reis Lazarini
- Luiz Antonio Ferreira
- Maria das Mercedes Quintao Froes
- Paulo Cesar Gomes Guerra
- Paulo Roberto Lima Carreiro
- Ronaldo Percopi de Andrade
- Sergio Lages Murta
- Silvana Teotonio Simao



Membros do Conselho de Administração



Conselho Técnico-Societário

- Adelino de Melo Freire Junior
- Claudia Teixeira da Costa Lodi
- Fernando de Assis Figueiredo Junior
- Luiz Antonio Sette e Camara
- Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo
- Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

Membros do Conselho
Técnico-Societário

Conselho Fiscal 2023-2024

- Aloisio Ferreira da Silva Filho
- Cristiana Fonseca Beaumord
- Eloa Nolasco Porto
- Marcelo Gomes Girundi
- Maria Mercedes Zucheratto Castro
- Rodrigo Perroni Cruzeiro



Membros do Conselho Fiscal

Delegados do Conselho Social 2023-2027



Membros do Conselho Social durante a cerimônia de posse

DELEGADOS DO CONSELHO SOCIAL 2023-2027

Acupuntura

- Celso Homero Santos Oliveira

Alergia e Imunologia

- Rozana de Fatima Goncalves

Anestesiologia

- Alison Rodrigo Lucas
- Andre Lorenzon de Oliveira
- Claudia Helena Ribeiro da Silva
- Eduardo Miranda Lima
- Francisco Tadeu da Mota Albuquerque
- Marcio Placedino Martins
- Renata da Cunha Ribeiro

Angiologia e Cirurgia Vascular

- Claudio Morais Bueno
- Maria Elisabeth Renno de Castro Santos

Cardiologia

- Carlos Eduardo de Souza Miranda
- Dinalva Aparecida Mendes
- Eduardo Antonio Vilaca Duarte
- Fernando Carvalho Neuenschwander
- Heberth Cesar Miotto
- Jose Walter Mendes Nogueira
- Sonia Francisca de Souza

Cirurgia Cardiovascular

- Fernando Antonio Roquette Reis Filho

Cirurgia da Mão

- Bruno Kaehler de Albuquerque Maranhao

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

- Sergio Luiz Coelho Negri

Cirurgia Geral

- Antonio Maria Claret Vieira Pinto
- Henrique Eloy Bueno Camara
- Tulio Fernandes Assis
- Vespasiano de Cerqueira Luz Neto

Cirurgia Pediátrica

- Paulo Fernando Martins Pinheiro

Cirurgia Plástica

- Claudio Salum Castro
- Marcus Vinicius Mourao Mafra

Cirurgia Torácica

- Leonardo Cruz Peixoto

Clínica Médica

- Adebald de Andrade Filho
- Alexandre Fonseca de Castro
- Alexandre Ribas de Carvalho
- Guilherme Bruno de Lima Junior
- Luis Edmundo Noronha Teixeira
- Mariana Moreira Moraes Alves de Azevedo
- Ricardo Braga Coelho
- Rogerio da Silva Santos
- Ultimo Libanio da Costa
- Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

Coloproctologia

- Helio Antonio Silva

Dermatologia

- Flavio Antonio de Barros Figueiredo
- Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier
- Maria de Fatima Melo Borges
- Michelle dos Santos Diniz

Endocrinologia e Metabologia

- Jose Cupertino Pinheiro Chagas Neto

Endoscopia

- Daniel Rachid Martins

Gastroenterologia

- Vera Lucia Angelo Andrade
- Victor de Barros Koehne

Geriatria

- Barbara Correa de Oliveira

Ginecologia e Obstetrícia

- Gabriel de Almeida Silva Junior
- Humberto Scucato Madeira
- Joao Oscar de Almeida Falcao Junior
- Lucia Maria de Andrade
- Luciano da Silva Teixeira
- Marcio Lucio de Miranda Filho
- Marcos Roberto Taveira
- Maria Virginia Furquim Werneck Marinho
- Ricardo da Matta Lopes
- Bernadete Lopes da Silva

Hematologia e Hemoterapia

- Leticia Rocha Borges

Homeopatia

- Alexandre Kaucher Darmstadter

Infectologia

- Frederico Figueiredo Amancio

Mastologia

- Annamaria Massahud Rodrigues dos Santos

Medicina da Família e Comunidade

- Marcos Almeida Quintao

Medicina Física e Reabilitação

- Ana Paula Coutinho Fonseca

Medicina Intensiva

- Camila Armond Isoni Pedra

Nefrologia

- Jose de Resende Barros Neto

Neurologia

- Ana Paula Goncalves

Neurocirurgia

- Alexandre Varella Giannetti

Oftalmologia

- Alexandre Amaral Yung
- Carlos Gustavo Leite Vieira
- Fabio Nishimura Kanadani
- Mauricio Egidio de Lima
- Pedro Ronaldo de Carvalho Filho
- Sebastiao Cronemberger Sobrinho

Ortopedia e Traumatologia

- Enguer Beraldo Garcia
- Flavio de Oliveira Franca
- Lincoln Paiva Costa
- Luiz Renato Drumond Americo
- Sérgio Magnavita Sabino

Otorrinolaringologia

- Celso Goncalves Becker
- Eduardo Machado Rossi Monteiro
- Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

Patologia

- Gil Patrus Mundim Pena

Pediatria

- Ana Carmen Silva Reis
- Andrea Chaimowicz
- Cristiano Tulio Maciel Albuquerque
- Fernando Luiz de Mendonca
- Guilherme Teixeira Pereira
- Humberto de Oliveira Martins
- Julia Damasio de Castro Coutinho
- Luiz Eduardo Parreiras Talamo
- Ricardo Sobreira Silva Araujo
- Carlos Eduardo Mariz Magalhaes
- Rosangela Maria dos Reis

Pneumologia

- Mauricio Meireles Goes

Psiquiatria

- Paula Aparecida Gomes
- Paulo Rafael Fonseca Silva

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

- Felipe Cesar Costa
- Leonardo Campos de Queiroz

Radioterapia

- Leonardo Cunha Furbino Pimentel

Reumatologia

- Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia

- Eyder Leite Ferreira
- Wadson Gomes Miconi

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

- Carlos Eduardo Mariz Magalhaes
- Carlos Eduardo Diniz Couto
- Claudia Ayres Vilela
- Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
- Leonardo Agostini Quintao
- Sergio Coube Bogado Junior

Representantes do Núcleo de Integração com o Cooperado (Nicoop)



Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

- Bernadete Lopes da Silva
- Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
- Geraldo de Barros Ribeiro
- Gui Tarcisio Mazzoni Junior
- Tereza Fabiola Leo Fritz

Membros do Conselho do Instituto Unimed-BH

Comitês de Especialidades 2022-2026



Membros do Comitê de Especialidades na cerimônia de posse

Comitês de especialidades médicas

Acupuntura

- Carlos Roberto Messeder Esquerdo
- Celso Homero Santos Oliveira
- Ana Eliza Campos Queiroga de Medeiros
- Flavio Marcio Cortes Araujo
- Ibrahim Afranio Willi Liu

Alergia e Imunologia

- Roberto Magalhães de Souza Lima
- Paula Wanderley Leva Martin
- Claudio Oliveira Ianni
- Cláudia Rosa e Silva
- Julia Damazio de Castro Coutinho
- Rozana de Fatima Gonçalves

Anatomia Patológica

- Maurício Buzelin Nunes
- Marcilene Coelho
- Gil Patrus Mundim Pena
- Moises Salgado Pedrosa
- Marcelo Orsini Salome
- Marco Antonio Dias
- Omar de Paula Ricardo Filho

Anestesiologia

- Rodrigo de Lima e Souza
- Marta Eugênia Alcici
- Marcelo de Paula Passos
- Alexandra de Vasconcelos Vieira
- Alison Rodrigo Lucas
- Claudia Helena Ribeiro da Silva
- Marcio Placedino Martins

Angiologia e Cirurgia Vascular

- Eduardo Lopes Tomichi
- Fabrício Neto Ladeira
- Francesco Evangelista Botelho
- Oswaldo Cruz Junior
- Edno Lopes Caldeira
- Cristiano Angelo Rampinelli

Cardiologia

- Henrique Patrus Mundim Pena
- Tânia Félix Lorenzato da Fonseca Peixoto
- Epotamenides Maria Good God
- Ricardo Simões
- Dinalva Aparecida Mendes
- José Pedro Jorge Filho

Cirurgia de Cabeça e Pescoço

- Antonio Albuquerque de Brito
- Gustavo Meyer de Moraes
- Mauro Becker Martins Vieira
- Rafael dos Santos Malheiros
- Sergio Luiz Coelho Negri
- Alvimar Afonso Barbosa
- Enaldo Lopes de Oliveira

Cirurgia Cardiovascular

- Renato Bráulio
- Charles Simão Filho
- Fernando Antonio Roquete Reis Filho
- Leonardo Ferber Drumond
- Daniel Nardi

Cirurgia Geral

- Livio José Suretti Pires
- Jose de Alencar Gonçalves de Macedo
- Roberto Carlos de Oliveira e Silva
- Jose Guilherme Penido Bueno
- Julio Cezar Vieira Franco
- Maurício de Castro Zaidan
- Jander Toledo Ferreira

Cirurgia Pediátrica

- Átila Magalhães Victória
- Renan Farias Rolim Viana
- Eliane Mayumi Nonaka
- Guilherme Arantes Rosa Maciel
- Izabella Barreto Romualdo Silva
- Marco Antonio Viana Gomes
- Rodrigo Romualdo Pereira

Cirurgia Plástica

- Alfredo Donnabella
- Kennedy Rossi Santos Silva
- Marcelo Versiani Tavares
- Eduardo Luiz Nigri dos Santos
- Célio José de Oliveira
- Virgínia Pereira de Souza

Cirurgia Torácica

- Leonardo Brand
- Leonardo Cruz Peixoto
- Astunaldo Junior de M. e Pinho
- Nilson Figueiredo Amaral
- André de Val Barreto
- Carla Maria Silva e Alves

Clínica Médica

- Aline Camille Yehia
- Guilherme Donini Amiato
- Jose Ricardo de Oliveira
- Ultimo Libanio da Costa
- José Francisco Zumpano P. Santos
- Luiz Rogerio Gomes Aranha
- Valério Trindade Lopes de Moura

Coloproctologista

- Sinara Monica de Oliveira Leite
- Hilma Nogueira da Gama M. Gaio
- Heraldo Neves Valle Junior
- Ramon Pires Maranhão
- Magda Maria Profeta da Luz

Crânio-Maxilofacial

- Clarissa Leite Turrer
- Geraldo Andrade Capuchinho Junior
- Klaus Rodrigues de Oliveira
- Mariana Sisto Alessi
- Tiago Fraga Vieira

Dermatologia

- Gisele Viana de Oliveira
- Paula de Rezende Salomão
- Ana Cláudia de Brito Soares
- Maria Eliza Pereira dos Santos
- Paulo Raimundo Brandão Teixeira
- Flavio Antonio de Barros Figueiredo

Endocrinologia

- Flávia Coimbra Pontes Maia
- Rodrigo Nunes Lamounier
- Maria Aparecida Moreira Cosso
- Maria Cristina Ferreira Drummond
- Barbara Erika Caldeira A. Sousa
- Gustavo Castilho de Rezende
- Letícia Rodrigues de Alencar

Endoscopia Digestiva

- Elmar José Moreira Lima
- Hermes Miranda de Oliveira
- Luiz Claudio Miranda da Rocha
- Carlos Alberto da Silva Barros
- Jairo Silva Alves
- Geraldo Henrique Gouvea de Miranda
- Patrícia Coelho Fraga Moreira

Gastroenterologia

- Lincoln Antinossi Cordeiro da Mata
- Ana Flávia Passos Ramos
- Bruno Squarcio Fernandes Sanches
- Francisco Guilherme Cancela e Penna
- Carlos Alberto Mota Valadares

Geriatría e Gerontologia

- Jose Milton Cardoso Junior
- Ana Luisa Rugani Barcellos
- Ramon Fernando Gual
- Bárbara Correa de Oliveira
- Estevão Alves Valle
- Jose Ivany dos Santos

Ginecologia e Obstetrícia

- Eduardo Cunha da Fonseca
- Ines Katerina Damasceno Cavallo Cruzeiro
- Flávio Santos Vasconcelos Barros
- Maria de Fatima Dias de Souza Brito
- Luciano Freitas de Souza
- William Schneider da Cruz Krettli

Hematologia e Hemoterapia

- João Paulo de Oliveira Guimaraes
- Sérgio Schusterschitz da Silva Araújo
- Claudia de Souza
- Daniel Dias Ribeiro
- Evandro Maranhão Fagundes
- Maria Sueli da Silva Namen Lopes
- Wellington Morais de Azevedo

Hemodinâmica

- Manoel Augusto Baptista Esteves
- Luciano Lombardi de Lucca
- Ricardo Wang
- Jamil Abdalla Saad
- Marcos Antonio Marino
- José Walter Mendes Nogueira
- Mauricio de Rezende Barbosa

Homeopatia

- João Márcio Berto
- Rita de Cassia Gomes
- Patricia Maria Mourão Passos
- Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
- Francisco Celso Rocha Miranda
- Alexandre Kaucher Darmstadter
- Euder Airon Morais

Infectologia

- Estevão Urbano Silva
- Carlos Ernesto Ferreira Starling
- Frederico Figueiredo Amancio
- Valeria Freire Fonseca
- Jorge Luiz Saliba

- Tania Moreira Grillo Pedrosa
- Marcelo Santos Silva

Mastologia

- Bárbara Pace Silva de Assis Carvalho
- Annamaria Massahud R. dos Santos
- Aroldo Gonçalves de Carvalho
- Kerstin Kapp Rangel
- Erika Monteiro Pinheiro Mourão
- Regis Leite L'Abbate
- Soraya de Paula Paim

Medicina da Família e Comunidade

- Gustavo Barbosa Pedercini Reis
- Júlio Cesar Rocha Nunes
- Marcos Almeida Quintão
- Jorge Luiz Barbosa Junior
- Guibson Roberto Ferreira

Medicina Física e Reabilitação

- Mauricio José Soares
- Eugenio Dumont de Paiva Borges
- Maria Lygia Vaz de Melo Sá
- Ronaldo Felicio da Silva
- Ana Paula Coutinho Fonseca
- Claudia Fonseca Pereira
- Ivana Maria Couy Fonseca

Medicina Intensiva

- Maria Aparecida Braga
- Leandro Braz de Carvalho
- Camila Armond Isoni Pedra
- Joel Teles Correa de Oliveira
- Luiz Eduardo Parreiras Talamo
- Rogério de Castro Pereira

Medicina Nuclear

- Adelanir Antonio Barroso
- Alvaro Luiz Barroso
- Ivana Sena do Nascimento
- Viviane Santuari Parisotto Marino

Medicina do Trabalho

- Vinício Cavalcante Moreira
- Carlos Eduardo Pereira Capuruço
- Jaco Lampert
- Coriolano Crisostomo de Castro
- Daniella Oliveira Bonomi
- Frederico Castro Pena

Nefrologia

- Lilian Pires de Freitas do Carmo
- José de Resende Barros Neto
- Patricia Vasconcelos Lima
- Marisa França Ferreira
- Lucio Silva
- Alexandre Carvalho Pinto Coelho
- Fernando das Mercês de Lucas Junior

Neurocirurgia

- Leonardo Augusto Wendling Henriques
- José Aloysio da Costa Val Filho
- Gustavo Agra Cariri
- Marcello Penholate Faria
- Marco Tulio Salles Rezende
- Aluizio Augusto Arantes Júnior

Neurologia

- Lucas Roquim e Silva
- Marcelo Gabriel Vega
- Fidel Castro Alves de Meira
- Elizabeth Regina Comini Frota
- Eustaquio Claret dos Santos
- Paulo Pereira Christo
- Rosamaria Peixoto Guimarães

Neurologia Pediátrica

- Aline Zocrato Alves de Sousa
- Luísa Lucena Barbosa de Medeiros
- Marina de Paula Oliveira
- Silvia Santiago Cordeiro
- Susana Satuf Rezende Lelis
- Eisler Cristiane Carvalho Viegas

Nutrologia

- Alexandre Dias Pinto Coelho
- Iris Elena Foscolo Gomes
- Juliana de Carvalho Machado
- Letícia Castro de Lacerda Gontijo
- Marina Carvalho Rassbach

Oftalmologia

- Luiz Carlos Molinari Gomes
- Luciene Chaves Fernandes
- Aierson Faria Junior
- Geraldo de Barros Ribeiro
- Alberto Diniz Filho
- Edmundo Américo Dias Soares
- Márcia de Freitas Faria

Ortopedia e Traumatologia

- Gustavo Pacheco Martins Ferreira
- Marcos Henrique Frauendorf Cenni
- Leonardo Silluzio Ferreira
- José Carlos Souza Vilela
- Lucio Honório de Carvalho Junior
- Marco Antonio Ferreira Junior
- Leandro Vaz de Melo Campos

Otorrinolaringologia

- Tiago Felipe Vasconcelos Gonçalves
- Eduardo Machado Rossi Monteiro
- Angela Francisca Marques Guerra
- Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
- Marcelo Castro Alves de Sousa

Patologia Clínica

- Débora Maria Tavares de Andrade
- José Euclides Franco Ribeiro
- Lucimar Gonçalves Souza de Assunção
- Eliane Dias Lustosa Cabral

Pediatria

- Márcia Gomes Penido Machado
- Marcela Damasio Ribeiro de Castro
- Andréa Chaimowicz
- Ariete do Perpétuo S. D. de Araujo
- Bruno Morais Damião
- Margarida Constança S. Delgado
- Vania Nunes Viotti Parreira

Perinatologia

- José Augusto de Almeida Barbosa
- Mario Dias Corrêa Júnior
- Rosilu Ferreira Barbosa
- Tilza Tavares
- Victor Hugo de Mello
- Virgílio Jose de Queiroz

Pneumologia

- Leonardo Meira de Faria
- Daniel Cruz Bretas
- Bruno Horta Andrade
- Marta Gouvea de Miranda
- Luiz Fernando Ferreira Pereira
- Antonio Bras Pereira Junior
- Marcela Gonçalves Trindade Tofani

Psiquiatria

- Mauricio Leão de Rezende
- Silvana Maria Marzano do Nascimento
- Vanuza Fortes Ribeiro
- Marco Tulio de Aquino
- Alexandre De Araujo Pereira
- Ana Carolina Figueiredo Correia

Radiologia

- Rogerio Augusto Pinto da Silva
- Sergio Ribeiro Andrade
- Ivie Braga de Paula
- Bernardo Lopes Caçado Fonseca
- João Paulo Kawaoka Matushita
- Adirson Monteiro de Castro
- Luciana Costa Silva

Radioterapia

- Leonardo Cunha Furbino Pimentel
- Marcus Simões Castilho
- Mauro Murta de Andrade Filho
- Miguel Torres Teixeira Leite
- Stella Sala Soares Lima

Reumatologia

- Fabiana Brito Goulart
- Claudia Lopes Santoro Neiva
- Celeste Magna de Araujo Dantas
- Rejane Pinheiro Damasceno
- Luiz Severiano Ribeiro
- Renato Alvarenga Rezende

Tratamento da Dor

- Alexandre Vaz
- Gustavo Marcio Silvino Assunção
- Marcelo Pereira Bastos
- Tereza Cristina Bandeira S. Mendes
- Carlos Cezar Nunes

Urologia

- Bernardo Pace Silva de Assis
- Mateus de Almeida Ribas
- Paulo Eduardo de O. Albarez
- Denilson Santos Custodio
- Ailton Gomes Faion
- Mario Alberto Pacca Carazzai
- Wadson Gomes Miconi

Relatório de Gestão Modelo de Negócio



Essencialmente uma cooperativa de trabalho médico, a Unimed-BH também é operadora de planos de saúde e gestora de um sistema de saúde, com ampla rede assistencial que inclui unidades próprias e terceiras.

Hugo Werneck Braga, cooperado da Pediatria, e suas filhas Maria Tereza e Ana Carolina

Relatório de Gestão

Modelo de Negócio **GRI 2-6**

Criada por um grupo de médicos em 1971, a Unimed-BH tem seus fundamentos alicerçados no cooperativismo, por acreditar nesse modelo de negócio como a melhor alternativa para valorizar a profissão e ampliar o acesso da população à saúde.

Cooperativa de trabalho médico

A Cooperativa – a maior do Sistema Unimed – é constituída conforme os regulamentos da Lei Geral das Cooperativas (lei nº 5.764/1971), que dispõe sobre os atributos dessas organizações, como adesão voluntária, singularidade do voto, deliberação em assembleia baseada em número de associados e não em capital, retorno das sobras líquidas, dentre outros. A Unimed-BH também segue os Sete Princípios do Cooperativismo ([clique aqui](#) para conhecer).

No que se refere aos cooperados, a Unimed-BH busca, de forma permanente, aumentar a percepção de valor gerado. Atuamos com uma gestão participativa, direcionada para resultados e para a valorização do negócio, sempre com o objetivo de fortalecer o trabalho médico, ofertando espaços de trabalho qualificados e programas de benefícios para os cooperados. Do ponto de vista do cliente, a Cooperativa tem como direcionadores a qualidade, o acesso, o preço, a informação e a transparência.

Operadora de saúde

Em 1998, a lei nº 9.656/98 regulamentou os planos e seguros privados de assistência à saúde e, com isso, a Unimed-BH se estruturou como operadora de planos de saúde, tendo, naquele momento, 300 mil clientes e 3 mil médicos cooperados. À época, a cooperativa criou sua identidade organizacional, definindo negócio, visão, missão, crenças e valores, buscou a acreditação de órgãos certificadores e investiu na elaboração de um planejamento estratégico de longo prazo para o crescimento sustentado e a profissionalização da gestão.

No mesmo período, as instâncias de participação dos cooperados foram ampliadas, com a criação dos Comitês de Especialidades, inserção da consulta plebiscitária no Estatuto Social para maior compartilhamento das decisões e adoção do modelo de seleção pública para ingresso de novos cooperados.

Ainda atuando exclusivamente por meio da rede parceira, a Unimed-BH seguiu inovando na assistência, no relacionamento com as partes interessadas, especialmente cooperados e clientes, e na política comercial. Realizou o lançamento dos planos Unipart e Unifácil, além de criar o serviço de ambulâncias e os Núcleos de Atenção à Saúde. No cenário externo, nos anos 2000 era criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Gestora de sistema de saúde

No ano de 2002, em consulta plebiscitária, os cooperados aprovaram a estratégia de verticalização da Cooperativa e autorizaram o desenvolvimento dos serviços próprios. A Unimed-BH evoluiu, então, para a condição de gestora de um sistema de saúde, investindo em unidades assistenciais próprias e na qualificação da sua rede prestadora, sempre tendo como premissa a atuação em rede. Seu primeiro hospital foi inaugurado em 2004 — a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú —, seguido pelos demais.

Leia mais sobre nossa estrutura em [Quem somos](#).

A soma dos esforços de sua atuação como operadora e como gestora do sistema de saúde potencializou a atuação da Cooperativa ao garantir ganho de escala, acesso e qualidade aos clientes e agilidade de adequação às situações de mercado e de crises na saúde, além de maior poder de investimento (TI, inovação e tendências em medicina), garantindo à Unimed-BH, atualmente, a sexta maior carteira de clientes do país, ainda que atue apenas regionalmente.

Além de projetos pioneiros de inovação em saúde, incluindo parcerias com *startups*, a Unimed-BH agregou em seu negócio uma empresa de consultoria e tecnologia, em razão dos avanços em inovação, objetivando disseminar suas melhores práticas, a Horizontes. Em razão de sua crença, desde o nascimento, em práticas socioambientais, a Unimed-BH fundou, em 2003, o Instituto Unimed-BH, que tem a outorga para as práticas de responsabilidade sociocultural e ambiental na região onde atua.

Desde a fundação até hoje, a Operadora vem se reinventando e revisitou, em vários momentos, sua Identidade Organizacional e o seu Planejamento Estratégico, baseando-se na realidade de mercado e em fatores internos. Além disso, evoluiu nos processos de gestão, o que possibilitou a consecução de Certificações e Acreditação, e fez a Cooperativa se tornar referência em várias frentes e receber diversos reconhecimentos externos.

Saiba mais em [Reconhecimentos](#).

Cooperativa de Trabalho Médico

- Gestão coletiva e participativa
- Geração de resultados
- Valorização do trabalho médico
- Programa de benefícios de proteção social
- Educação cooperativista

Operadora de planos de saúde

- Crescimento sustentado
- Eficiência operacional e assistencial
- Governança e acreditação
- Inovação do modelo de atenção à saúde

Gestora de sistema de saúde

- Qualificação da Rede Assistencial Prestadora
- Investimento responsável nas Unidades Assistenciais Próprias

Relatório de Gestão

A nossa estratégia

Para cumprirmos, ano a ano, o nosso propósito de cuidar da saúde, atuamos com um planejamento estratégico que se adapta e evolui continuamente a partir das necessidades do contexto em que estamos inseridos.

Mapa Estratégico - 2023-2025

Para acompanhar as rápidas transformações do setor de saúde suplementar, aprimorar processos, inovar, responder de forma ágil às mudanças de mercado e acompanhar as tendências para o futuro, em 2023 a Unimed-BH revisou novamente seu planejamento e estruturou um novo Mapa Estratégico, cuja mudança visual, em forma de mandala, representa a interconexão entre as várias dimensões: Clientes e Cooperados, Financeira, Mercado, Processos Internos e Aprendizagem e Crescimento.



O Mapa refletiu a simplificação do modelo, reduzindo o total de objetivos estratégicos para 13, divididos entre as perspectivas de desempenho baseadas no *Balanced Scorecard* (BSC) — Indicadores Balanceados de Desempenho — e que focam naquilo que é mais relevante para o negócio. Também foram definidos resultados-chave esperados, em forma de indicadores ou projetos, para cada um dos objetivos.

O mapa é uma ferramenta de gestão que traduz a estratégia em objetivos, indicadores, metas e planos de ação. O documento nos permite ter uma visão mais clara de como os nossos processos estão ligados aos objetivos da Cooperativa e possibilita que todas as equipes trabalhem de maneira coordenada e colaborativa na mesma direção.

O trabalho coletivo foi construído e validado em várias instâncias, que incluem Diretoria e Comitê Executivo, Conselho de Administração e demais conselhos. A partir daí, foi desdobrado pelas demais áreas da Cooperativa em planos táticos, visando ao alinhamento dos envolvidos. Assim, ele tem o papel de direcionar todos, colaboradores e cooperados, ao propósito maior da Cooperativa: cuidar da saúde.

O contexto no qual estamos inseridos nos obriga a ter flexibilidade e dinamismo para adaptações rápidas. Por isso, apesar de o documento ser um norte para a atuação da Cooperativa no triênio, o mapa passa por revisões anuais. Diante disso, ao final de 2023 a Unimed-BH iniciou o trabalho de revisão das diretrizes, a partir do legado que a Diretoria pretende deixar e dos compromissos do Conselho de Administração, que culminarão na redefinição do documento. As novas diretrizes vão orientar a Cooperativa no período de 2024–2026.

Reforço à cultura organizacional

A cultura organizacional é um conjunto de elementos que influenciam o clima da organização, guiando e alinhando os comportamentos das pessoas e apoiando a condução dos seus processos.

Na Unimed-BH passamos por uma revisão da Identidade Organizacional com a definição do nosso propósito, que é o sentido da nossa existência enquanto organização, estabelecendo os dois arquétipos fundamentais para o nosso negócio: Um Só Time e Foco do Cliente. Além disso, revisamos comportamentos, crenças e valores que definem nosso jeito de ser e de cuidar. É o nosso DNA.

Juntos, esses elementos que compõem a nossa Identidade Organizacional definem nosso comportamento como instituição e como queremos ser reconhecidos por nossos clientes e demais públicos de interesse.

Propósito

*Juntos, com você,
cuidando da saúde.*

Valores

- *Sustentabilidade econômica, social e ambiental.*
- *Compromisso com o cliente.*
- *Ética nos relacionamentos.*
- *Qualidade com custo acessível.*
- *Inovação contínua.*

Crenças

- *O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente.*
- *Agilidade e simplicidade são a melhor forma de trabalhar.*
- *Qualidade e preços competitivos.*
- *Cumprir o que foi acordado.*
- *Os interesses da Cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos.*
- *A manifestação da opinião constrói relações de confiança.*
- *A decisão colegiada visando ao bem comum é soberana.*




Embora a Identidade Organizacional tenha sido revisada em 2019, foi ao longo de 2023, por meio de diversas iniciativas, contando, inclusive, com o exemplo das lideranças, que passamos a discutir e implementar ações, além de exercitar nossa comunicação e atuação conjunta na direção da cultura desejada.

Conheça algumas das ações em
[Gestão de pessoas e diversidade.](#)

Relatório de Gestão

Integridade e Conformidade



Compromisso com a integridade, a conformidade e as boas práticas são princípios que guiam a Cooperativa. A cultura de compliance acompanha todos os relacionamentos e processos de trabalho na Unimed-BH. Em 2023, ampliamos as iniciativas para o fortalecimento desse compromisso.

DESTAQUE

Estar à frente de uma empresa íntegra sempre foi um compromisso da gestão. Por isso, fazemos um trabalho contínuo de implementação de ações com foco na integridade e na conformidade dos nossos processos, o que culminou, em 2023, na conquista do Selo Pró-Ética, da Controladoria-Geral da União (CGU), por quatro avaliações consecutivas.



Relatório de Gestão

Integridade e Conformidade

GRI 3-3, 2-27

Na Unimed-BH, acreditamos que o propósito de cuidar de pessoas vai muito além da assistência à saúde. Por meio de uma atuação sustentável, contribuimos para o desenvolvimento da sociedade e a construção de um legado para as gerações futuras. Nesse sentido, estamos comprometidos com as boas práticas de governança que, juntamente com os demais pilares ESG — ambiental e social — firmam o compromisso da Unimed-BH com a sustentabilidade. É por isso que, ano a ano, reforçamos o nosso comprometimento com a consolidação das políticas e processos de *compliance* e integridade, além da prática de atitudes e condutas respeitadas, tendo sempre a ética como essência.

Somos uma empresa Pró-Ética

A Unimed-BH conquistou, em 2023, pela quarta vez consecutiva, o Selo Pró-Ética, um dos principais reconhecimentos nacionais concedidos a empresas no Brasil comprometidas com a prevenção e o combate à corrupção e à fraude.



Para receber o reconhecimento do Pró-Ética, participaram como representantes da Unimed-BH o diretor-presidente Frederico Peret (ao centro), Letícia Nogueira, especialista em Gestão de Riscos, e Renato Campos, superintendente jurídico.

A avaliação bianual é uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU). No último ciclo (2022–2023), a Unimed–BH alcançou a maior pontuação da sua história.

Essa conquista reflete as diretrizes organizacionais que incentivam as práticas éticas e responsáveis no dia a dia corporativo, as ações e os processos robustos do nosso Programa de *Compliance*, bem como o comprometimento da alta administração e de todos os nossos colaboradores e médicos cooperados com a cultura de integridade da Cooperativa.

Selo de Integridade de Contagem

Em mais uma iniciativa valorizadora de empresas que adotam uma cultura de integridade e princípios éticos bem definidos, a Unimed–BH recebeu, em 2023, o Selo de Integridade de Contagem. A Cooperativa atingiu nota máxima em todos os quesitos da avaliação realizada pela Controladoria Geral do Município de Contagem. A iniciativa reconhece empresas que adotam boas práticas, principalmente nas relações com a Administração Pública.

As colaboradoras Mariana Pinho e Camila Chula representaram a Unimed–BH na entrega do reconhecimento pela Prefeitura de Contagem, em dezembro de 2023



Atuação integrada aos princípios sustentáveis

Como parte do nosso compromisso com a sustentabilidade, a Unimed-BH integra o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2012, por meio do qual mantemos o alinhamento das nossas práticas aos princípios sustentáveis internacionais. A Cooperativa também faz parte da Rede Desafio 2030 e de um HUB regional do Pacto Global que assume compromissos locais juntamente com outras empresas comprometidas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Ainda como parte do nosso alinhamento aos compromissos coletivos, a Unimed-BH é associada do Instituto Ethos e firma a responsabilidade de contribuir para a integridade social, a sustentabilidade e o combate à corrupção em sua área de atuação. Em 2023, preenchemos e avaliamos novamente os indicadores do Instituto Ethos no Guia Temático de Promoção da Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Tais indicadores representam uma autoavaliação que a Unimed-BH faz de suas normas, diretrizes e controles, com base nos parâmetros apresentados em cada indicador. Nesse contexto, a partir da autoavaliação da Cooperativa, foram constatados o aumento de maturidade e o aperfeiçoamento do Programa de *Compliance*.

Também somos associados ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), aliando as nossas práticas às mais consagradas iniciativas em governança no mercado.



Pacto Global
Rede Brasil

Código de Conduta e Relacionamento **GRI 2-24**

Um dos instrumentos mais importantes para o fortalecimento e a disseminação da cultura da integridade na Unimed-BH é o Código de Conduta e Relacionamento. O documento apresenta os valores e princípios éticos da Unimed-BH aplicáveis a todos os públicos com os quais nos relacionamos: médicos cooperados,

clientes, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores. Como a transparência é uma premissa, o Código é público e pode ser acessado pelos canais de comunicação da Unimed-BH.

São quatro documentos:

Código de Conduta e Relacionamento Unimed-BH

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos

O conteúdo é atualizado periodicamente — em regra, a cada dois anos e/ou quando necessário. O último processo de revisão teve início em 2022, mediante contribuições advindas das áreas da Cooperativa, do diagnóstico de Sustentabilidade e das consultorias de Diversidade e Inclusão. O foco desse trabalho é a atualização de diretrizes e melhoria contínua de aplicabilidade do conteúdo, e a edição revista e atualizada está prevista para ser publicada em 2024.

The screenshot shows the Unimed website header with navigation links: SOU CLIENTE, QUERO SER CLIENTE, COOPERADO, COLABORADOR, PARCEIROS, and a search bar. Below the header, there are links for Unimed-BH, Autoatendimento, Como utilizar seu plano, Fale com a gente, and Blog Viver Bem. A prominent orange button labeled 'Área do Cliente' is visible. The main content area features a green background with a photo of three healthcare professionals. The text reads: 'Conheças os Códigos de Conduta para público de relacionamento Unimed-BH:' followed by a list of links: 'Código de Conduta e Relacionamento Unimed Belo Horizonte', 'Código de Conduta e relacionamento com Fornecedores', 'Código de Conduta e relacionamento com Clientes Corporativos', and 'Código de Conduta e relacionamento com Prestadores'.

Os documentos podem ser consultados no site da Unimed-BH. [Clique aqui para acessar.](#)

Políticas Corporativas **GRI 2-23**

As Políticas Corporativas cumprem papel essencial ao descrever as diretrizes específicas, normas e orientações relacionadas a todas as atividades desempenhadas pela Cooperativa aplicáveis às partes interessadas da organização, como clientes, colaboradores, fornecedores, médicos cooperados e prestadores de serviço.

Em 2023, as 21 Políticas Corporativas foram revisadas com o objetivo de reforçar o compromisso da Unimed-BH com os pilares de ESG. Como parte do nosso comprometimento com a transparência, os documentos são públicos e estão divulgados nos nossos principais canais internos e externos de comunicação.

As políticas podem ser consultadas [aqui](#).

POLÍTICAS CORPORATIVAS UNIMED-BH



Boas práticas de Compliance e cartilhas de orientações **GRI 2-15**

No ano de 2023 vários processos de integridade foram objeto de amadurecimento, como reflexo da melhoria contínua do Programa de *Compliance*. Para tanto, foi desenvolvido um plano de ação para o fortalecimento de ações de prevenção e combate à violência, discriminação e assédio no ambiente de trabalho.

Com esse objetivo, foi lançado um novo treinamento à distância dentro da Rota da Integridade e uma cartilha de orientação sobre violência, assédio e discriminação, disponível para colaboradores e médicos cooperados. O conteúdo desse material aborda exemplos práticos de comportamentos que não são permitidos pela Cooperativa, além de reforçar condutas éticas e respeitadas que a Unimed-BH espera que sejam adotadas dentro do ambiente de trabalho. Além disso, foram realizadas dez comunicações e 22 treinamentos para colaboradores, cipistas, cooperados e sociedade em geral.

Junto a esse movimento, foram aprovados, pela alta gestão da Cooperativa, novos conceitos, regras e fluxos de situações de conflito de interesses, o que motivou a revisão do conteúdo de nove documentos internos e públicos que tratam sobre o tema, com destaque para as Políticas Corporativas de Transparência Institucional e de *Compliance*. Foram atualizados ainda três Formulários de Declaração para preenchimento obrigatório de públicos específicos — colaboradores, membros do Comitê de Licitação e Conselheiros e Delegados — a fim de informar sobre possíveis conflitos de interesses.

Como desdobramento, foram realizadas oito comunicações e 16 treinamentos sobre o tema, abrangendo os públicos de colaboradores, lideranças, cooperados e sociedade.



A Cooperativa conta com cartilhas orientativas a fim de direcionar que todos tenham uma conduta íntegra e ética

Canal Confidencial **GRI 2-15, 2-26, 2-25**

A Unimed-BH possui um Canal Confidencial, intermediado por um empresa terceira, para receber relatos sobre indícios de condutas ilícitas, como fraude, corrupção, violência, assédio e racismo; condutas antiéticas, como desrespeito, preconceito, discriminação, conflito de interesses; e quaisquer outras condutas irregulares que violam os princípios e as diretrizes expostas em nosso Código de Conduta e Relacionamento.

A Cooperativa se compromete a respeitar os direitos dos denunciante e denunciados, garantindo a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades. Portanto, não são admitidas retaliações e/ou exposição de pessoas com a intenção de prejudicar sua imagem. As demandas são conduzidas pela área de *Compliance* e, de acordo com o nível de gravidade, deliberadas pelo Comitê de Ética.

Em 2023, foram registrados 368 relatos no Canal Confidencial. Desse total, 342 foram finalizados e os demais estão em tratativa.

Denúncias de discriminação

Em 2023, o nosso Canal Confidencial recebeu 28 denúncias classificadas pelo denunciante e pela empresa terceira como “discriminação”. Dentre elas, cinco foram procedentes. Nesses casos, as seguintes medidas foram adotadas e graduadas de acordo com o que foi apurado: aplicação de advertência e orientação; demissão; remanejamento de setor e acompanhamento do comportamento do denunciado, em caso de colaboradores; e encaminhamento ao Conselho Técnico-Societário — órgão responsável pela apuração de infrações cometidas por cooperados — além de abordagem genérica com a equipe.

As penalidades são aplicadas de acordo com o tipo de gravidade e o impacto da infração, bem como com a natureza do relacionamento e o instrumento de vínculo com a Unimed-BH.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Em 2023, avançamos com a ampliação do escopo de iniciativas para fortalecer o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Comprometidos com a evolução contínua, uma das frentes de trabalho deste ano foi a revisão e a atualização do mapeamento de dados realizado nos anos anteriores. Este é um processo de rastreamento e catalogação dos dados coletados e processados pela Cooperativa, oportunidade em que é possível identificar como estes são usados, onde e como são armazenados, como são compartilhados e qual base legal é utilizada para justificar o tratamento de determinado dado.

Considerando a atualização do mapeamento de dados da Cooperativa, houve a revisão do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (DPIA), instrumento legal que garante a proteção e a integridade dos dados pessoais, conforme disposto no Art. 38 da LGPD.

É importante destacar, também, que o Programa Corporativo de Segurança da Informação expandiu a implantação do Múltiplo Fator de Autenticação (MFA) em todas as áreas administrativas. Essa é uma tecnologia de segurança que usa vários fatores de autenticação para verificação de identidade quando os usuários fazem *login*. O MFA ajuda a criar camadas de segurança adicionais que dificultam o acesso de usuários não autorizados e de invasores a redes, sistemas e serviços. Para 2024, a previsão é que o uso do MFA alcance todas as áreas da Cooperativa.



Para fortalecer a cultura da segurança da informação no ambiente de trabalho, a Cooperativa realizou, em 2023, uma grande campanha interna sobre o tema, abordando exemplos práticos de como devemos cuidar da segurança dos nossos dados



Para marcar o Dia Internacional da Proteção de Dados — celebrado em 28 de janeiro — foi realizada uma live para colaboradores com a abordagem de boas práticas sobre o tema

Gestão de Riscos

Ao longo dos últimos anos, o gerenciamento de riscos na Unimed-BH vem se consolidando de forma expressiva. Em 2023, foi implantado o novo sistema de Gestão de Riscos, permitindo agilidade no monitoramento dos riscos de forma simplificada e automatizada. O acompanhamento é feito em tempo real e podem ser gerados relatórios precisos para auxiliar nas decisões estratégicas.

Com a implantação do sistema de Gestão de Riscos, a Cooperativa ganha eficiência, transparência e segurança para a condução desse processo, garantindo o cumprimento das normas e regulamentações aplicáveis por meio dos controles utilizados para a mitigação dos riscos.

Também em 2023 foi implantado o Painel para Monitoramento da Resolução Normativa (RN) nº 518, editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos. O Painel viabiliza o acompanhamento sistemático dos riscos de subscrição, crédito e mercado, além dos riscos legais e operacionais, viabilizando uma atuação preventiva e corretiva mais imediata, caso os resultados apurados possam colocar em risco a continuidade e a sustentabilidade da Cooperativa.

Ainda em atendimento às premissas da RN nº 518, em 2023 foi realizado o segundo ciclo de auditoria sobre os requisitos exigidos pela norma e foi constatada a conformidade da Unimed-BH em todos os critérios.

Mapeamento de normativas **GRI 2-24, 2-25**

Para que os processos desempenhados pela Cooperativa estejam sempre alinhados às leis e normas aplicáveis, acompanhamos, durante todo o ano, as atualizações normativas, os projetos de lei em tramitação e as consultas públicas. Em 2023, foram mapeadas e comunicadas 317 normativas nos âmbitos federal, estadual e municipal, incluindo órgãos reguladores, com destaque para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e para a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Além disso, 78 consultas públicas foram expedidas, sendo 13 da ANS, uma da Anvisa e outra da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Nesse contexto, a área de *Compliance* auxiliou na condução de 11 planos de ações para a conformidade legal da Unimed-BH.

Cultura de Compliance

Como um dos pilares do Programa de Compliance, em 2023 a Unimed-BH realizou uma série de ações para constante evolução do conhecimento sobre comportamentos e atitudes íntegras. Para isso, foram realizados treinamentos e comunicações para o engajamento de colaboradores, médicos cooperados e demais públicos prioritários, focando o comportamento esperado pela Cooperativa.

Os treinamentos e comunicações possuem como objetivo principal esclarecer e conscientizar todos os públicos com os quais a Unimed-BH se relaciona, disseminando valores e regras do Programa de Compliance e Gestão de Riscos, incluindo os princípios do Código de Conduta e Relacionamento, além de conteúdo sobre conflito de interesses e anticorrupção, diretrizes das Políticas Corporativas, processos e monitoramentos internos e Canal Confidencial.

Ao todo, foram realizadas mais de 75 comunicações internas e externas, bem como mais de 50 treinamentos relacionados à temática de compliance.

Semana da Integridade

Entre os dias 1º e 9 de dezembro, realizamos a quarta edição da Semana da Integridade associada ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, comemorado em 9 de dezembro.

Foram diversas ações realizadas, com o objetivo de disseminação do conteúdo sobre combate e prevenção à fraude, corrupção e conflito de interesses para todas as áreas da Cooperativa. Entre as ações realizadas podemos destacar o encontro presencial do “Grupo Técnico de Integridade”, que contou com atividades lúdicas e jogos.

Outra ação que teve destaque na Semana de Integridade foi a produção do vídeo “Com a palavra, nossos colaboradores”, ressaltando a importância do trabalho conjunto entre Compliance, Gestão de Riscos e outras quatro

áreas da Cooperativa: Núcleo de Contratos; Jurídico; Recursos Humanos e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa).

Por fim, podemos destacar a montagem de vendinha “Pegue e Pague” nas unidades hospitalares e na sede administrativa da Unimed-BH, por meio da qual os colaboradores tiveram autonomia para comprar picolés sem intermediação de nenhum responsável pela venda, praticando os valores de integridade e ética. O valor arrecadado foi doado ao Instituto Unimed-BH para investimento em ações sociais.



Compliance em ação: eu tô ligado na Gestão de Riscos!

Entre as diversas ações realizadas com colaboradores ao longo do ano, foi promovida a *blitz* “Compliance em ação: eu tô ligado na Gestão de Riscos” em cinco unidades assistenciais e na sede administrativa da Unimed-BH, contando, ao todo, com a participação de 621 colaboradores. O objetivo consistiu em aproximar e demonstrar, na prática, os princípios do Código de Conduta e das diretrizes das Políticas Corporativas, além de reforçar a ferramenta do Canal Confidencial, por meio de perguntas elaboradas de acordo com a particularidade das atividades desempenhadas por cada colaborador participante.

Compliance da porta para fora

Para levar a cultura de integridade da Cooperativa a fornecedores, clientes corporativos, prestadores de serviços de saúde e toda a cadeia de valor, foi elaborado um plano de comunicação para o LinkedIn, por meio do qual divulgamos, ao longo do ano, posts sobre ética e integridade.

Ao todo foram 15 publicações com conteúdos baseados nas diretrizes das Políticas Corporativas, nos princípios dos Códigos de Conduta e Relacionamento, nas regras internas e no fluxo de apuração de denúncias por meio do Canal Confidencial.

Também com o objetivo de contribuir com a disseminação da cultura de compliance na sociedade, a Unimed-BH patrocina o Congresso de Integridade. Em novembro de 2023, foi realizada a sexta edição na sede da Cooperativa, que teve como palestrante o diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret.



Juntamente com outros palestrantes de referência da área, o Congresso de Identidade recebeu a presença do diretor-presidente, Frederico Peret

Judicialização da saúde suplementar **GRI 3-3**

A cobertura assistencial obrigatória a ser garantida pelos planos privados de assistência à saúde é estabelecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e das Diretrizes de Utilização. Na Unimed-BH, cumprimos à risca o que é estabelecido pela ANS, pela legislação e normatização e pelos contratos vigentes.

Por outro lado, temos os anseios dos clientes por solicitações que não possuem cobertura regulatória, legal e contratual. Nesse sentido, caso o cliente busque o Poder Judiciário, temos um processo interno estruturado para atuar e defender os interesses da Cooperativa, quando for o caso.

O compromisso da Cooperativa ao longo dos últimos anos vem sendo atuar na redução da judicialização. Para isso, fomentamos o uso de ferramentas internas para a solução de conflitos, tal como a Ouvidoria, buscando conciliações por meio de acordos e fortalecendo, com informações técnicas e qualificadas, a imagem da Unimed-BH perante o Poder Judiciário e a sociedade.

Com atuação pautada pela ética e respeito a todos os seus públicos, o relacionamento com o Poder Judiciário segue o mesmo direcionamento e a Cooperativa preza por observar e cumprir integralmente as determinações judiciais.

ESG: desafios e oportunidades

Aos 52 anos, a Unimed-BH se posiciona, cada vez mais, como uma cooperativa alinhada aos compromissos globais que buscam uma sociedade mais justa e aos avanços necessários para que todas as empresas e sociedade civil se movimentem para a pauta da sustentabilidade.

Para isso, aliamos a nossa trajetória de mais de cinco décadas de atuação à nossa vocação para o cuidado e escolhemos fazer ainda mais, sempre guiados pelo nosso propósito de cuidar da saúde. Nesse sentido, vale ressaltar que investimos em um diagnóstico detalhado para avaliar as práticas sustentáveis e fortalecer nossa atuação nos pilares do ESG – sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança e, em 2023, atuamos na priorização das ações para seguirmos avançando. O diagnóstico ESG apontou a necessidade de formalizar alguns processos para demonstrar mais concretamente as iniciativas da cooperativa em prol da Governança.

Diante disso, em 2023 foi realizada a revisão das políticas de *Sustentabilidade e Responsabilidade Cooperativista*, de *Respeito à Diversidade, Inclusão e Valorização de Pessoas* e de *Gestão de Pessoas*. Além disso, foi iniciado o mapeamento da matriz de riscos para prever a gestão dos riscos ambientais.

Neste mesmo ano, foi realizada a atualização das **priorizações dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, para que os processos da Unimed-BH sejam mais alinhados aos ODS, à estratégia da Cooperativa e à matriz de materialidade.

[Clique e saiba mais sobre as ODS.](#)

Mandala de priorização da Unimed-BH:

Quanto mais ao centro a ODS, maior o nosso potencial de contribuição. A definição foi feita a partir de uma avaliação conjunta de equipes da cooperativa e do Instituto Unimed-BH, ambas tendo como base uma ferramenta desenvolvida e apresentada na Rede Desafio 2030. A partir do levantamento realizado, a mandala de priorização é construída.



Fique por dentro do nosso percurso

O diagnóstico foi realizado em duas etapas. Para esse levantamento, a Unimed-BH teve como parceira a empresa DNV, consultoria com experiência em ESG no segmento de saúde.



A consultoria DNV visitou unidades da Cooperativa

Etapa 1 - Análise interna e externa


- Na análise interna, mais de 100 documentos da Cooperativa foram avaliados.
- A consultoria DNV realizou visitas às 12 unidades da Cooperativa, com participação de quase 70 profissionais.
- Foram realizadas 30 entrevistas com lideranças, incluindo Conselho de Administração e Diretoria.
- A análise externa incluiu *benchmarking* com empresas que têm atuação relevante nas práticas ESG, contemplando experiências nacionais e internacionais.

Etapa 2 - Resultados da análise, matriz das nossas iniciativas ESG e priorização das ações

O relatório do trabalho realizado trouxe uma matriz com o descritivo do status atual das nossas iniciativas ESG, incluindo um relato do que já é feito e pode ser aprimorado, além de proposta de planos de ação. O Comitê de Sustentabilidade e Reputação trabalhou com a priorização das ações, definindo o que seria executado em curto, médio e longo prazo.

Relatório de Gestão

Inovação



Para a Unimed-BH, a inovação está em sua essência. E é com esse foco que trabalhamos diariamente para responder aos desafios estratégicos. Guiados por esse importante valor, a Cooperativa segue atenta nas tendências globais, a fim de potencializar a Unimed-BH como centro de novos negócios na saúde.

*Ricardo Sobreira Silva Araújo,
cooperado da Pediatria,
e seu filho Rafael*

DESTAQUE

A inovação ganhou um papel ainda mais estratégico nos últimos dois anos. Com uma atuação transversal, esta frente deixou de ter foco apenas tecnológico, passando a integrar as definições da estratégia do negócio. Com isso, a Unimed-BH se abre para parcerias e novas oportunidades de negócios na saúde e contribui para o fortalecimento do Sistema Unimed. Como resultado, temos a conquista de importantes premiações, como o Valor Inovação e o Inova+Saúde, promovido pela Seguros Unimed.



Relatório de Gestão

Inovação GRI 3-3

Desde a sua fundação, há mais de 50 anos, a Cooperativa fomenta uma cultura que incentiva e estimula a geração de ideias. Assim, ano após ano, a Unimed-BH segue com o seu compromisso de liderar e impulsionar as transformações no setor da saúde.

Ao investirmos em inovação e tendências, buscamos transformar a experiência dos clientes com os nossos serviços e contribuir para o avanço de um cuidado cada vez mais integrado. Exemplo dessa evolução é o estímulo à continuidade da transformação digital e a intensificação da transformação digital — que conecta o físico ao digital, atrelando seu modelo assistencial à agilidade e conveniência dos recursos digitais e de inteligência artificial.

Em 2023, seguimos evoluindo no posicionamento da inovação, a qual, de um foco mais tecnológico, passou a integrar as definições da estratégia do negócio. Assim, para o período 2024–2026 foram estabelecidos três eixos de atuação:

- transformacional: evoluir o que já temos em desenvolvimento;
- disruptivo: experimentar e aplicar novas soluções emergentes com potencial de influenciar o futuro da área da saúde;
- novas oportunidades: fomentar parcerias com grandes empresas de tecnologia, universidades e startups e novos negócios em inovação.

O objetivo é responder aos desafios conectados às jornadas do cooperado e do cliente com inovações cada vez mais focadas em saúde digital, autosserviços, inteligência artificial, novas soluções para atendimento médico e criação de novos negócios. A seguir, conheça alguns resultados e iniciativas em desenvolvimento e em implantação na Unimed-BH.

***Pelas suas ações,
a Cooperativa foi
reconhecida em
2023 com o 2º lugar
no prêmio Valor
Inovação, categoria
Seguradoras e
Planos de Saúde,
completando três
anos consecutivos
no top 3.***

***Leia mais sobre nossas jornadas
em [Médicos Cooperados](#).***

Entenda mais sobre a jornada digital

Quando o assunto é experiência digital, a nova versão do aplicativo Unimed-BH, lançada em dezembro de 2023, é um dos exemplos atuais mais exitosos. O foco na melhoria das interfaces de atendimento e Guia Médico, além da expansão da funcionalidade de disponibilização de resultados de exames médicos, são alguns dos destaques já disponíveis no app.

Saiba mais em [Clientes](#).



Inteligência Artificial

A criação de soluções em Inteligência Artificial (IA) e ciência de dados para garantir, cada vez mais, a melhor experiência dos nossos clientes é uma realidade há vários anos na Unimed-BH. Em 2023, houve avanços importantes na concepção, no desenvolvimento e na implantação de novos modelos de IA, focados em frentes estratégicas da Cooperativa, como acesso, percurso assistencial e regulação.

Atualmente, estão em operação e foram implementados na Unimed-BH 29 modelos de IA e/ou de ciências de dados. Em 2023, novos modelos passaram pelas fases de ideação, desenvolvimento e implementação, com destaque para:

Algoritmo de recomendação de horários de consultas médicas

A partir de uma nova solução da Cooperativa, é possível recomendar, no momento do agendamento de uma consulta, o melhor horário de acordo com critérios identificados pelo algoritmo, de forma a oferecer alternativas mais adequadas para o cliente, melhorando a experiência e diminuindo a probabilidade de absenteísmo. Trata-se de uma evolução do serviço, pois anteriormente os horários para consultas médicas eram disponibilizados no Agendamento On-line de maneira “fixa”, de acordo com os filtros de busca, sem avaliar critérios associados à marcação e orientação de percurso para o cliente.

Conversão de resultados de exames para dados estruturados

A Cooperativa implantou, em 2023, um modelo capaz de extrair informações de arquivos em formato PDF contendo resultados de exames (com prévia autorização dos clientes). A partir dele, é realizada a “leitura” do documento, transformando os resultados em dados que poderão ser utilizados na plataforma de gestão do Cuidado Integrado.

A melhoria permite ao sistema identificar pacientes que apresentam alguma alteração em determinados exames. Nesses casos, é emitido um alerta para que nossas equipes que realizam o monitoramento do Cuidado Integrado realizem a avaliação e, se necessário, a definição de condutas junto aos clientes, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e assegurando o sigilo das informações. A solução já está disponível na rede prestadora e no Laboratório Unimed.

The screenshot displays the 'Cuidado Integrado Unimed-BH' interface. At the top, there are navigation options: 'Painel por complexidade', 'Atendimento', 'Pacientes', 'Transferir ações', and 'Ações em massa'. The main section is titled 'Painel por complexidade' and contains several filters: 'Categoria' (Saúde nas Empresas), 'Público' (Selecione um público), 'Condição de saúde' (Selecione todos), and 'Evento' (Selecione um evento). Below these are filters for 'Risco' (Selecione), 'Tipo de contrato' (Todos, Individual, Empresarial), 'Nível de cuidado' (a color-coded scale from 'muito baixo' to 'muito alto'), 'Rede' (AMPLA), 'Produto' (Selecione um produto), 'Grupo contratante' (Selecione um grupo contratante), 'Pesquisar paciente' (Informar nome, número da carteira, grupo empresarial ou tipo do produto), 'Carteira' (Selecione Todas), 'Local de atendimento' (Selecione o local de atendimento), and 'Faixa etária' (Selecione uma faixa etária). There are 'LIMPAR' and 'BUSCAR' buttons. Below the filters is a bar chart showing patient counts across different risk levels. The main table lists patient records with columns for 'Nível de cuidado', 'Nome', 'Carteira', and 'Status'. The status column shows 'SALUDAS/EMPRESA' and 'BOMOS' or 'AMPLA' and 'BOMOS'. The table shows 8 items, with the first 7 having a 'Nível de cuidado' of 0.717 and the last one having 0.483.

Nível de cuidado	Nome	Carteira	Status
0.717	Arreiros		SALUDAS/EMPRESA BOMOS
0.717	Rosa	16	SALUDAS/EMPRESA AMPLA BOMOS
0.717	Rafa		SALUDAS/EMPRESA AMPLA
0.717	Peres		SALUDAS/EMPRESA AMPLA
0.717	Adri		SALUDAS/EMPRESA UNIFACIL
0.717	Carvalho		SALUDAS/EMPRESA AMPLA
0.483	Luz		SALUDAS/EMPRESA AMPLA
0.328	Itano		SALUDAS/EMPRESA AMPLA

Saiba mais sobre esse modelo de cuidado em [Resultados Assistenciais](#).

Modelo de classificação de hospitais

Foi implementado um modelo que avalia o desempenho de hospitais na internação de pacientes, considerando critérios como resultados assistenciais, experiência do cliente e perfil ofertado pelo prestador.

Essas informações permitem à Cooperativa avaliar os hospitais mais indicados para o paciente de acordo com o seu caso clínico e não apenas com base na disponibilidade de vagas na rede. Essa melhoria possibilita uma assistência ainda mais resolutiva.

Modelo de otimização da permanência hospitalar

A Cooperativa possui um novo modelo de dados implantado nas Unidades Assistenciais Próprias e Terceiras que avalia, no momento da internação hospitalar do paciente, seu risco de permanência para além do previsto. Assim, o auditor médico hospitalar, o médico assistente e o coordenador médico recebem um alerta apontando esse risco, contribuindo para uma discussão clínica que busque otimizar o tempo de internação do paciente.

Um painel avalia as informações assistenciais do cliente e indica a previsão de alta de acordo com o que preconizam os protocolos assistenciais, alertando ao médico.

Esse é um importante recurso na rotina hospitalar, pois contribui para a segurança assistencial e para a eficiência do leito.

O uso da Inteligência Artificial (IA) em pacientes com AVC

A implantação de modelos baseados em Inteligência Artificial (IA) também tem permitido otimizar o tratamento trombolítico de pacientes com Acidente Vascular Cerebral (AVC).

Para reduzir riscos, tendo em vista que o tratamento desses pacientes é complexo e o tempo para início do tratamento é uma variável que pode impactar no desfecho clínico, a Cooperativa utiliza, em seu Protocolo de AVC, o RAPID, um algoritmo de Inteligência Artificial desenvolvido pela Universidade de Stanford (EUA) e amplamente utilizado no mundo.

A ferramenta está disponível no Hospital Unimed – Unidade Contorno, referência entre as Unidades Assistenciais Próprias para o atendimento desse perfil de paciente. Com isso temos ganhos em agilidade no diagnóstico e no início do tratamento.

Marco histórico: mais de 1 milhão de autorizações por meio da IA

Esta foi uma importante conquista para a Cooperativa, que atingiu esse resultado em setembro de 2023, menos de cinco anos desde a implantação da solução, em 2018.

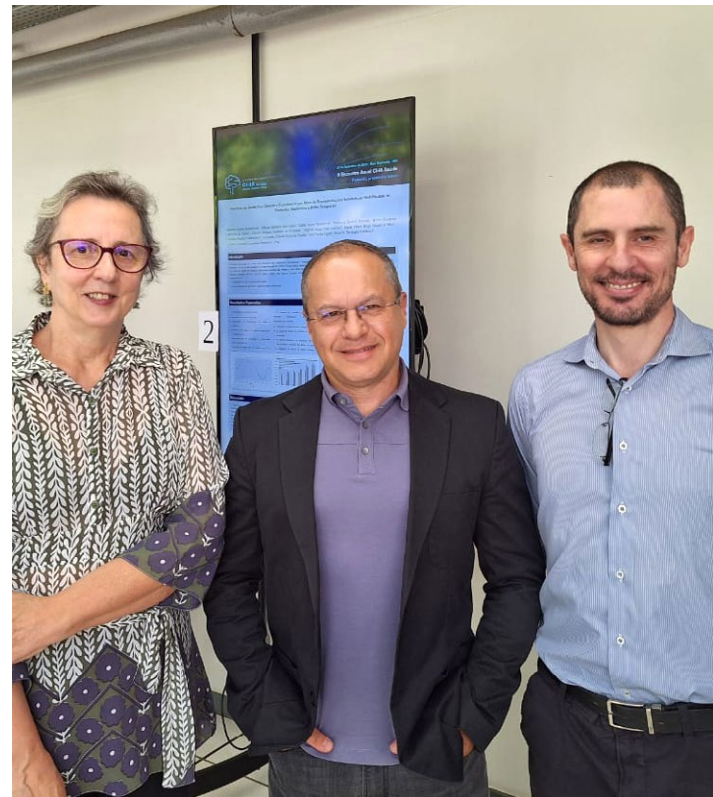
Um ganho fundamental com o uso da IA nesse processo foi a agilidade nas respostas das autorizações, já que um grande volume delas podem ser liberadas em poucos segundos pelo sistema. Em paralelo, também otimizamos o tempo das equipes de auditores.

CI-IA Saúde: parceria para o fomento de Inteligência Artificial

Desde 2021, somos uma das instituições parceiras e cofundadoras do Centro de Inovação em Inteligência Artificial para a Saúde (CI-IA Saúde), o que contribuiu para consolidar a Cooperativa como referência em IA no segmento da saúde no país.

O objetivo da iniciativa é desenvolver e transferir soluções de IA por meio de pesquisa, inovação, desenvolvimento tecnológico e formação de mão de obra qualificada, aumentando a nossa competitividade no setor. As atividades científicas do Centro foram iniciadas em 2022 e os modelos de Inteligência Artificial em desenvolvimento, além de serem aplicados em nossa estrutura, vão gerar ativos de propriedade intelectual para a Unimed-BH.

O CI-IA Saúde foi contemplado em edital colaborativo entre a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp), o Ministério de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), o Ministério das Comunicações e o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).



Em setembro de 2023, a Unimed-BH participou do II Encontro Anual sobre Inteligência Artificial na Saúde, organizado pelo CI-IA Saúde, da Universidade Federal de Minas Gerais

Horizontes: ampliação da atuação em novos negócios

A Horizontes é a *spin-off* — termo utilizado para designar quando as organizações exploram uma nova oportunidade de negócio a partir de um já existente — da Unimed-BH que traz para o mercado nossa experiência e expertise no setor de saúde em forma de conhecimento e produtos digitais.

A partir de um modelo que se aproxima de um estúdio para criação de novos negócios, a empresa concentra a sua estratégia na comercialização de plataformas digitais desenvolvidas a partir do pioneirismo tecnológico da Unimed-BH. Em 2023, diversificou a sua atuação por meio da estruturação de uma nova frente pela qual prospecta, avalia, prepara e recomenda *startups* de saúde como oportunidade para investimento da Unimed-BH.

Atualmente, a Horizontes reúne mais de 50 singulares do Sistema Unimed como clientes e dez produtos em seu portfólio, como a Arena Digital, TV Corporativa, Saúde Digital, Plataforma Juntos Inovamos, entre outros.

A *spin-off* foi reconhecida, inclusive, pela principal premiação em inovação do Sistema Unimed, conquistando, em 2023, o Prêmio Inova Mais Saúde na categoria Case de Inovação do Ano e na categoria Gestão de Recursos Próprios.

Experiência digital do cliente por meio da Manu

Temos investido, nos últimos anos, em autosserviços para a comodidade e melhoria da experiência dos clientes por meio da Manu, a nossa assistente virtual. Ela utiliza novas tecnologias, como robôs de chat e de voz, para atendimento pelo WhatsApp e aplicativo. Duas iniciativas recentes demonstram o potencial de impacto desse tipo de inovação:

Confirmação e cancelamento de consultas

Desenvolvimento de um serviço realizado por robôs de chat e de voz para confirmação e cancelamento de consultas. Em 2023 houve expansão para Unidades Ambulatoriais Próprias e Centro Médico Unimed-BH.

No CPS – Barreiro, CPS – Betim, Unidade Pedro I, Unidade Santa Efigênia, Unidade Contagem e Centro Médico Unimed tivemos:

- 1,2 milhão de confirmações de consultas disparadas pela ferramenta
- 57% confirmadas
- 89% de comparecimento entre os confirmados
- 87 mil consultas canceladas e reagendadas para outros clientes

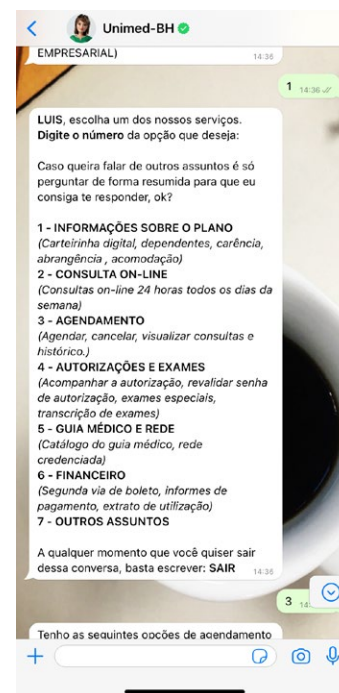
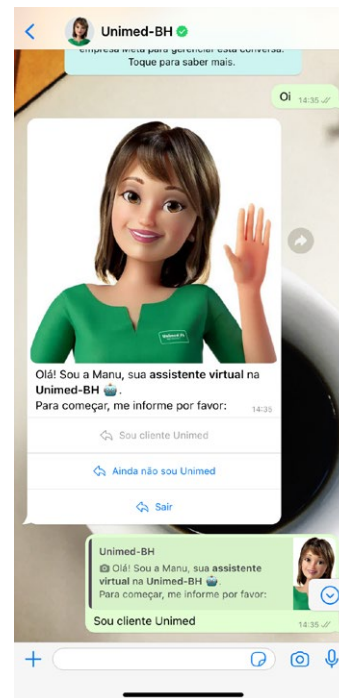
A expansão do serviço também chegou na Consultas On-line em 2023.

- 337.500 solicitações de confirmação enviadas
- 65% dos clientes confirmaram o agendamento na ferramenta
- 89% deles compareceram

Serviço de agendamento de consultas pelo WhatsApp

Pelo canal é possível obter informações sobre o plano, consulta on-line, autorizações e exames, guia médico e rede credenciada, financeiro, entre outros assuntos, levando ainda mais comodidade para o cliente.

Além disso, avançamos na criação de uma estratégia de atendimento virtual integrado (AVI) com novas tecnologias que permitirão uma interação mais inteligente da Unimed-BH com seus públicos, a partir da ampliação da oferta de serviços autônomos nos canais digitais, oferecendo uma experiência mais fluida aos clientes. Essas melhorias geram uma maior eficiência e nos permitem levar nossas ações de cuidado e monitoramento de públicos a um número maior de clientes, por meio de automatizações.



Diversos serviços estão disponíveis para os clientes no WhatsApp da Unimed-BH pelo número 4020-4020

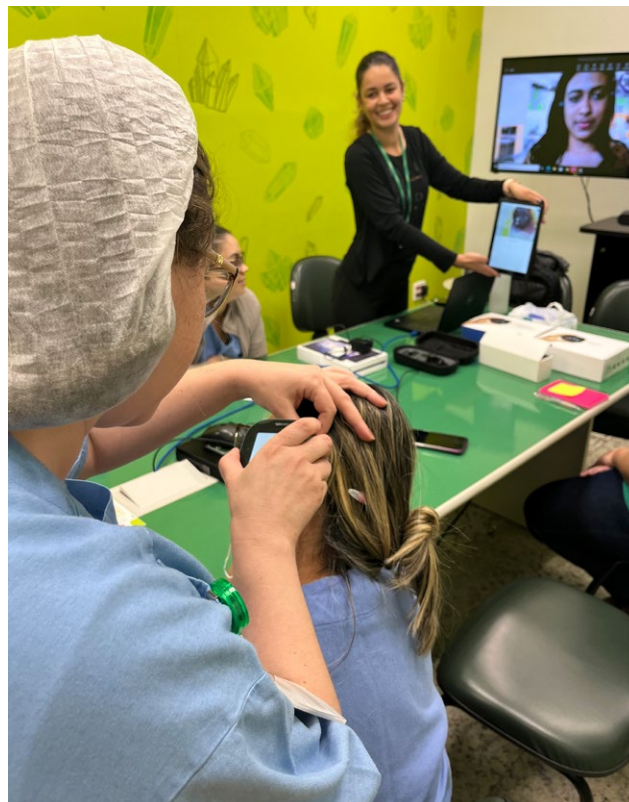
Evolução nas cabines de Saúde Digital

Um marco da Saúde Digital foi conquistado em junho de 2023, quando chegamos a 1 milhão de consultas on-line. Ao final do ano, esse número chegou a 1.282.612 atendimentos.

Em agosto, um projeto piloto iniciado no Hospital Unimed – Unidade Betim e na Unidade Pedro I representou uma evolução do modelo de consulta on-line. **As cabines de saúde digital** desses locais passaram a contar com a solução TytoCare. A inovação permite realizar exames físicos à distância por meio de um dispositivo portátil. Com o apoio de um profissional de Enfermagem junto ao cliente, é possível examinar o coração, pulmões, ouvidos, garganta, pele, frequência cardíaca e temperatura. Essas informações são armazenadas em uma plataforma e o médico da Telessaúde tem acesso aos dados no momento do atendimento ao paciente.

Com os resultados promissores da iniciativa, o uso dessa tecnologia está sendo avaliado para outras unidades.

Entre os meses de agosto e dezembro, das 438 consultas realizadas nas cabines da Saúde Digital do HU – Betim e Unidade Pedro I, 220 utilizaram o TytoCare.



Na Unimed-BH, as inovações em saúde digital avançaram com uma nova solução que permite realizar exames à distância em tempo real por meio de um dispositivo portátil



Cabines de Saúde Digital são estruturas criadas ainda em 2020 e disponíveis em nossas Unidades Assistenciais Próprias. Após a triagem no pronto atendimento, os pacientes elegíveis têm a opção de seguir com o atendimento on-line pela cabine, ganhando mais agilidade na sua assistência.

Jornada do cooperado

Com uma abordagem inovadora, intensificamos a evolução do modelo de relacionamento e cuidado com a experiência do cooperado a partir da lógica de jornadas. Foram aplicadas metodologias de **Design Thinking e UX Research** para desenvolver o trabalho, cujos principais destaques foram o mapeamento de todos os pontos de contato dos cooperados com a Unimed-BH, desde a sua formação acadêmica até o momento de ressignificação de carreira.

Mais de 400 médicos cooperados foram ouvidos e/ou envolvidos na cocriação de melhorias, principalmente nos pontos de contato priorizados, tais como: atuação em consultório, em prestadores e nas Unidades Assistenciais Próprias.

Para saber mais sobre a Jornada do Cooperado, acesse o conteúdo [Médicos Cooperados](#).

Design Thinking é uma metodologia de desenvolvimento de produtos e serviços focados nas necessidades, desejos e limitações dos usuários. Já a UX Research, ou pesquisa de experiência do usuário, consiste em analisar e compreender o comportamento dos usuários para contribuir na proposição de soluções.



Jornada do Cliente

Em 2023, um trabalho de cocriação semelhante ao da Jornada do Cooperado foi realizado para a construção da Jornada do Cliente Unimed-BH. Diversas áreas participaram da iniciativa, identificando mais de 220 pontos de contato da Cooperativa com os clientes. Esse resultado apoiará a construção de planos de melhoria para seguirmos oferecendo a melhor experiência.

Saiba mais sobre esse projeto em [Clientes](#).

Talks Unimed-BH

Por mais um ano, a Cooperativa realizou o Talks Unimed-BH. A 6ª edição do encontro de inovação e tendências do nosso Centro de Inovação abordou o tema “A Era Digital”. Com mais de 1.300 participantes e em formato híbrido, o Talks mostrou como os conceitos digital e omnichannel (unicanalidade) estão ganhando força nas estratégias de empresas, uma vez que permitem unir as vantagens e conveniências das interações digitais com o presencial. Os três painéis realizados contaram com grandes nomes nacionais e internacionais que ocupam posições executivas na Amazon, Google, Microsoft, Ambev, Doctoralia, Localiza, Lojas Renner S.A., Fleury e Deloitte (Portugal).

Entre os painelistas, tivemos executivos da Amazon, Google, Microsoft, Ambev, Doctoralia, Localiza, Lojas Renner S.A., Fleury e Deloitte (Portugal).

Juntos Inovamos

O Juntos Inovamos, após cinco edições realizadas, se consolidou como o programa de inovação da Cooperativa que fomenta a cocriação de novas ideias para o futuro da Unimed-BH. Em 2023, foram 232 inscrições de ideias e boas práticas, representando a participação de 95% das áreas da Cooperativa.

Pela primeira vez, os colaboradores proponentes das dez ideias finalistas do Juntos Inovamos participaram de um Hackathon, uma maratona imersiva de um dia para o refinamento e evolução das ideias a partir de mentorias



Painel Acesso à Saúde na Era Digital discutiu como a inserção de serviços e tecnologias digitais à jornada de saúde do cliente pode apresentar oportunidades para a resolução dos desafios



Conexões em inovação

Em 2023, a Cooperativa intensificou sua interação com o ecossistema de inovação a partir de visitas técnicas e presença nos principais fóruns nacionais e internacionais de inovação em saúde e no cooperativismo.



O Health Innovation Show (HIS) é um evento que apresenta insights sobre as tendências emergentes no setor de saúde, como a Medicina Personalizada e a Saúde Digital. Neste evento, o diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, foi um dos palestrantes e apresentou um exemplo da jornada digital




A Unimed-BH também esteve presente no World Coop Management (WCM), um dos mais importantes congressos de gestão e estratégia do cooperativismo brasileiro. Na edição de 2023, a Unimed-BH marcou presença com o tema "Inovação, transformação digital e cultural: uma mudança de mindset"



A Unimed-BH também foi convidada a participar de dois importantes eventos em 2023: o Global Summit Telemedicine & Digital Health, onde apresentamos o case "Desafios e oportunidades da telemedicina nas cooperativas médica"; e o Minas Summit, onde estivemos presentes no painel "Inovação na Saúde: avanços e tendências em Minas Gerais

Relatório de Gestão

Reputação



A gestão da reputação é um trabalho contínuo dentro da cooperativa e vem sendo construída a várias mãos.

Relatório de Gestão

Reputação

A força de uma marca envolve diversos fatores que impactam a maneira como clientes, fornecedores, colaboradores e demais *stakeholders* enxergam o negócio. Para a Unimed-BH, manter a boa imagem e a reputação são atitudes fundamentais para o sucesso e a sustentabilidade da Cooperativa. Para isso, é realizado um trabalho contínuo de melhorias e monitoramento dos canais de relacionamento com os diversos públicos — clientes, imprensa, sociedade, médicos cooperados, colaboradores e fornecedores.

Construindo credibilidade

Entre os destaques do ano na gestão da imagem e reputação está o trabalho junto à imprensa, intensificado em 2023 com o objetivo de fortalecer a presença da Unimed-BH no meio e os excelentes resultados que vêm sendo alcançados pela atual gestão. Essa estratégia permitiu que a Unimed-BH conquistasse espaços relevantes na mídia nacional e mineira. Entre as pautas positivas com maior visibilidade na imprensa, destacamos: a Pedra Fundamental do Hospital Unimed – Unidade Contagem; bons resultados econômico-financeiros e o crescimento na carteira de clientes; nossas frentes de inovação; nosso compromisso com a diversidade e inclusão e as iniciativas de melhoria da experiência do paciente e humanização do cuidado.



O bom desempenho da Unimed-BH foi destaque no anuário As Melhores da Dinheiro



Construção do novo Hospital Unimed – Unidade Contagem teve grande visibilidade no Jornal O Tempo

Desafios para a reputação

Mesmo diante dos resultados positivos, os últimos anos têm sido desafiadores para a Unimed-BH e outras empresas que atuam no setor de saúde suplementar. Os impactos consequentes à pandemia da covid-19, o aumento da taxa de sinistralidade no setor, o crescimento da judicialização, a ampliação permanente do rol de procedimentos, os reajustes dos planos de saúde e a alta no número de reclamações por parte dos

clientes são alguns dos fatores que seguem repercutindo durante todo o ano de 2023 de forma negativa na imagem e na reputação das empresas do segmento.

Além disso, em 2023 as entidades ligadas ao setor também ampliaram sua visibilidade na mídia. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por exemplo, pautou a imprensa diversas vezes. O objetivo da

entidade foi dar ainda mais transparência aos dados e informações sobre o setor e reforçar seu papel como principal responsável por fiscalizar, regulamentar, controlar e normatizar as atividades que garantem o funcionamento da assistência suplementar à saúde.

Diante desse complexo cenário, torna-se cada vez mais necessário o olhar estratégico que a cooperativa vem tendo para manter a reputação. Como resultado, em 2023, registramos mais de 4 mil menções à marca Unimed-BH na imprensa, incluindo também o Instituto Unimed-BH. Desse total, tivemos 21 inserções consideradas negativas relacionadas à Cooperativa, menos da metade de matérias de 2022 (54 inserções).

Programa de Gestão da Reputação

Desde 2018, a Cooperativa mantém ativo um processo de Gestão da Reputação e, com ele, o Comitê de Crise, formado por profissionais de diferentes áreas. Em 2023, esse comitê atuou no gerenciamento de dois eventos, com o objetivo de reduzir possíveis impactos na reputação e imagem da cooperativa.

Exemplo disso foi o caso da manifestação de um homem em frente ao Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro, que ganhou rapidamente as redes sociais e as manchetes dos veículos de imprensa regionais. O grupo de crise foi acionado imediatamente e a Cooperativa se posicionou de forma rápida e objetiva, o que trouxe resultados positivos.

Relacionamento com a imprensa

A Unimed-BH mantém o compromisso com a transparência dos seus resultados, serviços e números com seus diversos públicos. Para isso, promove um trabalho contínuo de relacionamento com a imprensa.

Um exemplo é a produção de *releases* e sugestões de pauta que trazem temas variados, como novos serviços, ações que evidenciam a busca pela melhor experiência do cliente, projetos gratuitos voltados para toda a sociedade e temas do calendário da saúde abordados por especialistas/médicos cooperados.

Em 2023, foram 86 *releases* e sugestões de pauta produzidos e divulgados na imprensa. Os nomes da Unimed-BH e do Instituto Unimed-BH foram mencionados mais de 4 mil vezes em matérias, de forma proativa e espontânea. Desse total, mais de 1,5 mil inserções foram só sobre a Cooperativa. Das matérias publicadas, 94% foram positivas, constituindo o maior percentual.

Além disso, para complementar esse trabalho de aproximação com jornalistas da grande imprensa, foram realizados seis eventos e ações de relacionamento.



Visando mitigar o impacto da obra do novo Hospital Unimed – unidade Contagem na vizinhança, estivemos em conversa com os colaboradores do Jornal O Tempo

Os nomes da Unimed-BH e do Instituto Unimed-BH foram mencionados mais de 4 mil vezes em matérias, de forma proativa e espontânea.

Ampliação da presença de médicos cooperados na mídia

Com o objetivo de ser uma fonte segura de informações sobre a saúde, fortalecendo a marca e dando mais visibilidade aos seus médicos, a Cooperativa também tem se dedicado a ampliar a presença dos cooperados na mídia, colocando-os como fontes técnicas de referência.

Em 2023, foram 281 entrevistas com médicos da Unimed-BH.

Principais especialidades médicas que participaram de entrevistas ao longo do ano:

Especialidade	Número de entrevistas
Clínica Médica	64 inserções
Infectologia	34 inserções
Pneumologia	23 inserções
Ginecologia	20 inserções
Família e Comunidade	17 inserções



Os especialistas da Infectologia estiveram presentes na mídia por serem fontes técnicas de temas de grande visibilidade, como arboviroses, covid-19 e vacinação. Na foto, o cooperado da Infectologia Adelino de Melo Freire Jr concede entrevista à TV Record.

Redes Sociais e gestão da informação

Ainda em 2023, a Unimed-BH promoveu um intenso trabalho de marca empregadora, com objetivo de ampliar a visibilidade e relevância do seu perfil dentro da plataforma do LinkedIn.

Para contribuir com esses números na plataforma, várias ações foram desenvolvidas ao longo do ano: criação de editorias específicas para o objetivo de marca empregadora; humanização dos conteúdos; maior protagonismo dos colaboradores como promotores da marca; divulgação das oportunidades assistenciais e administrativas; inserção de textos e artigos sobre compliance, inovação, diversidade e inclusão; campanhas com objetivo de aumentar candidaturas e interesse em fazer parte da Unimed-BH, reforço das premiações e reconhecimentos da Cooperativa; valorização dos eventos e ações internas; entre outras.

Esse trabalho envolveu diversas áreas da cooperativa e, entre as práticas realizadas, estão o reforço dos pontos fortes da cultura, o sentimento de pertencimento dos colaboradores e os diferenciais de mercado que consolidam a Cooperativa como uma das mais fortes do setor.

Outra estratégia que contribuiu para o crescimento do LinkedIn da Unimed-BH foi dar protagonismo para as pessoas, principalmente clientes e colaboradores. A campanha de prevenção do câncer de mama trouxe a emocionante história de superação de uma cliente.

Unimed-BH
164.539 seguidores
9 m •

Quer fazer parte da Unimed-BH? Nosso time é composto por mais de 5 mil profissionais das áreas assistenciais e administrativas que ajudam a manter, dia a dia, a nossa vocação para o cuidado.

Acesse vagas.unimedbh.com.br, conheça todas as oportunidades da Cooperativa e contribua para a saúde e o bem-estar de mais 1,5 milhão de clientes.

Respeitamos a diversidade e a inclusão em todas as nossas vagas — sem distinção de gênero, orientação sexual, raça, religião ou deficiência.

QUER FAZER PARTE DO TIME UNIMED-BH?

Acesse o portal de vagas e conheça as oportunidades abertas:

vagas.unimedbh.com.br

Para contribuir com estes números na plataforma, várias ações foram desenvolvidas ao longo do ano, por exemplo, a divulgação de oportunidades de emprego dentro da Cooperativa, tipo de publicação que tem grande engajamento.

Unimed-BH
164.538 seguidores
3 m •

O câncer de mama é um dos que mais acomete mulheres no Brasil. Por esse motivo, a Unimed-BH abraça a campanha contra o câncer de mama e convida todas as suas clientes a manterem seus exames e consultas em dia.

Em fevereiro de 2023, a Gisele fez uma mamografia em uma ação de incentivo da Cooperativa. A partir desse exame, ela descobriu o câncer de mama e conseguiu iniciar o tratamento.

Conheça a história da Gisele! Manter os exames e consultas em dia é fundamental para o diagnóstico precoce do câncer de mama e, por isso, clientes Unimed-BH entre 50 e 69 anos que não realizaram a mamografia nos últimos dois anos, façam o exame sem cobrança de coparticipação, mediante pedido médico.

Gisele
Cliente Unimed-BH

Relatório de Gestão / Governança: responsabilidade na gestão / **Reputação**

Em 2023, o LinkedIn da Unimed-BH alcançou um envolvimento (soma de reações, comentários, compartilhamentos, salvamentos e visualizações) de 479.343, representando um aumento significativo em relação a 2022, que registrou 142.000 interações. Durante esse período, cresceu 17,3%, conquistando 24.238 novos seguidores na plataforma.

Programas de recrutamento como Decola Estágio ganharam destaque na plataforma porque são ótimas oportunidades para ampliar a visibilidade da marca Unimed-BH. Além disso, reforçam o nome da Cooperativa como uma empresa que oferece oportunidades para quem está entrando no mercado de trabalho

Unimed-BH
164.539 seguidores
11 m • Editado •

Deseja transformar o mundo, gosta de trabalhar em equipe e está cursando o ensino superior? A Unimed-BH é o lugar ideal para a sua carreira decolar.

Com o DECOLA, programa de estágio da Cooperativa, você terá a oportunidade de se desenvolver profissionalmente em um ambiente inovador e flexível e aprender conteúdos de forma prática e alinhada com o mercado, e o melhor: com a possibilidade de contratação ao final do período de estágio.

Inscriva-se até 9 de abril em https://lnkd.in/eiD_bExc – Vagas para início em agosto/2023.

DECOLA
UNIMED-BH 2023

Venha fazer a diferença em uma das melhores operadoras de planos de saúde do Brasil! **Participe do programa de estágio da Unimed-BH e faça sua carreira decolar!**

Inscriva-se até o dia **9 de abril**
Vagas para início em **agosto de 2023**

Estágios que participaram da última edição do Programa Decola.

Unimed
Bem-estar

Unimed-BH
166.716 seguidores
11 m • Editado •

Hoje, 10 de abril, o Instituto Unimed-BH está completando 20 anos! São duas décadas promovendo a transformação social e viabilizando sonhos, sempre com a contribuição de nossos médicos cooperados, colaboradores e parceiros. ...ver mais

20 ANOS
DO INSTITUTO
UNIMED-BH

alegria nos une

Instituto Unimed-BH 20 anos!

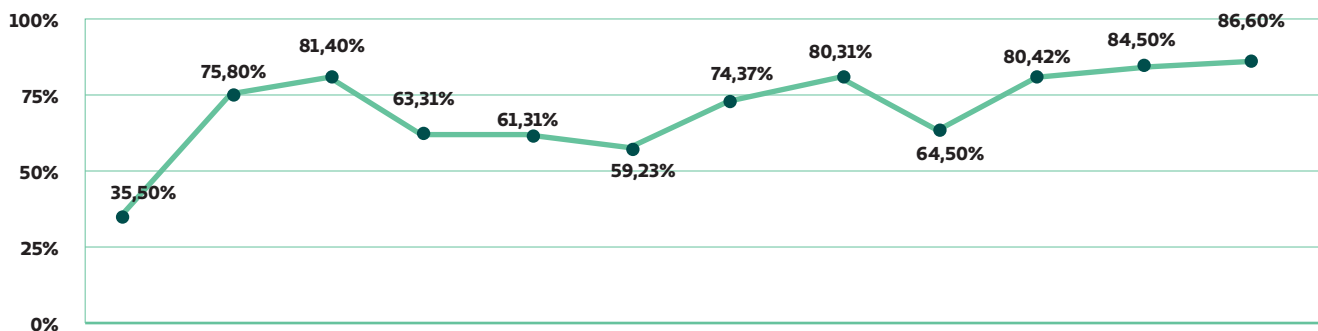
Outro destaque nas redes sociais no ano, foi a campanha de 20 anos do Instituto Unimed-BH, que trouxe como mote o desdobramento da campanha da Unimed-BH: A Vida nos Une. A campanha abordou as frentes sociais, ambientais, adoção de espaços públicos e socioculturais do Instituto, mostrando o quanto a Cooperativa investe desde 2003 nessas práticas. Foram 22 publicações nas redes sociais e 13 mil interações, entre curtidas, comentários, compartilhamentos e cliques.

Veja mais no conteúdo [Ações socioculturais](#).

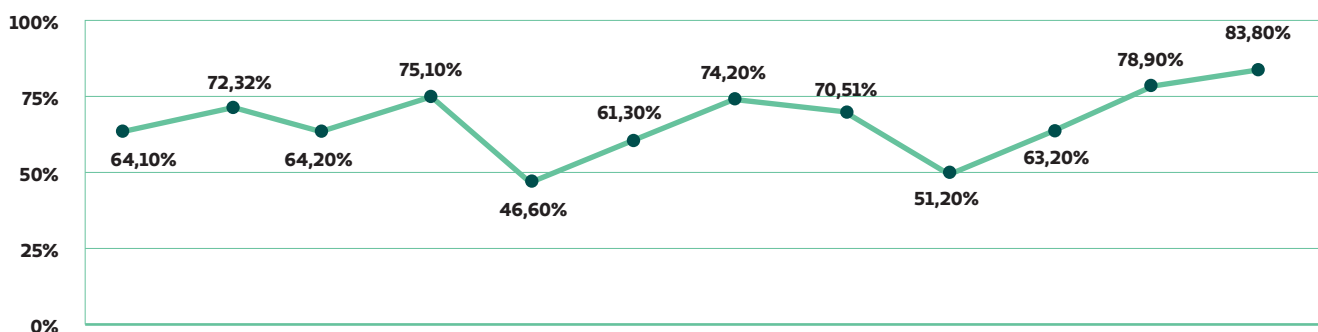
Saúde da marca

Em 2023, demos continuidade ao trabalho de monitoramento da marca nas redes sociais. A Unimed-BH utiliza indicadores para mensurar a reputação nessas plataformas. A pesquisa de Saúde de Marca mapeia o momento atual de uma marca, avaliando desde o cenário da categoria em que ela está inserida até o entendimento se as percepções que os consumidores possuem sobre ela estão realmente alinhadas com seus objetivos.

A média anual da saúde da marca ficou em 67,12%, abaixo do indicador de 2022. Sabe-se que hoje em dia as marcas estão mais expostas nas redes sociais e há um movimento de as pessoas se posicionarem mais nesse ambiente. Diante disso, a queda do indicador está relacionada principalmente aos comentários e menções da marca sobre insatisfação com a dificuldade de marcação de consultas e manifestações sobre o piso salarial da enfermagem.



2022

Média ano **70,62%**

2023

Média ano **67,12%**

Relatório de Gestão

Resultados Assistenciais



A busca contínua por melhorias em seus serviços é um dos objetivos da Unimed-BH. A Cooperativa preza pela melhor e mais qualificada assistência, e faz uso de indicadores para monitorar os resultados ano a ano.

Klésia Lopes Figueiredo
Gomes Aguiar, cooperada da
Ginecologia e Obstetrícia, em
atendimento na Maternidade
Unimed - Unidade Grajaú

DESTAQUE

A ampliação da Saúde Digital foi um dos projetos prioritários da Cooperativa. O serviço foi lançado para atender às demandas decorrentes da pandemia da Covid-19, mas nos últimos dois anos evoluiu e passou a ofertar atendimentos on-line de urgência, cabines de Saúde Digital, teleinterconsultas, teleconsultas eletivas, além de telemonitoramento para diversos grupos.



Relatório de Gestão

Resultados Assistenciais

Em 2023, mais uma vez, alcançamos bons resultados na oferta de uma assistência de qualidade e segura aos clientes que confiam no cuidado oferecido pela Unimed-BH.

7.081.646
Consultas
eletivas

390.563
Consultas
em Pronto
atendimento
on-line

3.696.735
Terapias

2.134.402
Consultas em Pronto-socorro

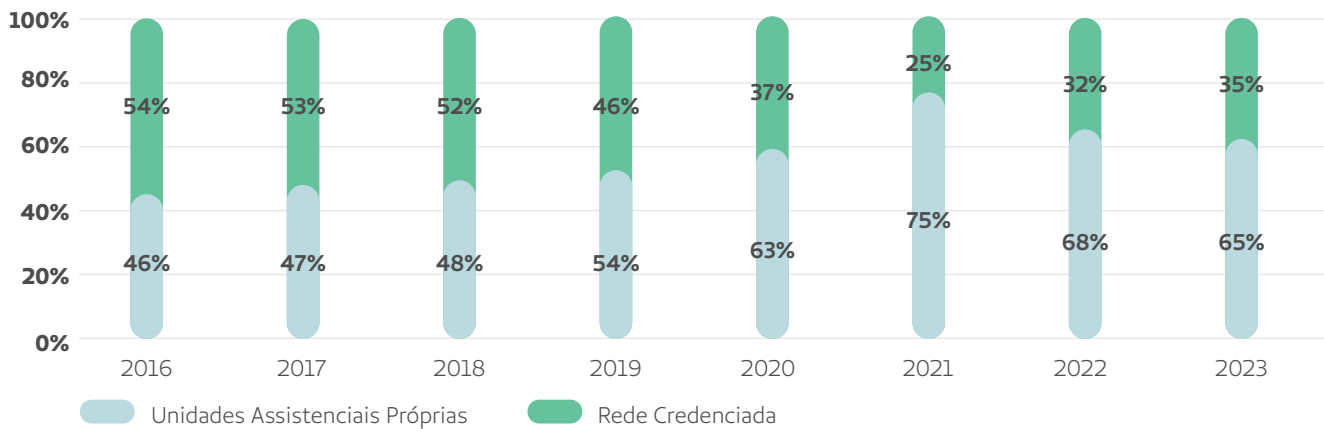
217.064
Internações hospitalares

37.192.810
Exames

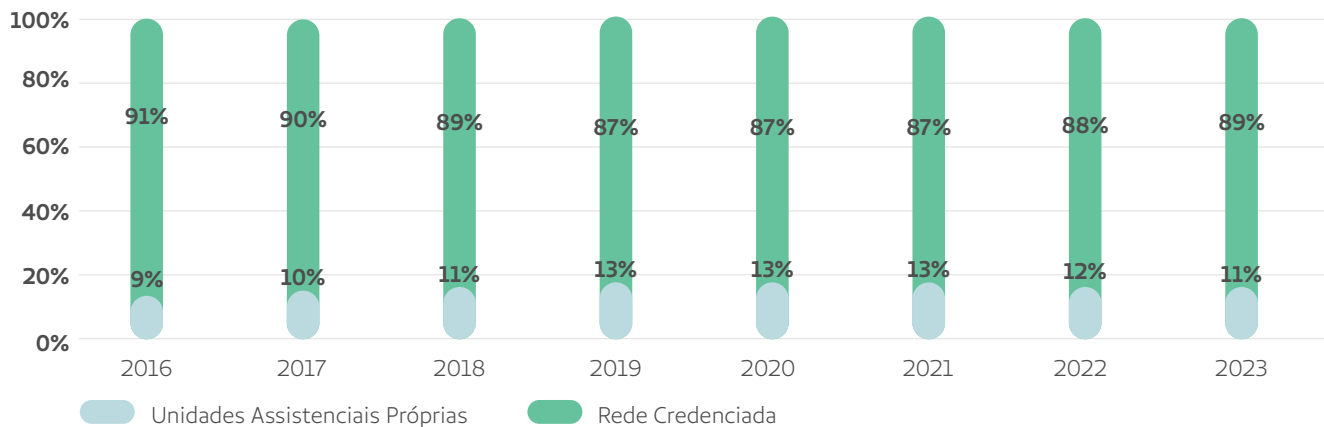
Obs.: Os dados relatados correspondem aos atendimentos de clientes Unimed-BH e de outras singulares dentro da nossa rede e clientes Unimed-BH fora da rede em 2023.

Acompanhe a evolução dos nossos números assistenciais

Percentual de consultas em pronto-socorro – participação da rede própria e rede credenciada



Exames e terapias (ambulatórios e hospitalares) – participação na rede própria e credenciada

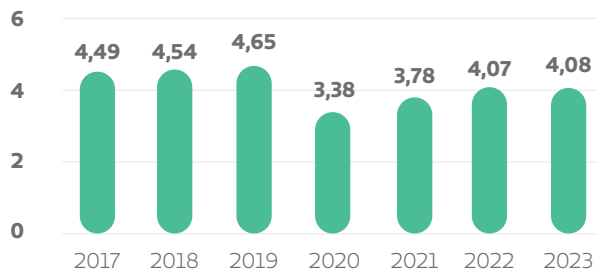


Consultas médicas eletivas por clientes

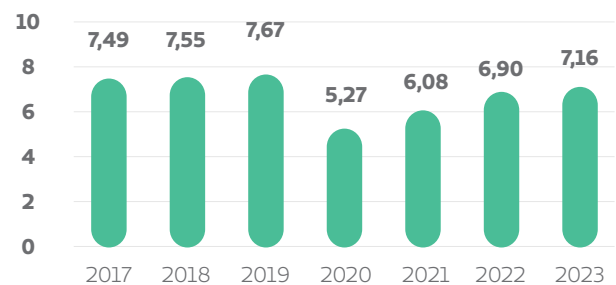
Em 2023, o levantamento feito pela Cooperativa aponta que o número de consultas eletivas realizadas por clientes ativos na carteira se manteve similar ao patamar registrado no ano anterior, com leve redução. Ainda assim, o resultado mostra que estamos abaixo do período pré-pandemia. Já o dado que mede as consultas eletivas por clientes entre o público acima de 60 anos evidencia uma tendência de crescimento, comparando os últimos três anos.

Os indicadores demonstram a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente).

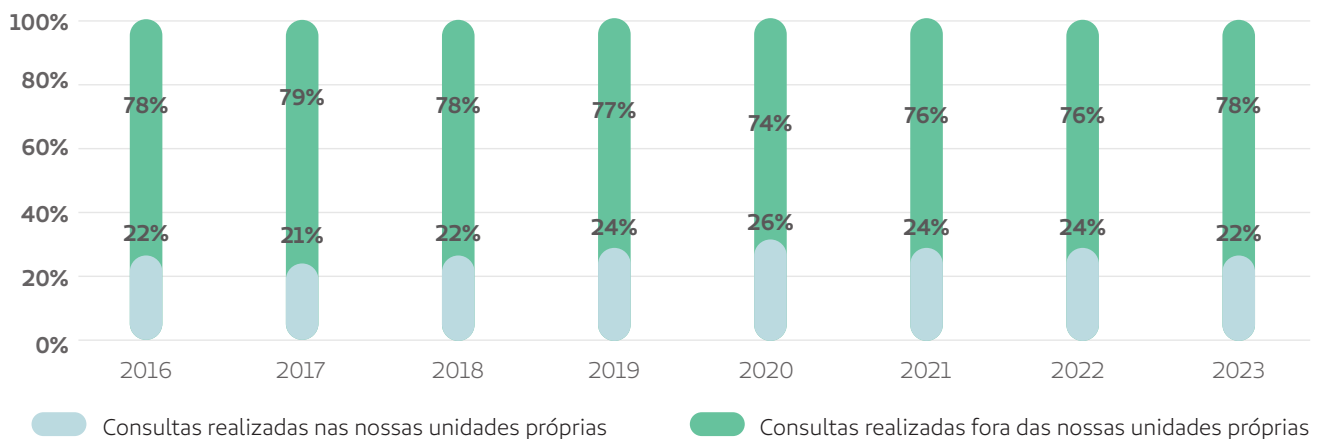
Recorte de consultas eletivas por cliente



Recorte de consultas eletivas por idoso



Percentual de consultas eletivas – participação da rede própria e rede credenciada



Número de consultas na telessaúde

A Saúde Digital na Unimed-BH teve seu início em 2020, inicialmente como Central de Consultas On-line, destinada a atender às demandas decorrentes da pandemia da Covid-19. Atualmente, a oferta de serviços abrange atendimentos on-line de urgência para públicos específicos, como adultos, pediatria e gestantes, cabine de Saúde Digital, teleinterconsultas nas áreas de Cardiologia e Endocrinologia, teleconsultas eletivas para Endocrinologia e Renovação de Receitas, além de telemonitoramento para diversos grupos, como pediatria, gestantes, pós-alta da Atenção Domiciliar, Saúde nas Empresas e pós-atendimento Telessaúde, e chatbot para atendimento ao cliente.

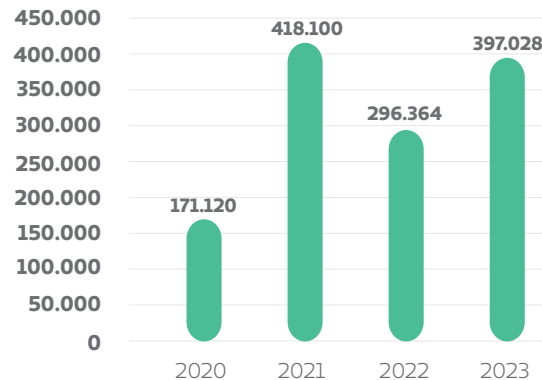
Nesses quatro anos de funcionamento, o serviço atingiu o marco de mais de 1,2 milhão de consultas on-line realizadas. Os avanços da Saúde Digital refletem o compromisso da Unimed-BH em proporcionar soluções inovadoras, abrangentes e eficazes, alinhadas com as necessidades dos clientes, sendo reconhecida com um NPS acumulado de 88 e uma resolutividade de 93% nos seus atendimentos.

Exames complementares por consulta médica eletiva

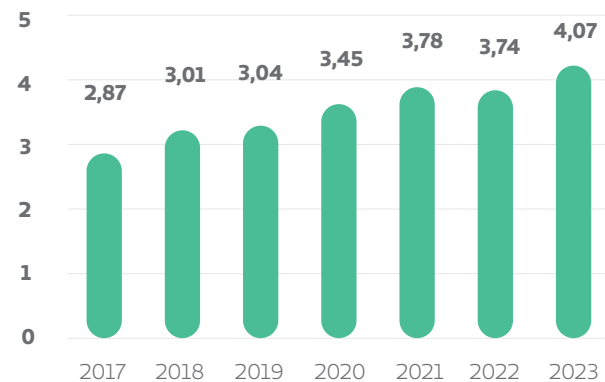
O indicador expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência.

O aumento no número de exames pode ser observado em todo o setor e reflete o perfil do usuário pós-pandemia e dos profissionais, que buscam mais dados para tomada de decisão.

Consultas on-line realizadas por ano



Exames complementares por consulta médica eletiva



Percentual de clientes que consultaram outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

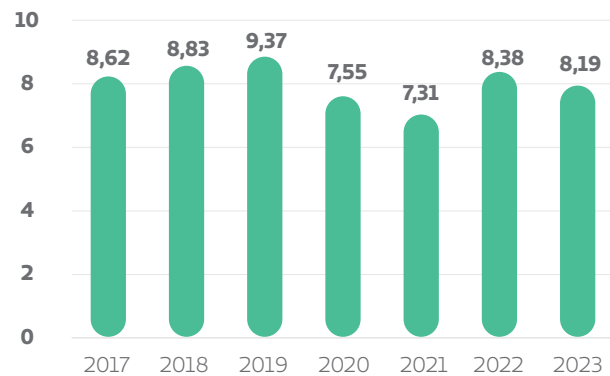
Em 2023, o indicador apresentou uma leve queda se comparado a 2022. O indicador tem se mantido abaixo dos dados no período pré-pandemia. Esse indicador expressa o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias.

Muitas vezes a procura acontece em razão de especializações dos profissionais. A queda desse indicador pode ser reflexo das melhorias implementadas no Guia Médico, facilitando que o usuário encontre o médico mais adequado para o seu caso.

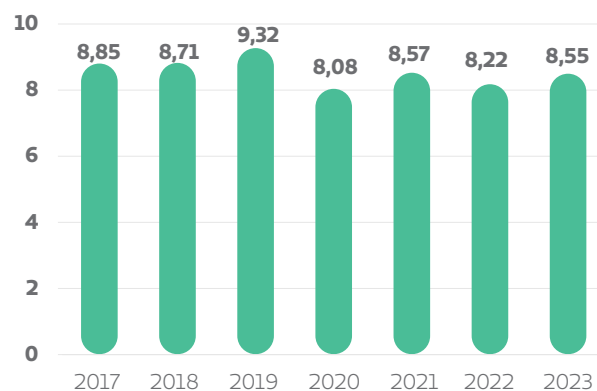
Percentual de retorno a serviços de urgência e emergência em até três dias

Em 2023, foi observado um leve aumento neste indicador, possivelmente reflexo de doenças sazonais. Essas enfermidades afetam principalmente crianças e idosos, público mais sensível e que necessita de atendimento presencial. O serviço de Consulta On-line manteve seu importante papel no controle desse indicador, que expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até três dias a qualquer serviço de mesma natureza.

Percentual de clientes que consultaram outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

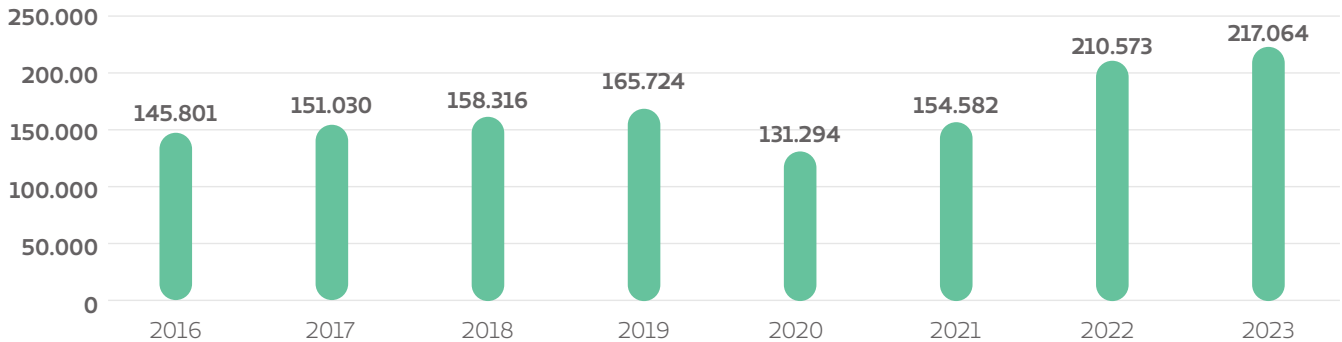


Percentual de retorno a serviços de urgência e emergência em até três dias



Internações

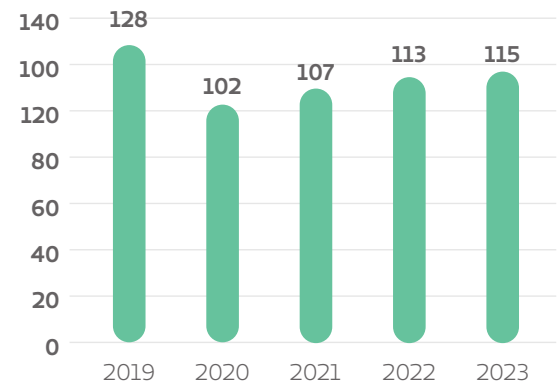
Internações



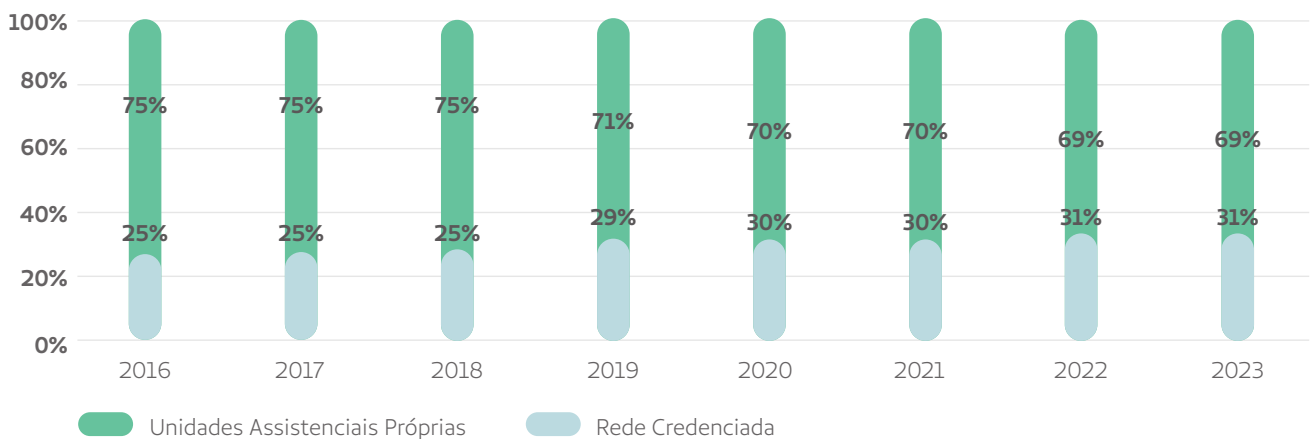
Número de internações por média de clientes

Pela primeira vez, em 2023, apresentamos o número de internações por clientes. O cálculo segue a metodologia da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que considera internações por 1.000 beneficiários. Como podemos observar no histórico, o resultado se mantém no patamar do último ano. O número segue a média histórica e se mostra levemente abaixo da média do setor.

Internações x 1000 beneficiários



Percentual de internações – participação da rede própria e rede credenciada

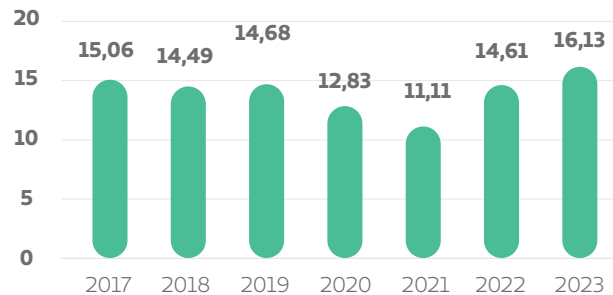


Percentual de interações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP)

Em 2023, este indicador apresentou um aumento em relação a 2022 se comparado aos anos anteriores à pandemia. O cálculo expressa o percentual de interações de clientes por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP).

Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas interações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde.

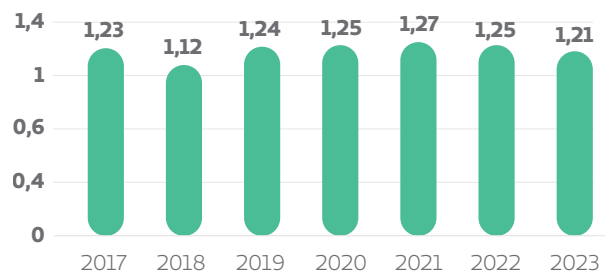
Percentual de Interações por condição Sensível à Atenção Primária (ICSAP)



Razão do tempo de permanência hospitalar em relação à referência

A partir de 2023, este indicador seguirá a metodologia *Diagnosis-Related Groups* (DRG), em português Grupo de Diagnósticos Relacionados. Segundo o sistema, ter um tempo hospitalar adequado é fundamental para a experiência positiva do paciente e sua segurança, além de contribuir para os melhores resultados na instituição de saúde. Os valores demonstram o compromisso da Unimed-BH com uma gestão de leitos eficiente e boas práticas clínicas.

Razão do tempo de permanência hospitalar em relação ao previsto no DRG



Um olhar integrado para a saúde

Com o objetivo de promover uma jornada assistencial integrada e adequada às necessidades específicas dos clientes, a Unimed-BH criou o Sistema de Cuidado Integrado.

O Sistema Cuidado Integrado é uma plataforma que utiliza algoritmos de Inteligência Artificial e técnicas de *Machine Learning* para identificar os clientes com maior risco, permitindo que uma equipe multidisciplinar faça a navegação do cuidado dos pacientes. Toda a jornada assistencial do paciente fica disponível na plataforma para gerenciamento do cuidado, e a atividade feita pelo profissional de saúde responsável pelo telemonitoramento é registrada na própria ferramenta, que foi desenvolvida pela equipe interna da Cooperativa.

Trata-se de um modelo de atenção longitudinal que conecta profissionais de saúde e pacientes, visando a uma jornada de cuidado qualificada com ações de acordo com suas necessidades específicas. A nossa plataforma permite ainda um acompanhamento de todo o percurso assistencial dos pacientes.

Atualmente, 91.962 clientes são monitorados dentro desse Sistema de Cuidado Integrado por diversas áreas da Unimed-BH. Entre os perfis monitorados estão: renais crônicos dialíticos, pacientes pós-acidente vascular cerebral, portadores de insuficiência cardíaca e doença pulmonar obstrutiva crônica avançadas, pacientes de desospitalização de longa permanência, gestantes, idosos centenários, entre outros.

Segurança dos pacientes **GRI 3-3, 416-1**

A segurança dos pacientes é um dos compromissos primordiais da Unimed-BH. Em nossa rede própria, nos dedicamos a seguir as Metas Internacionais de Segurança do Paciente estabelecidas pela *Joint Commission International (JCI)*, em colaboração com a Organização Mundial da Saúde (OMS), com o objetivo de melhorar continuamente a assistência, minimizando eventos adversos.

Buscamos promover a segurança do paciente por meio de estratégias que visam reduzir os riscos e propor soluções embasadas em evidências para evitar a recorrência desses incidentes. Em todas as nossas unidades da rede própria, contamos com o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), composto por profissionais engajados no controle de incidentes, avaliando e acompanhando as medidas tomadas pelos setores envolvidos para resolver e prevenir futuros eventos. Todos os incidentes são registrados e geridos de acordo com sua gravidade.

Relembre quais são as Metas Internacionais de Segurança do Paciente

1. Identificar o paciente corretamente;

2. Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde;

3. Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;

4. Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;

5. Reduzir os riscos de infecções associados aos cuidados de saúde;

6. Reduzir o risco de danos ao paciente decorrente de quedas;

7. Reduzir o risco de lesão por pressão.

Cultura da segurança

Durante os meses de 2023, promovemos uma série de treinamentos, em um total de 2 ações corporativas e 10 ações de área com diversas metodologias ativas, todos focados no tema crucial da cultura da segurança do paciente entre nossos colaboradores. Essas sessões foram cuidadosamente desenvolvidas para engajar nossa equipe de forma dinâmica e participativa, abordando aspectos fundamentais relacionados à cultura de segurança do paciente.

Desde game interativo no aplicativo com vídeos e material para leitura até gamificações abordando os protocolos, cada metodologia foi selecionada com o objetivo de proporcionar uma compreensão abrangente e prática. Através dessas iniciativas, buscamos não apenas transmitir conhecimento, mas também cultivar uma cultura proativa em relação à segurança do paciente, capacitando nossos colaboradores a identificar e mitigar potenciais riscos e praticar a segurança.



Nas fotos, a equipe do Núcleo de Segurança do Paciente realiza treinamentos no Hospital Unimed-Unidade Contorno e na sede da Cooperativa.

Governança Clínica

Em 2023, o projeto de fortalecimento da Governança Clínica avançou mais uma etapa após a capacitação realizada em 2022 em parceria com a área de consultoria do Hospital Sírio-Libanês. Foram selecionados oito desafios de Governança Clínica e, a partir deles, formados os grupos de trabalho multiáreas com as lideranças. Além disso, foram planejados e executados subprojetos, buscando a melhoria contínua, qualidade assistencial e a segurança do paciente.

Temas escolhidos para os subprojetos:

- Melhoria de acesso de especialidades clínicas críticas no serviço próprio
- Falha na garantia ao acesso ambulatorial
- Atendimento Eficiente no Pronto Atendimento
- Reduzir a taxa de internação de curta permanência
- Alto tempo médio de permanência na Unidade de Internação
- Eficiência de Bloco Cirúrgico
- Transição de Cuidados
- Baixa adesão aos Protocolos Clínicos

Durante a execução dos subprojetos, os grupos de trabalho colocaram em prática o conhecimento adquirido e tiveram a oportunidade de compartilhar o aprendizado com as equipes envolvidas direta ou indiretamente.

Resultados alcançados com essa etapa do projeto de Governança Clínica: redução do tempo de espera para atendimento; redução do risco assistencial; melhora na utilização dos leitos hospitalares; agilidade na liberação de exames; diminuição no tempo de realização de interconsultas; redução de cirurgias com atraso; diminuição do tempo de intervalo de substituição de salas; aumento na taxa de ocupação do bloco cirúrgico; aumento do número de pacientes operados; e melhoria dos registros assistenciais na transição dos cuidados que contribuem para a redução da falha assistencial.



Os grupos de trabalho se reuniram para apresentação dos subprodutos, compartilhando aprendizados

Relatório de Gestão

Resultados econômico-financeiros



A qualidade da assistência e a sustentabilidade do negócio garantiram o bom desempenho dos indicadores da Cooperativa.

Eduardo Frois Temponi, cooperado da Ortopedia e Traumatologia, e seus filhos, Mateus e Guilherme



DESTAQUE

A Unimed-BH segue apresentando resultados positivos nos dois últimos anos, apesar do cenário desafiador enfrentado pela Saúde Suplementar. Destaque para as Despesas Operacionais, que em 2023 registraram a menor taxa em oito anos, resultado de uma gestão responsável baseada nos princípios da austeridade, simplicidade e agilidade.



Relatório de Gestão

Resultados econômico-financeiros

GRI 3-3

Assim como os anos anteriores, 2023 seguiu sendo desafiador para a saúde suplementar no país. Apesar do crescimento de 10% na arrecadação dos planos de saúde no ano, projetado pela Confederação Nacional das Seguradoras (Cnseg) e pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), as operadoras médico-hospitalares novamente tiveram a sustentabilidade colocada em risco. Especialistas do mercado avaliam que os números ligeiramente positivos apresentados pelo setor não serão suficientes para sustentar uma mudança de cenário e consideram ainda fracos os fundamentos do crescimento do mercado dos planos de saúde.

Soma-se a esses resultados os custos com despesas médicas que, novamente, estiveram entre os principais fatores que comprometeram um melhor desempenho da saúde suplementar. Em vários períodos ao longo de 2023, algumas operadoras, especialmente as de grande porte, registraram taxa de sinistralidade acima de 100%.

Por outro lado, o grande impulsionador para números mais favoráveis do setor foi o ingresso de novos beneficiários na saúde privada, sendo que os planos corporativos compensaram o desempenho negativo nos planos individuais e por adesão.

Para saber mais sobre os principais desafios da Saúde Suplementar leia o conteúdo [Ambiente Externo](#).



Resultados da Unimed-BH

Diante de um contexto complexo, a qualidade da assistência e o foco na sustentabilidade do negócio, categorias em que a Unimed-BH recebeu nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) em 2023, foram os grandes diferenciais para a Cooperativa seguir competitiva no mercado.

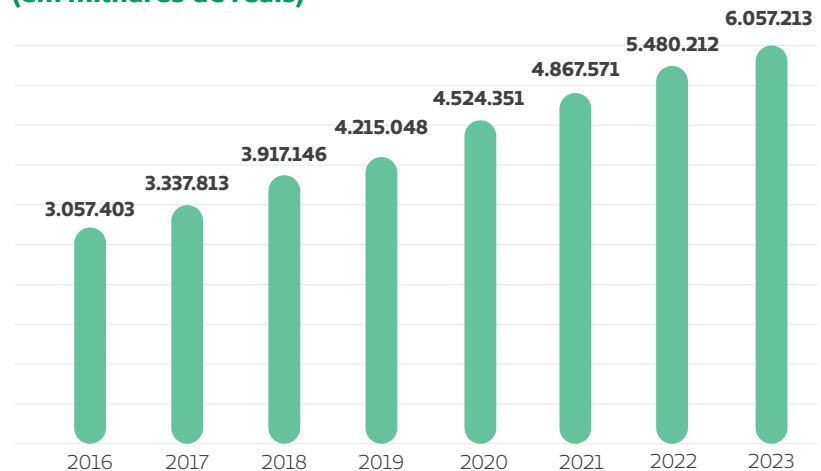
A carteira de clientes se manteve acima de 1,5 milhão de vidas e cresceu de forma consistente ao longo de todo o ano, confirmando a reputação forte da marca e a solidez da Unimed-BH.

As contraprestações efetivas, o patrimônio líquido, os ativos e o capital social tiveram desempenho positivo, enquanto as provisões técnicas cresceram em decorrência do crescimento da própria Cooperativa. Despesas operacionais tiveram queda, em razão da austeridade administrativa combinada com o aumento de receita. A Margem Ebitda teve pequeno recuo, em função das despesas médicas e utilização dos serviços. Confira a seguir o resultado dos indicadores.

Contraprestações Efetivas

O indicador registrou patamar de R\$ 6,05 bilhões, superando em 10,53% o valor registrado em 2022. As contraprestações efetivas correspondem, principalmente, à receita líquida proveniente das mensalidades dos planos de saúde. A manutenção da carteira de clientes em ascensão é um dos fatores que influenciaram no crescimento das contraprestações, juntamente com uma regularidade na busca por reajustes, em especial nos planos empresariais.

Evolução das contraprestações efetivas (em milhares de reais)



R\$ 6,05 bi em contraprestações efetivas. O indicador mostra curva ascendente há 8 anos consecutivos.

Despesas Médicas (DM)

Conter o avanço da sinistralidade, ou Despesas Médicas, foi um dos maiores desafios da Cooperativa, com tendência a permanecer assim em 2024. No último ano, a sinistralidade registrou o resultado de 82,22%, superior a 2022, que fechou em 80,61%, quando o resultado foi ajustado em 2,02 p.p. pela reversão atípica de uma provisão técnica regulatória.

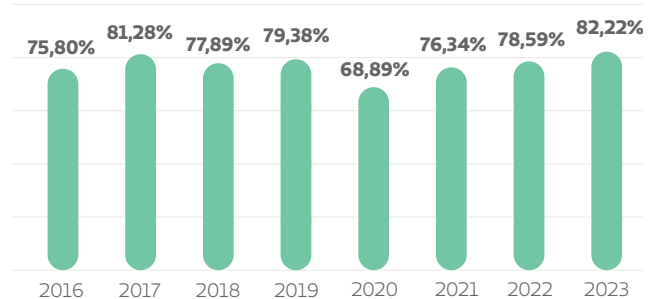
O indicador foi pressionado especialmente pelo alto custo da assistência, impactado por uma alta inflação médica e, também, pelo aumento da utilização, puxada, entre outros fatores, pela mudança de comportamento da população após a pandemia da Covid-19. Alguns fatores que se destacam são: ampliação das indicações para tratamento com imunobiológicos, incorporação do Rol da ANS, que deixa de ser bianual e passa a ser mensal, aumento do número de exames solicitados, terapias multidisciplinares sem limitação de sessões, bem como a implantação do piso de enfermagem.

Apesar de o indicador da Cooperativa ter aumentado em relação aos últimos anos, o percentual atingido pela Unimed-BH ficou melhor se comparado ao resultado do setor, que foi de 88,2%, conforme divulgado pela ANS. O empenho da equipe comercial na renegociação dos contratos, o reajuste dos planos e o crescimento mês a mês da carteira de clientes, associados às medidas de gestão do custo assistencial, foram os responsáveis por manter o indicador sob controle.



82,22% em despesas médicas
(valor acumulado)

Evolução do Índice das Despesas Médicas



Para ajudar no controle das Despesas Médicas, ainda em 2022, a Cooperativa passou a adotar uma estratégia de bonificação aos cooperados condicionada à manutenção da meta de sinistralidade. Em 2023, o comportamento do indicador se mostrou em uma crescente ao longo de todo o ano, reforçando a necessidade de esforços coletivos para conter o seu aumento.

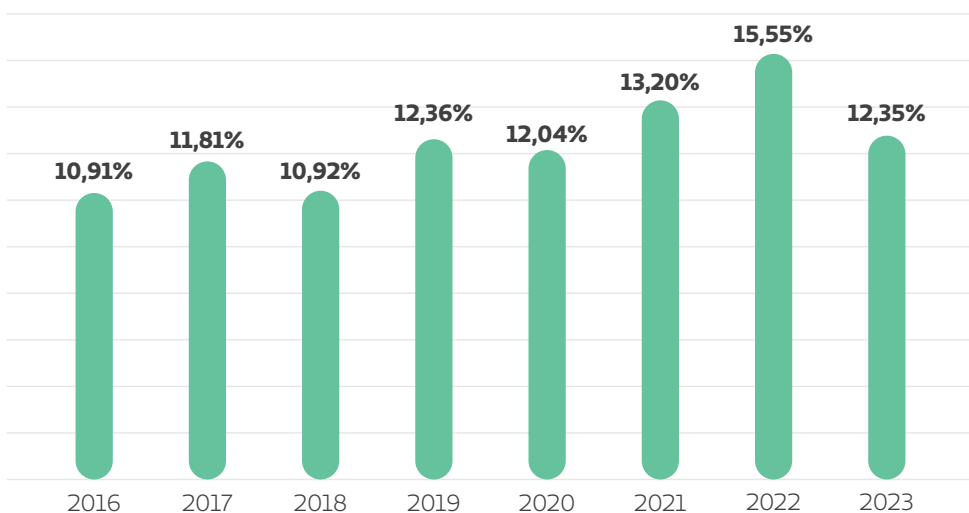
Outra medida adotada pela Cooperativa para reduzir o impacto nos custos assistenciais foi o lançamento do Programa Pró-Eficiência, direcionado para os médicos cooperados. Foi implementada uma série de iniciativas em quatro frentes de atuação – redução da sinistralidade, inovação, experiência do cliente e informação com transparência. Entre elas, podemos destacar a informação do número de exames solicitados pelo médico comparativamente a sua especialidade ou a ele próprio, no tempo; incentivo à utilização da plataforma de teleconsulta pelos clientes; ações para melhor gestão das agendas nos serviços próprios; e a criação do Radar Unimed-BH, um painel com os principais indicadores da Cooperativa, divulgado todos os meses aos cooperados.

Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização

As Despesas Operacionais (DA + DC) caíram 3,2 p.p. em relação ao ano anterior, fechando em 12,35%. Se descontados 2,66% referentes às Despesas do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates), o indicador seria 9,69%, registrando a menor taxa dos últimos oito anos. Vale lembrar que desde 2019, os recursos do Fates transitam na conta de Despesas Administrativas em razão de uma exigência contábil, a Norma ITG 2004, do Conselho de Contabilidade.

Uma estratégia de gestão das despesas baseada nos princípios da gestão ágil também responde pelo bom desempenho do indicador. Por meio do programa ASA (Austeridade, Simplicidade e Agilidade), a Cooperativa evoluiu em sua cultura, conferindo maior autonomia a equipes auto-organizadas, direcionadas para entregas efetivas de valor, solução de problemas de forma ágil e simples – minimizando hierarquias – e monitoramento permanente das metas estratégicas.

Percentual das Despesas Administrativas + Despesas de Comercialização sobre as Contraprestações Efetivas

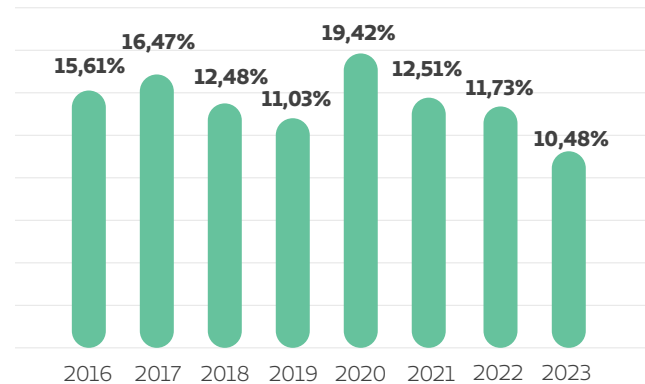


Saiba mais no conteúdo [Colaboradores](#).

Ebitda

A Margem Ebitda reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, desconsiderando juros, impostos, depreciação e amortização. Ainda como reflexo do desempenho do setor em 2022, o pior já registrado pelos planos de saúde desde a série histórica da ANS iniciada em 2001, e pressionado pelos altos custos da assistência e alta taxa de utilização, em 2023 o indicador reduziu 1,3 p.p. em relação ao ano anterior. Apesar da queda, o resultado apurado demonstra estabilidade e consistência na performance diante dos desafios enfrentados.

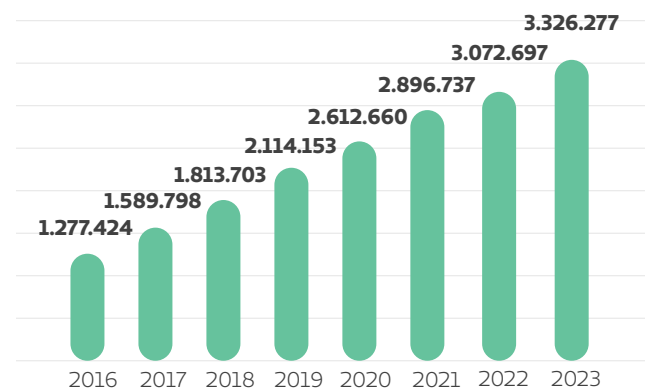
Evolução da Margem Ebitda



Patrimônio Líquido

A tendência de crescimento observada nos anos anteriores se repetiu em 2023. Com R\$ 3,33 bilhões de Patrimônio Líquido (aumento de 8,25% em relação ao ano anterior), o desempenho positivo reflete o resultado da operação. A evolução da cota capital a partir do ingresso de 187 novos cooperados e o incremento dos juros ao capital também contribuíram para alavancar o Patrimônio Líquido no período.

Evolução do Patrimônio Líquido (milhares de reais)

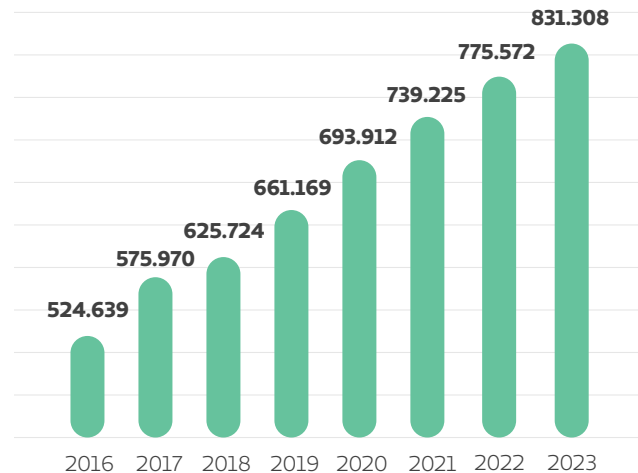


Patrimônio Líquido: crescimento de 8,25% reflete resultado positivo da operação.

Capital Social

Na Unimed-BH, o Capital Social dos médicos cooperados é valorizado em 12% todos os anos, conforme a Lei 5.764/71. Com isso, e considerando a entrada e a saída de cooperados durante o ano, além dos juros ao capital, em 2023, o saldo do indicador foi 7,18% maior que o registrado em 2022.

Evolução do Capital Social (milhares de reais)

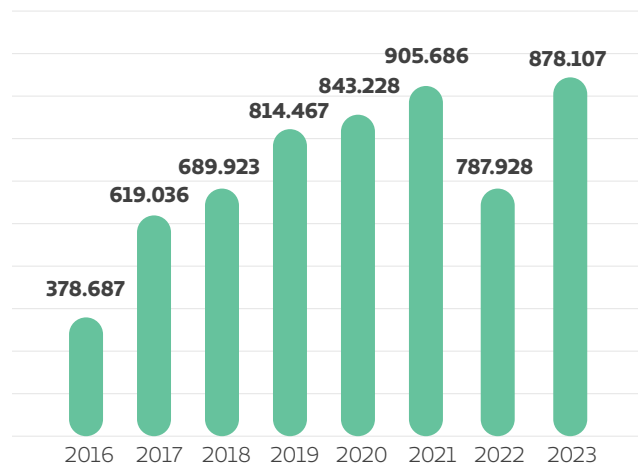


Provisões Técnicas

Depois de uma queda de 13% (2022/2021) em razão da reversão de parte do valor proveniente da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC), as provisões técnicas aumentaram em 2023, registrando saldo de R\$ 878.107 milhões.

As Provisões Técnicas são reservas exigidas pela ANS como forma de assegurar a operação das empresas de plano de saúde e garantir a perenidade e a segurança do negócio para médicos cooperados e clientes. Por estarem relacionadas ao custo assistencial e à utilização dos serviços, quanto maior o número de sinistros, maiores os valores a serem provisionados.

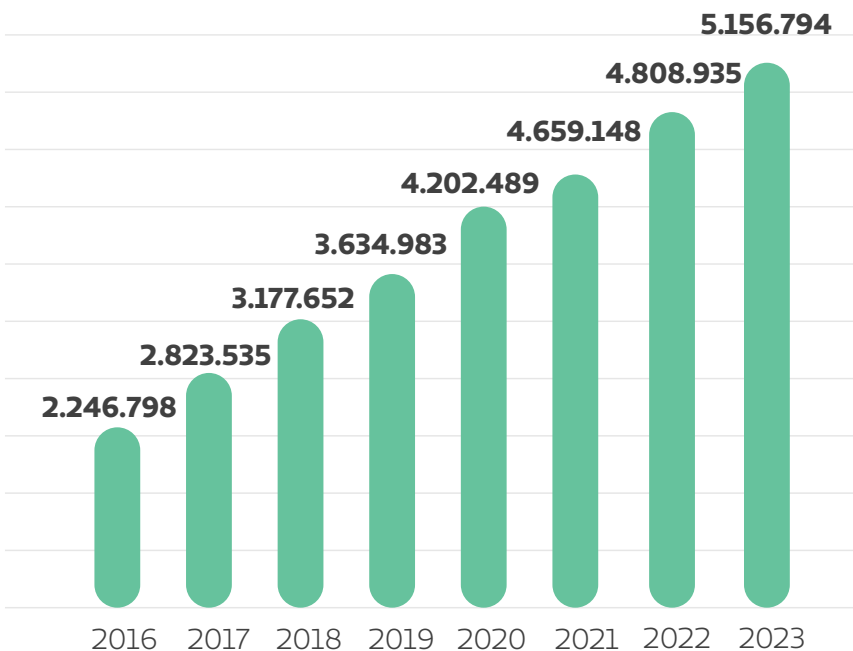
Evolução das Provisões Técnicas (milhares de reais)



Ativos

O indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes e bens, como imóveis, parque tecnológico, entre outros. Em 2023, o crescimento foi de 7,23% em relação ao ano anterior. Além de termômetro da robustez da empresa, os Ativos também são uma estratégia para fazer frente aos desafios que têm se mostrado constantes no setor.

Evolução dos Ativos (milhares de reais)



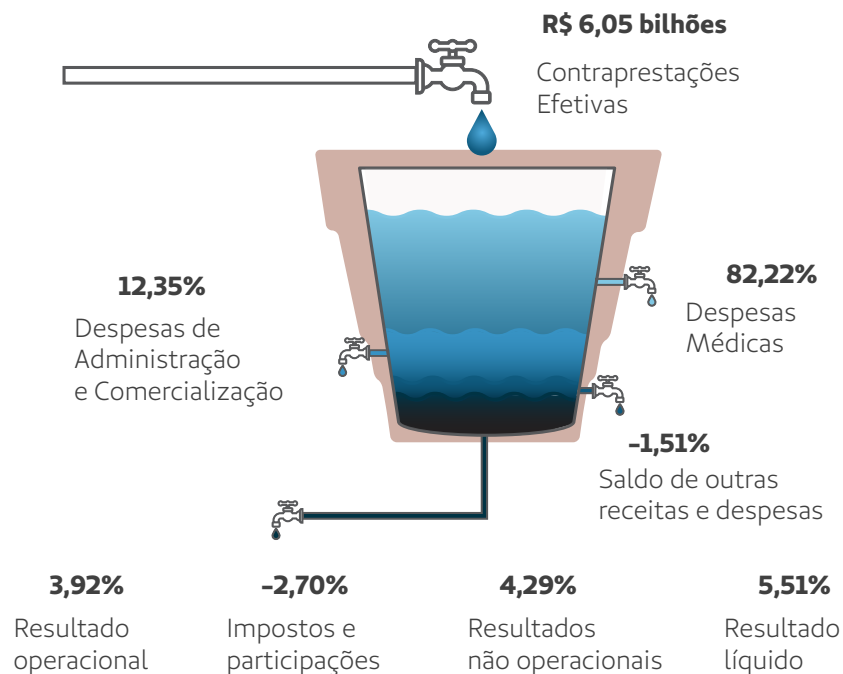
Os Ativos da Unimed-BH mais que dobraram nos últimos oito anos.



Gestão dos recursos coletivos

Com um modelo de negócio baseado na cooperação, a Unimed-BH tem na gestão coletiva a sua principal força. A metáfora da caixa-d'água que abastece um condomínio mostra como acontece esse gerenciamento. A receita advinda de clientes abastece o reservatório e o consumo se dá pelo atendimento assistencial aos clientes e pelas despesas feitas para a manutenção do negócio em funcionamento.

A boa gestão dos recursos acarreta Resultado Operacional e Resultado Líquido que são destinados ou distribuídos, ao final de cada exercício, aos cooperados.




Para conferir a **Demonstração de Valor Adicionado**, leia o conteúdo [Demonstrações Financeiras](#).

4. Públicos de relacionamento

Nós nos relacionamos com cada um dos nossos públicos de interesse cientes de que a nossa conduta reflete diretamente na maneira como somos percebidos.

Relatório de Gestão

Médicos cooperados



A força da Unimed-BH está no trabalho coletivo dos seus cooperados. Unidos pela vocação para o cuidado, contamos com mais de 5.200 médicos dedicados a prestar assistência de excelência aos nossos clientes.

Ricardo Sobreira Silva Araújo, cooperado da Pediatria, e seu filho Rafael

DESTAQUE

Nos últimos dois anos evoluímos na Jornada do Cooperado, com uma escuta ativa para repensar as possibilidades de atuação dos médicos na Unimed-BH e com o mapeamento de 66 subjornadas, o que vem possibilitando aprimorar a trajetória da entrada na Cooperativa até a ressignificação da carreira. Nessa perspectiva desenvolvemos uma trilha de formação e lançamos o Book do Cooperado.



Relatório de Gestão

Médicos cooperados GRI 3-3

Na Unimed-BH, a vocação para a Medicina é fortalecida pelos princípios cooperativistas. Com a convicção de que unindo esforços somos capazes de ir além, nossos médicos cooperados têm construído, dia a dia, uma história de paixão pela vida que colocou a Cooperativa em posição de destaque na saúde suplementar.

É graças ao empenho de cada um desses profissionais que hoje podemos nos orgulhar de todos os avanços alcançados nesta gestão, especialmente na valorização do trabalho médico. Um desafio constante, que nos incentiva a seguir evoluindo no desenvolvimento de um modelo de assistência cada vez mais eficiente e sustentável.

A paixão pela vida e a união dos esforços moldam um atendimento de excelência, refletindo nosso compromisso constante com a evolução sustentável da saúde.



Conheça melhor quem faz a Unimed-BH*:

5.208 cooperados compõem a Cooperativa

40,9% desses médicos são do sexo feminino e **59,1%** do sexo masculino

10,5% se declaram pretos ou pardos, sendo **15,8%** parte do Conselho de Administração

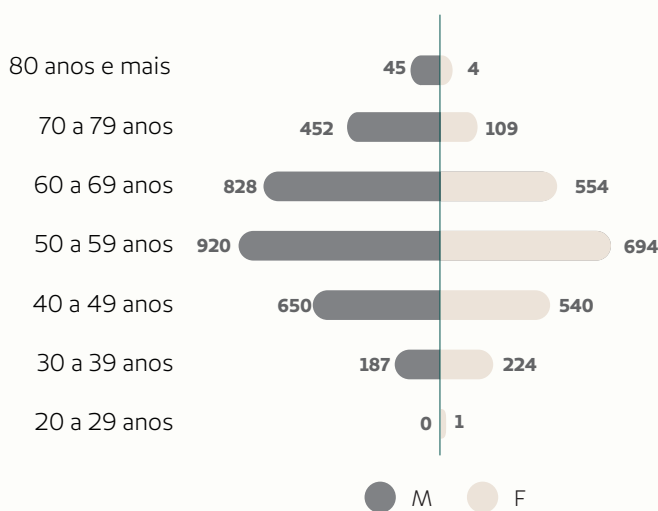
Desses, **199 são novos médicos cooperados**, ou seja, escolheram se cooperar à Unimed-BH e foram aprovados no Processo Seletivo de Médicos Cooperados realizado em 2023

144 cooperados compõem o Conselho Social da Unimed-BH

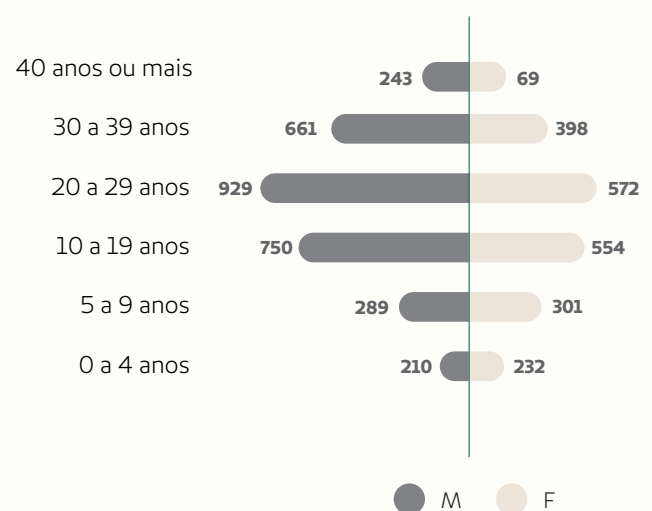
330 cooperados fazem parte dos Comitês de Especialidades da Cooperativa

*Dados de dezembro de 2023

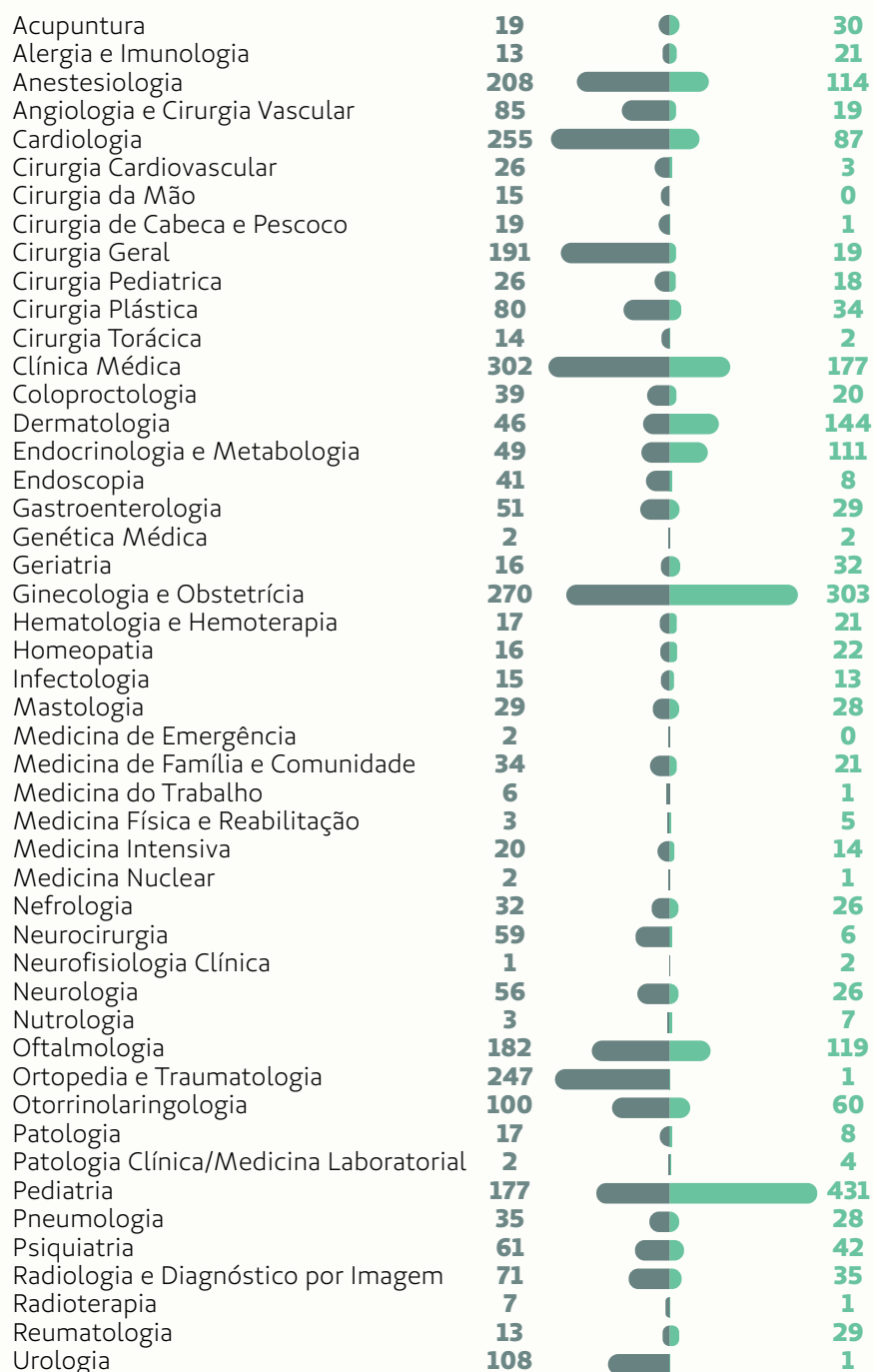
Representação por faixa etária



Representatividade por tempo de cooperação



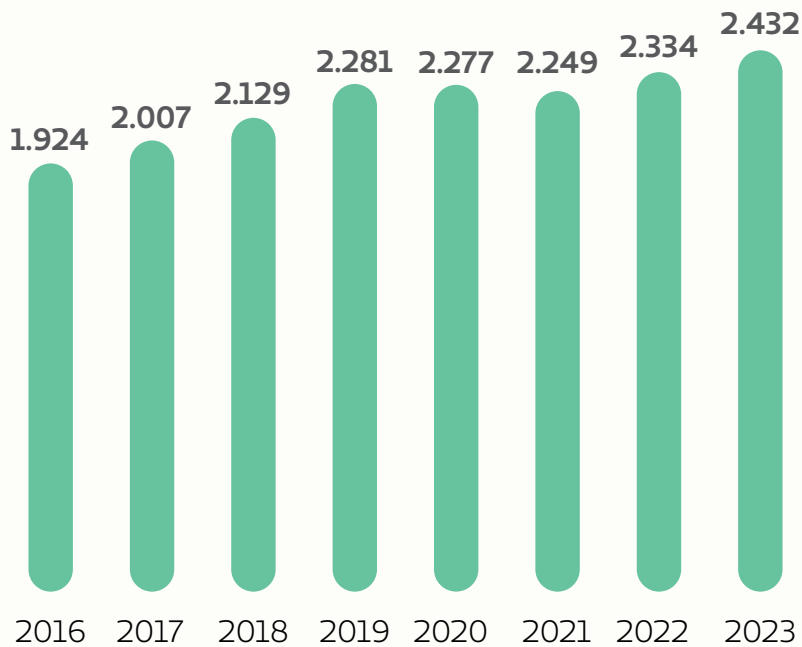
Cooperados por especialidade médica



● M ● F

Evolução do número de cooperados atuantes nas unidades assistenciais próprias

O número de médicos cooperados atuando em nossas unidades assistenciais próprias teve um crescimento de 4,2% em 2023.



Juntos pelo futuro da Cooperativa

Para cuidarmos cada vez melhor dos nossos clientes e da Cooperativa, é preciso ter o olhar atento para as expectativas e necessidades de um dos principais responsáveis pelo nosso sucesso: o médico cooperado.

Com esse propósito, criamos a Jornada do Cooperado, um projeto inovador que guia o futuro da Unimed-BH e contribui para a construção de uma Cooperativa cada vez mais inclusiva e participativa. A iniciativa nasce a partir de um compromisso assumido pela gestão e tem como foco mapear melhorias na trajetória dos nossos médicos no decorrer da sua carreira e ao longo do tempo, promovendo uma experiência cada vez mais positiva desde a cooperação até a ressignificação da carreira na Medicina, ao final da sua jornada na Cooperativa.

Confira os principais destaques do trabalho realizado nessa área em 2023:

Mapeamento de expectativas dos novos cooperados

Durante o Treinamento de Integração de Novos Cooperados, realizado nos dias 2 e 3 de junho de 2023, os médicos aprovados no Processo de Seleção da Unimed-BH participaram de atividades práticas interativas que tiveram como foco o compartilhamento dos seus planos com relação à carreira na Cooperativa. A partir dos insumos coletados, a equipe técnica da Unimed-BH está trabalhando em projetos e ações que visam apoiar os cooperados em sua trajetória profissional.



Os novos cooperados participaram de atividades interativas com foco na identificação de suas expectativas sobre a carreira na Unimed-BH

Trilha Educacional para o Desenvolvimento do Cooperado GRI 2-17

O Programa de Desenvolvimento de Cooperados é parte integrante da Jornada do Cooperado. Ele visa à disponibilização de conteúdos multidisciplinares que possam apoiar no aprimoramento das habilidades e competências de gestão dos nossos médicos.

Por meio do Canal Saber Sempre – ambiente virtual de aprendizagem – e com o apoio da Faculdade Unimed, passamos a oferecer treinamentos e workshops em áreas do conhecimento diversas contemplando quatro eixos centrais: governança, relacionamento com o cooperado, ESG e pessoas.

Os conteúdos são lançados mensalmente e continuarão até setembro de 2024, com módulos trabalhados de maneira assíncrona para que os cooperados possam selecionar os materiais que desejam priorizar.



Uma edição especial do Fórum de Ideias foi realizada no dia 19 de setembro para lançar o Programa de Desenvolvimento do Cooperado. O evento on-line contou com a palestra inaugural de Renato Pagano, que abordou os desafios da carreira médica

Encontro com Novos Cooperados

No trabalho de construção da Jornada do Cooperado, a Cooperativa realizou atividade com alguns dos médicos que ingressaram na Unimed-BH nos últimos 5 anos para conhecer as percepções desse público a respeito da experiência de atuação, mapeando a sua trajetória. Um momento de ampliação da escuta e da participação no processo de evolução da nossa Cooperativa.

Posteriormente, foi realizado um encontro com esse grupo para, já com o desenho da jornada implementado, ouvir as percepções, avaliar melhorias e entender o nível de satisfação com cada um dos pontos de contato.

Com base nessa escuta, pode-se inferir que o treinamento preparatório de chegada na Cooperativa é um destaque positivo, bem como o atendimento prestado pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO). Como pontos de melhorias, foram identificados a necessidade de mais clareza na definição antecipada das vagas do Edital para trabalho nas Unidades Próprias e o avanço do processo de unificação de sistemas.



Médicos cooperados com até cinco anos de cooperação foram convidados para um encontro com a Diretoria, no qual compartilharam suas experiências e sugestões para melhoria da jornada na Cooperativa



O Book do Cooperado foi lançado durante o Encontro de Cooperados Unimed-BH. No evento, os médicos presentes puderam conhecer as facilidades da plataforma, em primeira mão.

Encontro com Fundadores e Lançamento do Site Memória Unimed-BH

Um momento de emoção e valorização da história da Cooperativa marcou o ano de 2023: o Encontro de Fundadores da Unimed-BH. Na oportunidade, reunimos alguns dos nossos cooperados fundadores e a Diretoria da Cooperativa para uma tarde de celebração da iniciativa visionária e corajosa dos 152 médicos pioneiros que acreditaram no cooperativismo e, há 52 anos, fundaram a Unimed-BH, na época conhecida como Mediminas.

Durante o evento, foi realizado o lançamento do Site Memória Unimed-BH, resultado de um trabalho de curadoria e pesquisa realizado há mais de uma década. Os fundadores conheceram a plataforma e navegaram, em primeira mão, nos conteúdos institucionais que marcam os principais fatos históricos da Cooperativa.

Desenvolvimento do Book do Cooperado

O apoio à qualificação dos médicos cooperados é um dos principais compromissos da atual gestão. Por isso, temos fortalecido ações que propiciem um maior conhecimento sobre a Cooperativa e o cooperativismo. O Núcleo de Integração dos Cooperados (Nicoop) tem sido determinante, contribuindo com a perspectiva e o interesse dos cooperados.

Uma importante entrega desse grupo, que contou com o apoio da equipe técnica, é o Book do Cooperado. Uma plataforma on-line que concentra informações relevantes para o relacionamento dos médicos com a Cooperativa.



O Encontro de Fundadores reuniu representantes dos médicos que deram início à história da nossa Cooperativa para um momento de homenagem e reconhecimento.



Os novos delegados que irão compor o Conselho Social até 2027 foram empossados em outubro de 2023. Eles foram eleitos no pleito realizado no dia 28 de setembro, em formato exclusivamente eletrônico.

Participação e representatividade

Cada vez mais consolidado como um órgão consultivo de relevância na Cooperativa, o Conselho Social desempenha papel estratégico nas tomadas de decisões que refletem os interesses dos cooperados. A manutenção desse importante trabalho coletivo que tem sido realizado ao longo dos anos depende da atuação ativa dos delegados eleitos a cada quatro anos para representarem as suas especialidades.

Em 2023, 104 médicos assumiram o papel de delegados após um processo eleitoral on-line conduzido com total transparência e que contou com a participação de 4.252 cooperados (81,7% do total de cooperados com direito a voto).

4.252 cooperados participaram da escolha dos novos delegados que passaram a compor o Conselho Social da Cooperativa.

Em formato on-line, a votação definiu os cooperados que, a partir do dia 8 de outubro, passaram a compor o Conselho Social junto aos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico-Societário, membros do Núcleo de Integração dos Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, no mandato 2023-2027.

Ainda em 2023, os novos delegados participaram de uma Assembleia de Delegados para avaliação de um Processo Administrativo Disciplinar (PAD) e, juntamente com os conselheiros que compõem o Conselho Social, debateram temas como: incremento do custo assistencial e estudo para incorporação da Unimed Sete Lagoas.

Você pode conferir os cooperados que representam as suas especialidades como delegados do Conselho Social da Unimed-BH em [Estrutura Organizacional](#).

A atuação dos nossos órgãos de governança em 2023

6

*reuniões do
Conselho Social
realizadas*

34

*reuniões do
Conselho de
Administração*

23

*reuniões do
Conselho Técnico
Societário
e Fiscal*

8

*reuniões do
NICOOP*

4

*reuniões do
Conselho
Consultivo
do Instituto
Unimed-BH*

3

*Assembleias Gerais,
sendo uma Assembleia
Geral Ordinária (AGO) e
duas Assembleias Gerais
Extraordinárias (AGE)*

Relacionamento próximo para seguirmos evoluindo

Em 2023, o Programa Unimed-BH de Portas Abertas, implementado no ano anterior, seguiu contribuindo para gerar mais aproximação entre os cooperados e a Cooperativa. Por meio de iniciativas com formatos e abordagens diversas, temos cumprido o compromisso de ampliar os canais de escuta dos médicos para tornar a Unimed-BH cada vez mais participativa.

Em conjunto com os eventos e ações realizadas, as estratégias de relacionamento da equipe da Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO) garantem aos médicos acesso a todas as informações e orientações necessárias para a rotina na Cooperativa.

Em 2023, um avanço nesse trabalho foi a presença de analistas de relacionamento para atendimentos fixos nas nossas unidades assistenciais próprias da Cooperativa. Com isso, questões relacionadas à produção médica e outras gerais da Cooperativa são resolvidas com agilidade e presteza, reduzindo as manifestações dos cooperados sobre assuntos operacionais.

Para facilitar o acesso dos médicos cooperados a informações relevantes, a Gerência de Relacionamento com Cooperados (GRCO) inovou, passando a realizar atendimentos presenciais em todas as unidades próprias da Unimed-BH. Na foto, a analista de relacionamento com o cooperado Karoline dos Reis, na Sala do Cooperado do Hospital Unimed - Unidade Betim



Relacionamento com os médicos cooperados em 2023:



9.555 visitas presenciais e on-line foram realizadas aos médicos cooperados pelos analistas de relacionamento



97% é o índice de satisfação dos cooperados com as visitas recebidas



46.833 contatos telefônicos foram feitos com os analistas de relacionamento para a tratativa de demandas



676 atendimentos presenciais aos cooperados foram realizados pelos analistas de relacionamento em unidades assistenciais próprias



Ao todo, registramos 55.888 solicitações, reclamações, informações e elogios recebidos no decorrer do ano pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO)



1.317 atendimentos presenciais foram realizados na Casa do Cooperado



152 casos foram analisados pela Ouvidoria do Cooperado

O cuidado com a vida merece todo o nosso reconhecimento

A edição 2023 do Unimed-BH Reconhece deu visibilidade e protagonismo ao trabalho dos cooperados que, por mais um ano, conquistaram notas máximas e excelentes avaliações nas pesquisas de satisfação que realizamos regularmente com os nossos clientes. Por meio dessa iniciativa, a Cooperativa homenageia os profissionais que se dedicam à melhor assistência, contribuindo para a fidelização dos clientes à marca Unimed-BH.

Foram 10 cooperados reconhecidos na categoria Diamante, ou seja, que tiveram nota máxima em todas as pesquisas do Net Promoter Score (NPS) realizadas no período de apuração desse ciclo do programa — janeiro a dezembro de 2022 —, além de cumprirem critérios de produção e engajamento. Para receber a homenagem, esses profissionais participaram de um encontro com a Diretoria da Cooperativa na sede da Unimed-BH.

Na categoria Ouro foram premiados 1.481 cooperados que atingiram nota superior ou igual a 9,80 na média das suas pesquisas. Esses cooperados receberam, em seu endereço, o certificado de reconhecimento pelo cuidado prestado aos nossos clientes. Confira a lista dos médicos premiados em cada categoria:

- [Unimed-BH Reconhece 2023: Categoria Diamante](#)
- [Unimed-BH Reconhece 2023: Categoria Ouro](#)



Confira o vídeo de homenagem aos cooperados que conquistaram nota máxima no Unimed-BH Reconhece 2023

Médicos homenageados no programa Unimed-BH Reconhece receberam troféus e certificados em um momento de integração com a Diretoria da Cooperativa.



Os médicos cooperados vencedores do Prêmio Inspiração tiveram o seu trabalho reconhecido e premiado no palco do Encontro de Cooperados Unimed-BH, realizado no dia 7 de novembro de 2023.

Assista ao [vídeo de apresentação das ações](#).

Iniciativas inspiradoras merecem ser compartilhadas

Em sua segunda edição, o Prêmio Inspiração 2023 convidou os médicos cooperados a compartilharem com os colegas boas práticas adotadas no dia a dia da assistência, que vão além do atendimento em consultório e contribuem para a promoção da saúde e do bem-estar dos clientes e da sociedade.

A ideia foi reconhecer e premiar as iniciativas criadas espontaneamente pelos nossos médicos gerando valor para o público em geral. Uma forma de inspirar a atuação do conjunto de cooperados.

Entre os diversos projetos inscritos, três foram eleitos pela banca avaliadora da premiação como vencedores, recebendo como prêmio vales-presente no valor de até R\$ 10 mil. Além desses destaques, outras duas iniciativas receberam menção honrosa pela criatividade e relevância das ações, e os cinco médicos que tiveram seus trabalhos selecionados foram revelados no Encontro de Cooperados, realizado em novembro, no Minascentro.

1º lugar:

Grupo de pais de crianças aguardando cirurgia na Unimed-BH

Thiago Luiz do Nascimento Lazaroni

2º lugar:

Troca de livros da tia Deborah

Deborah de Oliveira Laurar Figueiro

3º lugar:

Combate à Desinformação em Saúde

Guilherme Freitas Bernardo Ferreira

Menção honrosa:

Informação a todo instante

Eduardo Frois Temponi

Menção honrosa:

As aventuras do Olhinho

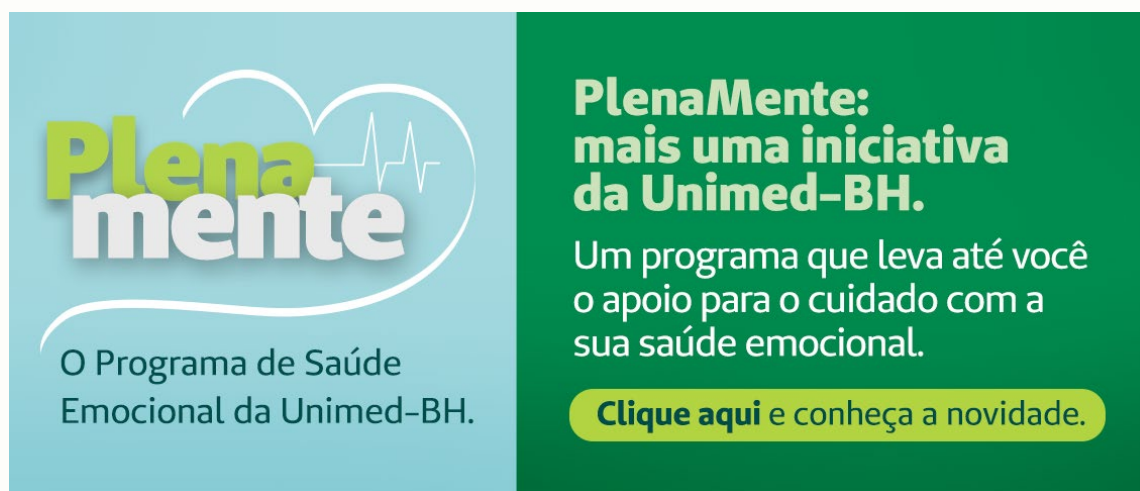
Ivan Thomas Large

Os nossos cuidados com a saúde de quem cuida

O Programa de Saúde do Cooperado tem como proposta incentivar os nossos médicos a realizarem uma autorreflexão sobre o seu estilo de vida. Por meio de iniciativas que oferecem oportunidades de autocuidado, em 2023, o Programa deu sequência às suas atividades, respeitando o conhecimento técnico e a autonomia dos nossos médicos. Entre as ações de destaques desse período, podemos citar o lançamento do Plenamente e do Programa Afeto, além da Campanha de Vacinação dos Médicos Cooperados.

O Plenamente tem como foco oferecer apoio no cuidado com a saúde emocional dos nossos médicos, com total idoneidade e discrição, e é oferecido por uma empresa terceira contratada pela Cooperativa para realização de adequado acolhimento e direcionamento da assistência aos médicos. O Programa Afeto, por sua vez, oferece acolhimento e acompanhamento da família em formação, seja durante o período de gestação, no processo de adoção, ou no retorno da licença-maternidade.

A já tradicional Campanha de Vacinação dos Médicos Cooperados beneficiou 4.868 cooperados que foram imunizados contra a Influenza e a Herpes Zoster. A divulgação da vacinação foi realizada contemplando todos os canais de comunicação oficiais com os nossos médicos, utilizando mensagens específicas para o público-alvo de cada imunização.



PlenaMente:
mais uma iniciativa
da Unimed-BH.

Um programa que leva até você
o apoio para o cuidado com a
sua saúde emocional.

Clique aqui e conheça a novidade.

O Programa Plenamente foi amplamente divulgado aos médicos cooperados em nossos canais de comunicação.

Bem-estar e descontração com o Viver Bem Cooperados

O Programa Viver Bem Cooperados também se consolidou na Cooperativa como uma importante iniciativa para atividades sociais e culturais dos médicos. Em 2023, beneficiaram-se com as ações os cooperados que cumpriram os desafios definidos para cada ciclo – atividades diversas promovidas pela Unimed-BH, conforme regulamento divulgado nos canais de comunicação – e foram sorteados os prêmios.

Ao todo, nas duas rodadas de premiações, foram contemplados mais de 140 médicos, que puderam desfrutar de momentos de descontração, relaxamento e bem-estar, de acordo com a sua preferência. Os elegíveis às recompensas do programa puderam escolher entre experiências gastronômicas, apresentação de piano intimista na casa do artista Túlio Mourão, voucher para massagem em SPA e experiência sensorial com cafés, chocolates ou cervejas especiais.

Em 2023 tivemos dois ciclos do Programa Viver Bem Cooperados. No total, cerca de 1.500 médicos foram elegíveis aos sorteios, sendo contemplados mais de 140 cooperados.



Noite de música com o pianista Túlio Mourão foi uma das experiências sorteadas

Um ano inteiro de encontros com a Cooperativa

Todos os anos, a agenda de eventos da Unimed-BH é elaborada para oferecer aos médicos cooperados oportunidades diversas de aproximação com a Cooperativa. Seja abordando temas de interesse dos médicos, apresentando informações estratégicas para a nossa gestão ou proporcionando espaços de interação entre os cooperados, as ações são idealizadas para prestigiar o nosso principal público de relacionamento, entregando conteúdo relevante e exclusivo.

Tanto na modalidade on-line quanto presencialmente, 2023 foi repleto de encontros, desde a celebração de datas comemorativas até momentos de discussão de temas relevantes para o futuro da Unimed-BH. Veja, a seguir, um balanço dessas ações que movimentaram a nossa programação:

Saiba mais sobre as celebrações dos 20 anos do Instituto Unimed-BH em [Ações Socioculturais](#).



Uma das atividades, em comemoração aos 20 anos de atuação do Instituto Unimed-BH, contou com a participação de 130 cooperados e seus convidados no **Unimed-BH Convida**, uma noite inspiradora ao som de músicas clássicas e populares com repertório que contemplou obras de Mozart, Grieg, Tom Jobim e Noel Rosa. No palco, o espetáculo foi do Nani Quarteto, com a participação especial de Celina Szrvinsk, pianista idealizadora do Festival de Maio, que comentou a apresentação.

Um momento de cuidado e delicadeza foi preparado em comemoração ao **Dia das Mães em 2023**. Cooperadas e colaboradoras mães puderam se inscrever para o sorteio de um passeio no espaço Vila Moura Olival, localizado em Itabirito. As convidadas vivenciaram a experiência de conhecer uma fazenda de oliveiras e, em contato com a natureza, curtiram momentos de bem-estar com roda de conversa, brunch e degustação de azeite produzido no local. Foram contempladas 15 médicas cooperadas e 15 colaboradoras da Unimed-BH.

Assista ao vídeo com os melhores momentos do evento.



Para celebrarmos o **Dia dos Pais**, convidamos médicos cooperados, colaboradores e seus filhos para compartilharem suas histórias de família. Em um vídeo emocionante publicado em todos os canais de comunicação, homenageamos os pais da Cooperativa por serem inspiração e referência de cuidado em todos os momentos da vida.

Clique aqui para conferir a nossa homenagem.

Em comemoração ao **Dia das Crianças**, realizamos mais uma edição do Concurso de Desenhos da Unimed-BH para os filhos de cooperados e colaboradores. Com o tema “Sustentabilidade: A Unimed-BH e o cuidado com o planeta”, crianças de 4 a 11 anos puderam demonstrar seu talento para arte enviando suas ilustrações para uma equipe avaliadora. Em um encontro com a Diretoria, foram premiados os três primeiros colocados de cada categoria do concurso – Médicos Cooperados e Colaboradores.



O **Dia do Médico** foi um momento de celebração da diversidade de talentos que compõem a nossa Cooperativa. Em mais um concurso cultural promovido em parceria com o Instituto Unimed-BH, revelamos novos atores e atrizes entre os nossos médicos cooperados em uma peça de teatro apresentada para os colegas no palco do Teatro Feluma.

O espetáculo especial estrelado pelos médicos da Unimed-BH contou com um tributo a Jota Dângelo e Ângelo Machado, criadores do “Show Medicina”, com textos, curadoria e ensaios de Jair Raso, também médico cooperado.



Em 2023, além dos tradicionais **Fóruns de Ideias** que trazem para discussão assuntos de relevância para atuação dos cooperados, edições especiais do evento foram dedicadas à tratativa dos temas das Assembleias Gerais. A novidade fez sucesso e teve como proposta antecipar, para o conjunto de cooperados, as pautas que seriam discutidas e deliberadas, promovendo um debate mais qualificado sobre os temas, de forma a facilitar a tomada de decisões responsáveis nos momentos de votação das Assembleias. Em cada edição especial do Fórum de Ideias Pré-Assembleia, registramos a participação de mais de 3,1 mil cooperados.



Os novos tempos impõem novos desafios em um mundo que a cada dia experimenta novas transformações e pede uma nova maneira de pensar e agir. Nessa perspectiva foi estruturada a **18ª edição do Encontro de Cooperados**, reunindo mais de 2.700 médicos cooperados para debates sobre o atual momento econômico-financeiro e os desafios da saúde suplementar. Os convidados para abordar os temas foram a economista Zeina Latif, o economista especializado em saúde André Medici, a diretora-executiva da FenaSaúde Vera Valente e o presidente da Unidas – empresa de autogestão em saúde — Anderson Mendes.

O ponto alto do evento ficou por conta da palestra do **maestro e pianista João Carlos Martins**, que contou a sua história de superação e resiliência, inspirando a todos os presentes. Para fechar o evento, João Carlos fez uma emocionante apresentação em homenagem aos médicos cooperados da Unimed-BH, convidando ao palco o maestro Márcio Pontes, com os músicos da Orquestra de Câmara SABRA e o Coral da Unimed-BH, que conta com a participação de cooperados e colaboradores. Ambos os projetos são patrocinados por meio do Programa Sociocultural Unimed-BH, do Instituto Unimed-BH.



Confira [aqui](#) os melhores momentos desse evento emocionante.

Decisões compartilhadas em prol do bem comum

As Assembleias Gerais da Unimed-BH são a principal instância de participação na Cooperativa. Durante as reuniões de 2023, com participação massiva dos médicos cooperados — cerca de 4.400 médicos em cada uma —, foram tomadas decisões estratégicas para o futuro do negócio.



É nas Assembleias Gerais da Unimed-BH que os cooperados exercem o direito de participação

4.471 cooperados participaram da Assembleia Geral Ordinária Semipresencial de março de 2023

4.252 médicos participaram da Assembleia Geral Extraordinária On-line realizada exclusivamente para a eleição dos Delegados do Conselho Social, em setembro

4.718 cooperados estiveram presentes na Assembleia Geral Extraordinária Semipresencial de novembro de 2023

Unidos em debate para definições importantes para o alcance de resultados positivos para todos, conquistamos avanços significativos no que se refere à remuneração e aos benefícios destinados aos cooperados. Confira a seguir esses marcos.

Distribuição de sobras do exercício 2022

Na Assembleia Geral Ordinária de março de 2023, o valor de R\$ 131,4 milhões referente à fatia dos resultados dos Atos Cooperativos foi colocado à disposição para deliberação dos médicos.

Com a aprovação de 96,51% dos cooperados, a sobra foi integralmente distribuída entre os médicos de forma proporcional à produção médica realizada em 2022 (lei nº 5.764/71, no artigo 4º, inciso VII).

A distribuição de sobras representou um adicional de 10,2% nos honorários de cada cooperado.

Novos aportes na Previdência

Um novo aporte na Previdência foi aprovado pelos cooperados, também na Assembleia Geral Ordinária de março de 2023. Com 97,62% dos votos, foi decidido pelo aporte adicional de R\$ 50 milhões, que se somaram aos R\$ 100 milhões que já haviam sido destinados e deliberados na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro de 2022.

A segurança financeira dos médicos cooperados foi reforçada no encerramento do ano com a aprovação de um segundo aporte deliberado na Assembleia Geral Extraordinária de novembro de 2023. Com 97,21% dos votos favoráveis, um novo aporte de R\$100 milhões foi destinado à Previdência Unimed-BH, com pagamento programado para março de 2024.

Vale destacar que em março de 2024 também será feito o aporte de R\$ 10.170.000 referente à venda do terreno localizado na Rua Aimorés, nº 595, Funcionários. A autorização para venda e a destinação do valor para a Previdência foram aprovadas na Assembleia Geral de junho de 2022.

Distribuição de R\$ 137,5 milhões em produção complementar

Também na Assembleia Geral Extraordinária de novembro de 2023, com 95,68% dos votos, os cooperados aprovaram a distribuição de R\$ 137,5 milhões em produção complementar. O rateio foi feito de forma igualitária entre os cooperados elegíveis, sendo que cerca de R\$ 28 mil foram destinados a cada médico.

A elegibilidade ao recebimento da produção complementar segue os critérios aprovados em dezembro de 2022 pelo conjunto de cooperados: para ter acesso a esse ganho, o cooperado deverá ter produzido o valor equivalente a 45 consultas mensais (rede ampla) pelo período de 12 meses, apurado entre novembro de 2022 e outubro de 2023.

Pró-família tem incremento e passa a valer R\$ 700 mil

Outra deliberação importante ao final de 2023 foi o aumento do valor do Pró-família, de R\$ 600 mil para R\$ 700 mil. Com 97,06% de aprovação, a novidade passou a ter validade em janeiro de 2024 e representa uma entrega importante da atual gestão aos médicos.

A proposta de aumento gradual do valor do benefício foi um compromisso assumido pela Diretoria, que realizou amplo estudo de viabilidade da ação antes de levar o tema para discussão.

Benefício do plano de saúde renovado

Levado anualmente para revalidação dos médicos, o tema foi novamente aprovado em Assembleia ao final do ano, com 97,25% de votos favoráveis. O benefício é um dos mais bem avaliados pelos cooperados e prevê descontos progressivos no plano de saúde da Unimed-BH para os médicos com base no tempo de cooperação, além de condições especiais para dependentes.

A proposta é sempre pauta de votação na Assembleia Geral, uma vez que demanda renúncia de receita da Cooperativa. Para manter esse benefício, a Unimed-BH teve um custo de mais de R\$ 34,5 milhões no ano.

O cuidado com a nossa sustentabilidade exige olhar atento para o futuro

Outro tema de destaque levado para deliberação dos cooperados na Assembleia Geral Extraordinária de novembro de 2023 foi a proposta de um estudo de incorporação da Unimed Sete Lagoas. O assunto foi amplamente debatido com o Conselho Social, que apoiou a Diretoria na condução das discussões, esclarecendo as dúvidas dos colegas com propriedade.

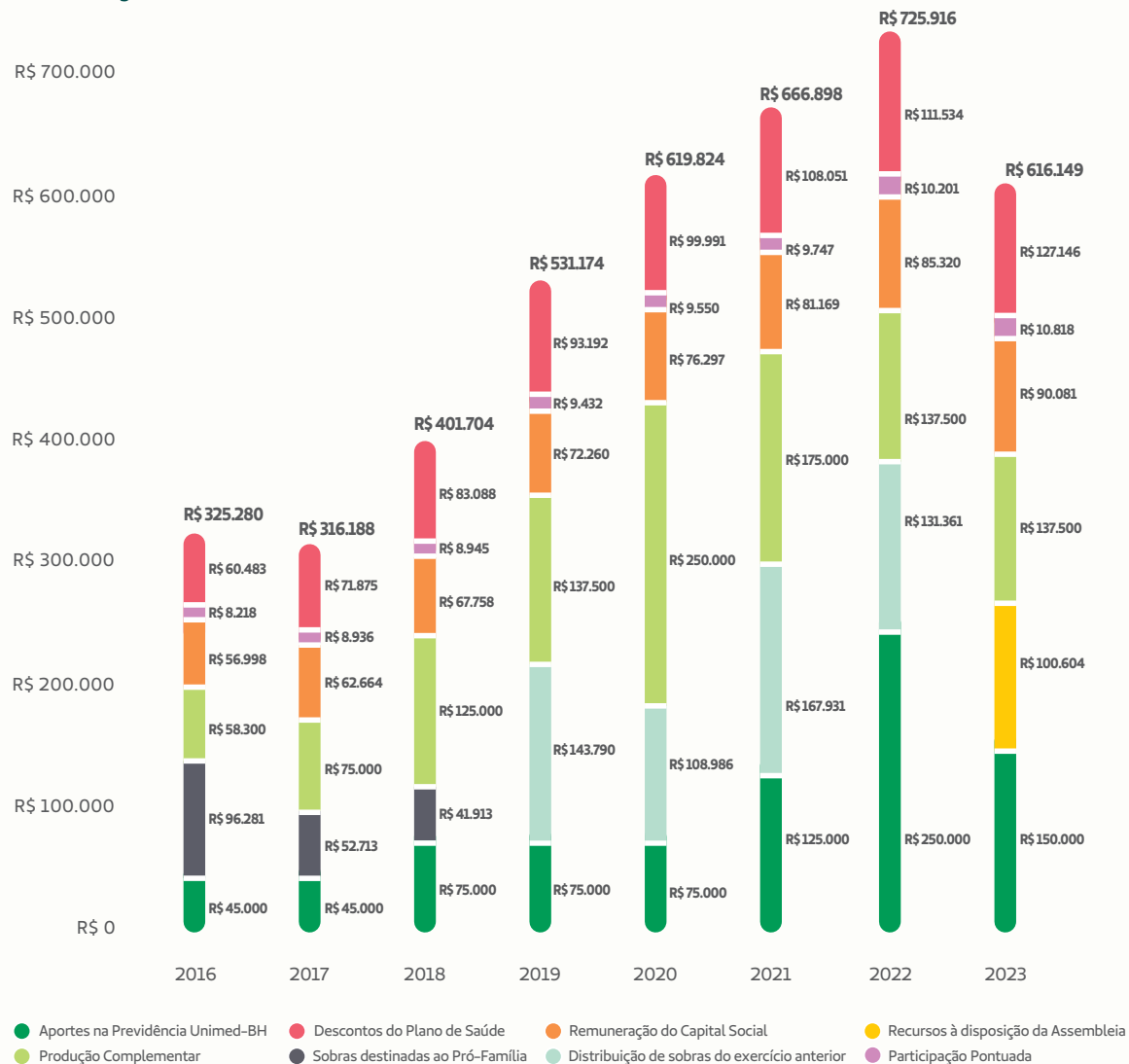
Entendendo o cenário da Saúde Suplementar e a força da concorrência, a proposta tem como foco a manutenção da competitividade da Unimed-BH e, conseqüentemente, a geração de renda e benefícios para os cooperados. A expansão de território de atuação da Cooperativa representa uma estratégia mercadológica que contribui para a manutenção da Unimed-BH na liderança da saúde suplementar, a exemplo dos resultados de outras incorporações bem-sucedidas já realizadas anteriormente, como a da Unimed Betim, em 2012.

Com 88,53% dos votos favoráveis, o estudo foi aprovado, juntamente com a sugestão dos médicos cooperados de ambas as singulares que vão compor a Comissão Mista responsável pelo trabalho. A partir dessa deliberação, a Comissão irá dar início ao estudo a fim de garantir que a operação seja positiva para ambas as Unimed. Posteriormente, o tema será levado para deliberação em Assembleia conjunta, realizada pelos cooperados das duas singulares.

Ganhos gerados para os cooperados em 2023

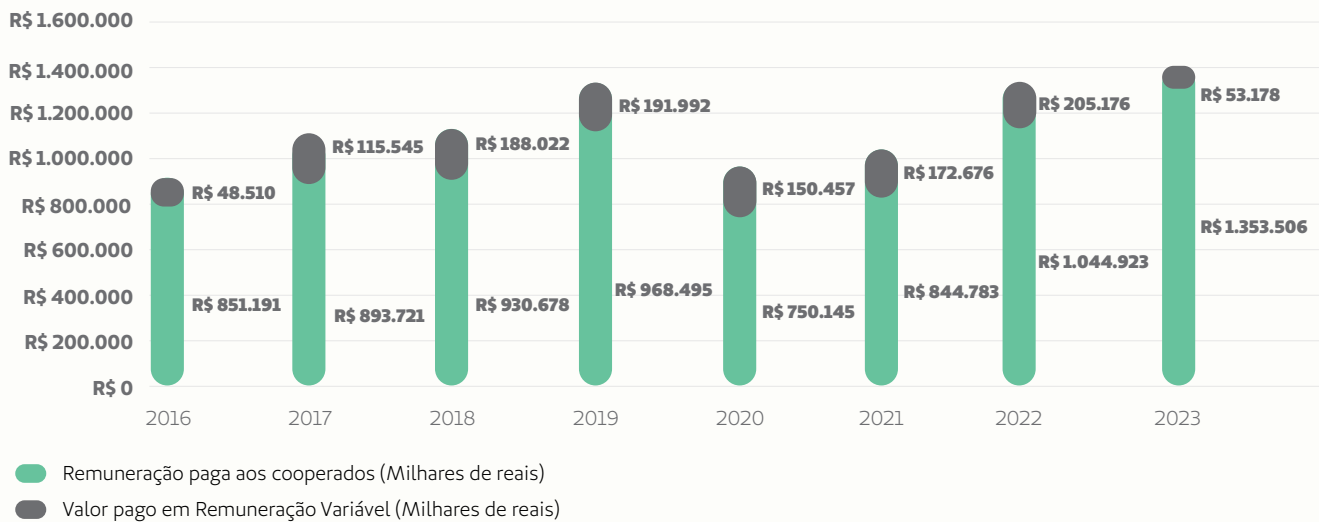
Com um modelo de remuneração inovador que visa à eficiência assistencial e à sustentabilidade da Cooperativa, temos avançado na valorização do trabalho médico, sem perder de vista o foco na oferta de serviços de excelência aos nossos clientes. Em 2023, o valor destinado à remuneração dos cooperados ultrapassou o marco de R\$ 1,4 bilhão, o que corresponde a um incremento de 12,52% em relação ao valor registrado em 2022. Destes, mais de R\$ 53 milhões corresponderam à remuneração variável.

Destinação de recursos (de 2016 a 2023 - milhares de reais)



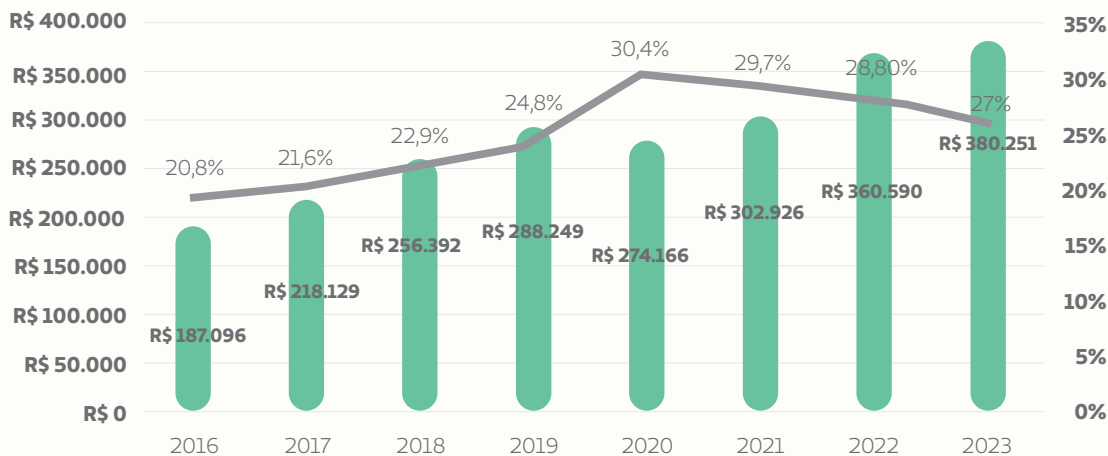
Remuneração paga ao cooperado (de 2016 a 2023)

Com um modelo de remuneração inovador que visa à eficiência assistencial e à sustentabilidade da Cooperativa, temos avançado na valorização do trabalho médico sem perder de vista o foco na oferta de serviços de excelência aos nossos clientes.



Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e participação na remuneração total paga aos cooperados (2016 – 2023)

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2023, cerca de R\$ 380 milhões em honorários para médicos cooperados, o que representa 27% do total pago para estes.



● Valor em milhares de reais

● Participação percentual no total pago aos cooperados (Milhares de reais)

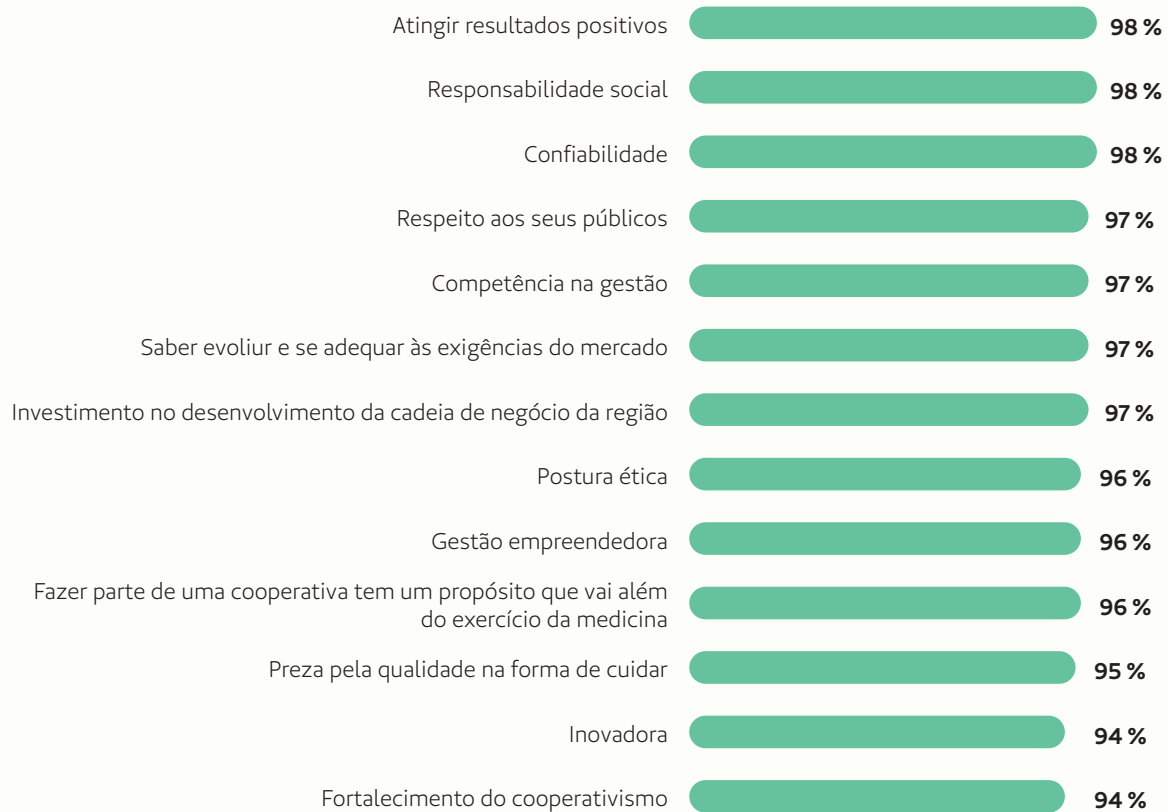
Gestão coletiva e comprometida com os cooperados

Anualmente, a Unimed-BH realiza uma pesquisa que avalia a satisfação dos médicos cooperados em relação à nossa Cooperativa. Conduzida pelo Datafolha — um instituto de pesquisa referência no país — conseguimos coletar, de forma isenta e anônima, a opinião desses dois públicos sobre diversos aspectos da Cooperativa. Veja os principais resultados:

84% dos cooperados estão satisfeitos com a Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2023.

Percepção da marca pelos médicos cooperados

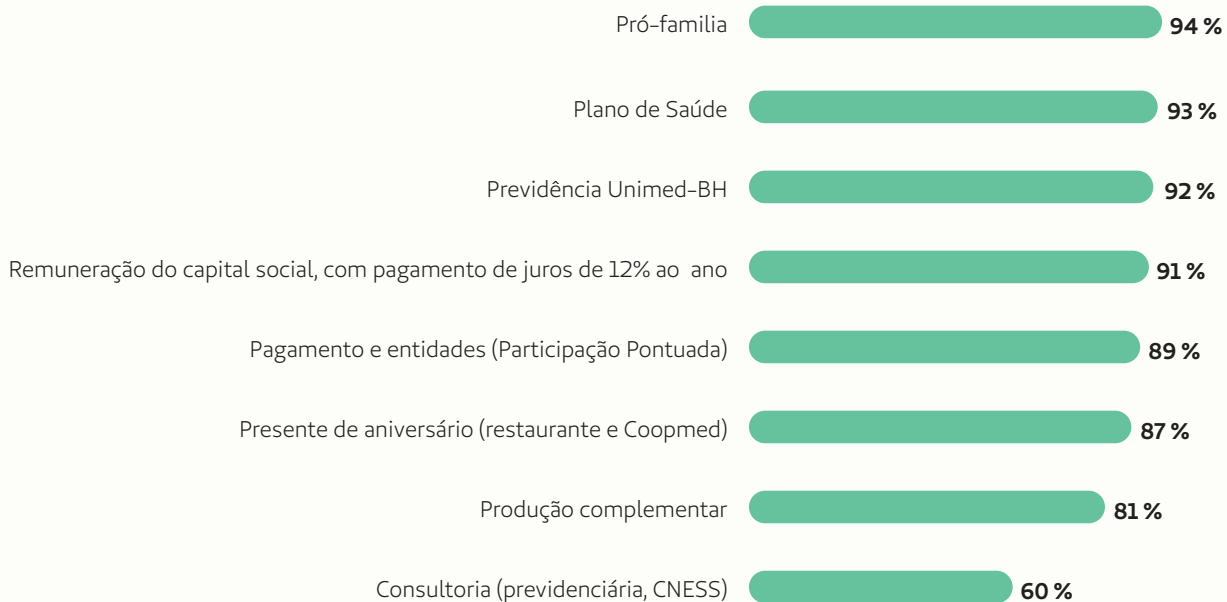
Assim como nos dois últimos anos, a capacidade de atingir resultados positivos é o principal atributo da marca Unimed-BH, percebido por 98% dos médicos cooperados ouvidos. Além disso, responsabilidade social e a confiabilidade também tiveram 98% das menções.



Avaliação dos cooperados sobre os benefícios

Mais uma vez, o Pró-Família, o Plano de Saúde e a Previdência Unimed-BH são os benefícios mais bem avaliados pelos médicos cooperados, alcançando os índices de 94%, 93% e 92% de satisfação, respectivamente.

Outro benefício que contribui para a segurança dos médicos no futuro, a remuneração ao capital social, aparece na sequência, com 91% de satisfação.



Percepção se está no caminho certo

69% dos cooperados acreditam que a Unimed-BH está no caminho certo e apenas uma pequena parcela (3%) acredita que a Cooperativa não está no caminho certo. O resultado teve uma variação positiva em relação à última edição da pesquisa.

Relatório de Gestão

Cientes



No centro do cuidado, os clientes da Unimed-BH contam com assistência de qualidade, ampla rede de serviços e ações de promoção da saúde e bem-estar, além de soluções que facilitam o dia a dia.

Bruna Beatriz Silva de Oliveira, cliente da Unimed-BH, e seu filho Bernardo

DESTAQUE

O fortalecimento da nossa carteira de clientes sem perder de vista o equilíbrio financeiro é um dos nossos compromissos. Em 2022, atingimos o marco de 1,5 milhão de clientes e, em 2023, continuamos incrementando a nossa carteira, ampliando as nossas unidades próprias e mantendo a qualidade dos nossos serviços. Fechamos 2023 com 56% de participação de mercado.



Relatório de Gestão

Cientes

Manter a satisfação de 1,5 milhão de clientes é um compromisso diário da Unimed-BH. Além da excelência assistencial, o foco permanente na experiência do cliente e na facilidade de acesso aos nossos serviços guia a atuação dos nossos profissionais.

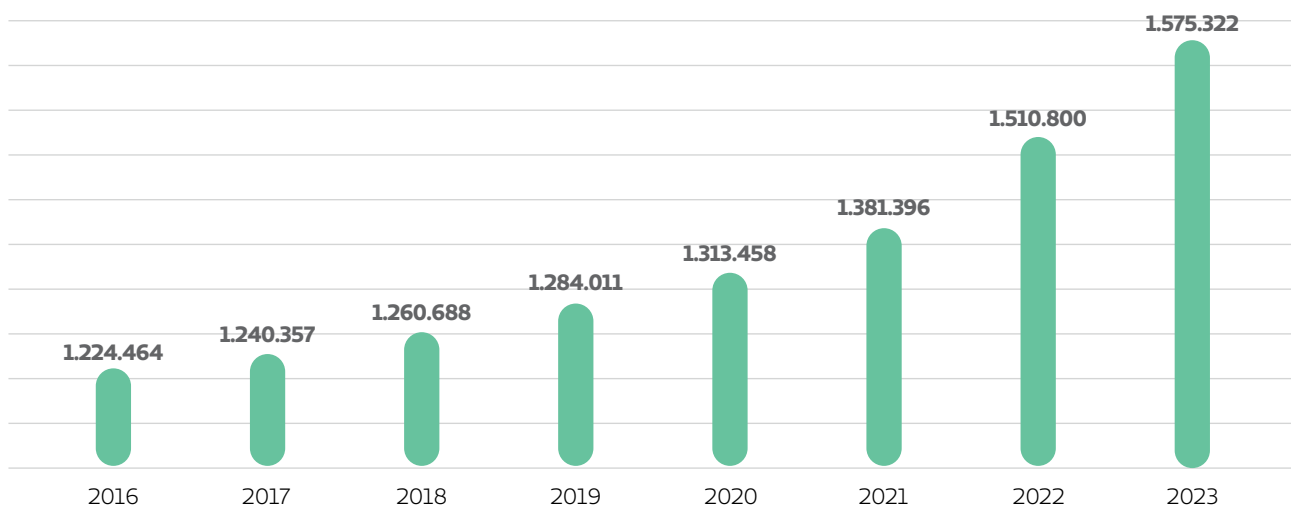
Um dos grandes diferenciais da Cooperativa é estar onde o cliente precisa, no momento certo e com recurso adequado, por meio de uma ampla rede própria e parceira, que nos traz um diferencial competitivo.

Entre as estratégias adotadas estão a busca contínua pela inovação e os investimentos em tecnologias que promovam a melhoria do acesso.

Em 2023, tendo como diretriz o foco do cliente, a Cooperativa promoveu melhorias em seus canais, desenvolveu ações de bem-estar para a população e colocou nas ruas campanhas educativas e de valorização da marca.

Evolução da carteira de clientes

Após atingir o patamar de 1,5 milhão de clientes em 2022, a Cooperativa manteve o crescimento da carteira em 2023 e terminou o ano com um novo recorde: 1.575.322 de beneficiários, um aumento de 4% em relação a 2022. Esse resultado é reflexo do compromisso coletivo com a melhor assistência.



Odonto e Aeromédisca

Entre os serviços ofertados pela Unimed-BH, a Cooperativa também comercializa planos odontológicos, por meio da Unimed Odonto e Odonto Prev.

Em 2023, a carteira de planos odontológicos fechou em 360.415 clientes, o que representa um aumento de 4,68% em relação ao fechamento de 2022. O destaque fica por conta da nossa participação na carteira da Unimed Odonto, que atingiu 100 mil clientes em 2023.

Já no serviço de transporte aeromédico, via Unimed Aeromédisca, a Cooperativa encerrou o ano com 813.662 clientes, alta de 4,33% em relação aos dados de 2022. Em 2023, foram comercializadas 33.766 vidas em serviços de transporte aeromédico.

A busca permanente pela excelência

Em 2023, a Cooperativa seguiu atuando de maneira contínua pela excelência dos seus serviços. O resultado desse esforço vem através do *feedback* dos nossos clientes, que não só escolhem a Unimed-BH como seu plano de saúde, mas declaram sua confiança em nosso trabalho.

Os dados apresentados pelo Instituto Datafolha e o número do *Net Promoter Score* (NPS) geral reafirmam o porquê de sermos a operadora de saúde nº 1 em nossa área de atuação.



85% dos clientes declaram estar satisfeitos com a Unimed-BH, segundo Pesquisa Datafolha. O resultado permanece elevado e em estabilidade se comparado ao ano anterior.

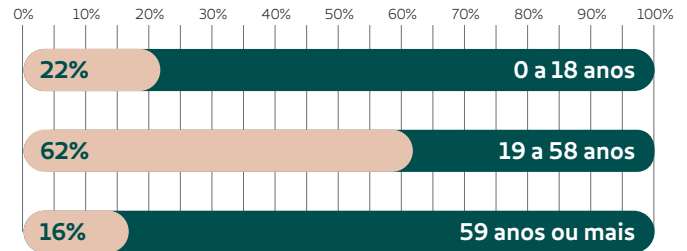
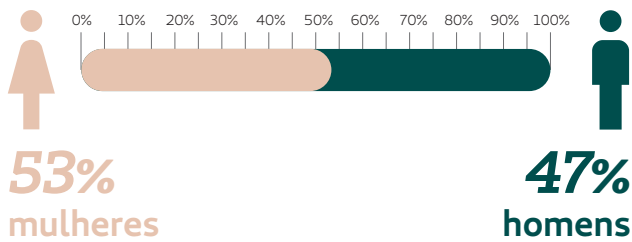


81 pontos NPS geral, que engloba o atendimento dos cooperados, rede própria, rede prestadora e, ainda, os serviços de teleconsulta.

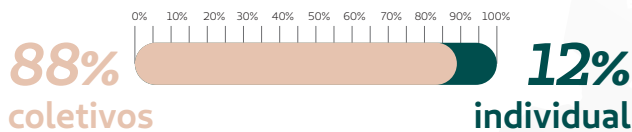
Esses números ajudam a construir a reputação da Cooperativa. Apesar dos movimentos da concorrência em nossa área de atuação, somos líderes nas pesquisas *Top of Mind* realizadas no Estado. Além disso, os dados demonstram, ainda, a preferência do público mineiro por nossos serviços.

Perfil de clientes Unimed-BH

Perfil dos clientes - sexo



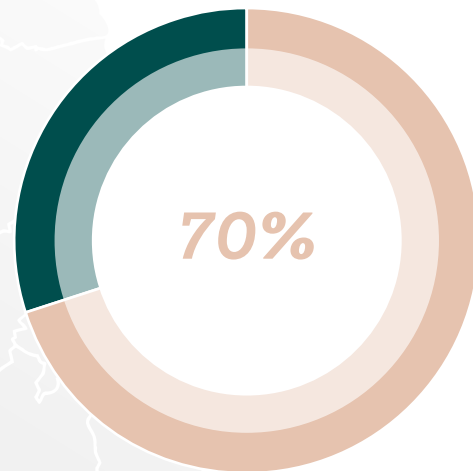
Perfil dos clientes - tipo de planos



70% dos clientes da rede ampla (clientes que possuem os planos Unipart, Unimax, entre outros)

Principais cidades

A Unimed-BH está presente em 34 municípios mineiros. Dentre eles, os que concentram o maior número de clientes são: Belo Horizonte, Contagem, Betim, Ribeirão das Neves e Santa Luzia.



Melhorias na experiência

Em 2023, as ações pela melhor experiência do cliente foram marcadas por avanços relacionados à carteirinha digital, ao e-commerce do novo portal da Unimed-BH e ao novo aplicativo.

Aprimoramentos na assistência

Para ampliar o cuidado aos clientes, em 2023 tivemos a expansão do modelo de atendimento on-line de urgência para públicos específicos, como adultos, pediatria e gestantes, teleinterconsultas nas áreas de Cardiologia e Endocrinologia, teleconsultas eletivas para Endocrinologia e renovação de receitas, além de telemonitoramento para diversos grupos.

Também tivemos melhorias na nossa rede, como a revitalização do Centro de Terapia Intensiva Adulto (CTI) da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, que passou a contar com leitos que possibilitam o alojamento conjunto de puérperas e seus filhos.

Saiba mais sobre essas e outras melhorias nos conteúdos [Resultados assistenciais](#) e [Rede de Prestadores](#).

Inovação e menos impacto no meio ambiente

Aliando as suas práticas socioambientais com a busca constante por melhorias na experiência do cliente e no uso de tecnologias, em janeiro de 2023 a carteirinha da Unimed-BH passou a ser exclusivamente digital. Essa iniciativa contribui para a redução de resíduos plásticos na Cooperativa.

Para promover a inclusão, os beneficiários com idade igual ou superior a 60 anos continuaram recebendo a versão física gratuitamente.

Leia mais em [Resíduos](#).



Uma ampla divulgação foi feita para informar os clientes sobre a mudança da carteirinha, que deixou de ser impressa. A campanha "Sua carteirinha agora é digital" foi disponibilizada em diversos canais e abordou a necessidade de baixar o aplicativo da Unimed-BH para ter acesso ao documento na palma da mão

Evolução dos canais digitais

Portal Unimed-BH

O novo portal Unimed-BH, lançado em dezembro de 2022, reposicionou a presença da Cooperativa na mídia digital, trazendo novas funcionalidades para os clientes e não clientes. O novo site foi desenvolvido a partir dos princípios de experiência do usuário e da Plataforma de Experiência Digital – DXP (*Digital Experience Platforms*).

Já em 2023, uma grande novidade foi o lançamento do novo *e-commerce*, plataforma disponibilizada dentro do portal. Nesse espaço, os interessados em adquirir um plano de

saúde têm mais agilidade na hora de conhecer os planos e diferenciais dos serviços da Unimed-BH.

Após o lançamento do novo *e-commerce*, conseguimos crescer em 54% as vendas de planos individuais e as vendas para Pequenas e Médias Empresas (PME) em relação a 2022. A comercialização dos opcionais também registrou alta significativa: 88% de crescimento nas vendas de plano odontológico e 132% do serviço aeromédico.

The screenshot displays the Unimed-BH website interface. At the top, there is a navigation bar with the Unimed logo and menu items: 'SOU CLIENTE', 'QUERO SER CLIENTE', 'COOPERADO', 'COLABORADOR', and 'PARCEIROS'. A search bar is also present. Below the navigation, there are links for 'Unimed-BH', 'Conheça nossos planos', 'Fale com a gente', 'Central de Ajuda', and 'Blog Viver Bem', along with a 'Contrate seu plano' button. The main content area features three cards:

- PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA:** 'Mais saúde para você e sua família'. Description: 'Conheça o que há de melhor em planos de saúde e confira os diferenciais da Unimed-BH para cuidar de você e de quem você ama.' Button: 'Conheça nossos planos'.
- MEI E EMPRESAS ATÉ 29 PESSOAS:** 'Promova saúde e bem-estar para todos'. Description: 'Para PJs, microempreendedores individuais e pequenas empresas. Descubra todas as vantagens dos planos empresariais para cuidar da sua família e de quem faz parte do seu negócio.' Button: 'Conheça nossos planos'.
- EMPRESAS ACIMA DE 29 PESSOAS:** 'O cuidado que os seus colaboradores merecem'. Description: 'Garanta mais saúde para a sua equipe. Converse com um consultor e descubra a opção ideal para as necessidades da sua empresa.' Button: 'Mais informações'.

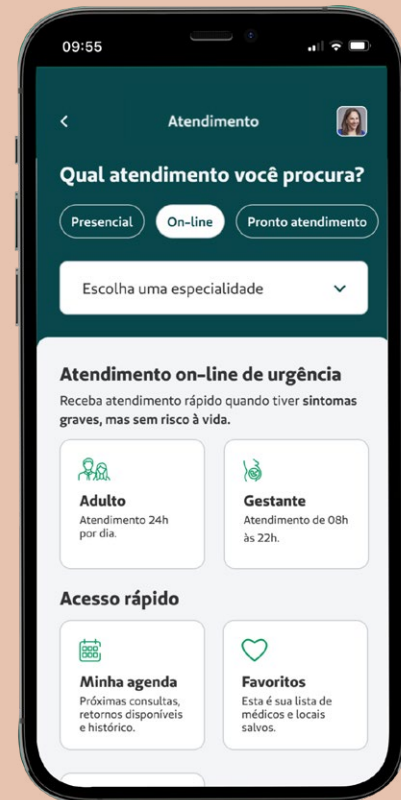
On the right side of the cards, there are social media icons for WhatsApp, Telegram, and a profile picture.

Aplicativo Unimed-BH

Ainda em 2023, tivemos uma revitalização do aplicativo da Unimed-BH, com diversas novas funcionalidades, como acesso à consulta on-line, resultado de exames, busca por atendimento por meio de geolocalização, entre muitas outras novidades pensadas para a comodidade dos clientes Unimed-BH.

Logo após o lançamento, a Cooperativa realizou uma pesquisa com os usuários, que aprovaram a mudança.

Pela primeira vez, a partir de agosto de 2023, o número de agendamentos nos canais digitais ultrapassou os agendamentos no call center: fechamos dezembro com 60% dos agendamentos feitos nos canais digitais (APP e Espaço do cliente), o que mostra que nossos clientes estão se adaptando às melhorias.



Novo APP

- Mais de 697 mil usuários ativos;
- Atendimento Médico On-line para o cliente receber o melhor cuidado de onde estiver;
- Acesso aos resultados de exames feitos na Rede Assistencial Própria da Cooperativa e nos laboratórios parceiros Hermes Pardini e São Marcos;
- Acompanhamento das solicitações de autorização de exames;
- Busca por atendimento usando geolocalização.

Plataforma Viver Bem

Além do portal e do aplicativo, a Unimed-BH está comprometida com seu papel de ser uma fonte propagadora de informações seguras para seus clientes e para toda a população. Por isso, a plataforma Viver Bem continua sendo um importante espaço que fornece conteúdos informativos sobre saúde, bem-estar e cuidado, além de promover a marca. Em 2023, foram mais de 500 conteúdos publicados e 3,2 milhões de visitantes no blog.

Leia mais sobre o Viver Bem e outros conteúdos informativos para toda a comunidade em [Ações socioculturais](#).

Jornada do Cliente

Em 2023, o nosso Centro de Inovação iniciou um trabalho de cocriação junto a diversas áreas da Cooperativa, para construir a Jornada do Cliente Unimed-BH. O objetivo da iniciativa foi desenvolver uma ferramenta que permita evoluirmos na experiência e no cuidado com os nossos clientes, além de apoiar as equipes em suas atividades diárias.

A partir desse trabalho, um mapa foi desenvolvido, mostrando a relação do cliente com a Unimed-BH, considerando as etapas de: pré-contratação, contratação, período de carência, uso do plano, encerramento do plano e

pós-contrato. Em cada uma dessas etapas foram identificados pontos do nosso contato/interação com o cliente. No total, mais de 220 pontos de contato foram mapeados.

A jornada do cliente é um importante ponto de partida para serem pensadas e desenvolvidas quaisquer atividades de melhorias e evolução na experiência do cliente, desde pequenas mudanças no dia a dia, até iniciativas com alto grau de inovação agregado.

A etapa final do trabalho foi concluída durante um encontro das lideranças da Cooperativa, em dezembro de 2023, quando os participantes do evento puderam realizar suas contribuições interagindo com um grande painel instalado no local e enviando sugestões por meio de um QR Code. Com 170 participações, foi possível obter um termômetro da intensidade de colaboração das áreas com cada um dos pontos de contato dos clientes.



Campanhas que reforçam a marca Unimed-BH

As campanhas de marketing da Unimed-BH são uma referência no mercado quando se fala em comunicação com o cliente. Isso mostra como a Cooperativa está conectada aos beneficiários, reforçando suas mensagens-chave e a qualidade de seus serviços por meio de comunicações assertivas e de grande impacto.

Orientação de percurso

Uma das campanhas marcantes no ano de 2023 foi a de Orientação de Percurso do Paciente. O objetivo da campanha foi enfatizar o nosso compromisso com o cuidado, principalmente nos meses de outono-inverno, quando aumenta a circulação de vírus e os casos de doenças respiratórias elevam a procura por atendimento nos pronto atendimentos dos hospitais.

A campanha reforçou junto ao público-alvo as diversas opções de atendimento na rede assistencial Unimed-BH, principalmente a consulta on-line para os casos não urgentes.

The screenshot shows the Unimed website interface. At the top, there is a navigation bar with the Unimed logo and several service icons: 'Atendimento no mesmo dia', 'Consultas agendadas', 'Urgência e emergência', 'Para crianças', and 'Para gestantes'. Below this is a large green banner with the heading 'Onde ir' and a sub-heading 'Não estou passando bem. Vou pro hospital? A Unimed responde.' The banner contains text explaining that for urgent and emergency cases, patients should go to the hospital, while for non-urgent symptoms like flu or chronic muscle pain, they can use online consultations. There are two buttons at the bottom: 'AGENDAR CONSULTA PRESENCIAL' and 'CONSULTAR ON-LINE'. A cartoon doctor character is holding a red heart, and a small circular inset shows a woman's face with the text 'Precisa de ajuda?'.

O site da campanha tinha como destaque um menu exclusivo para direcionamento do atendimento pediátrico, no qual o cliente podia esclarecer dúvidas sobre o agendamento de consultas rápidas e se informar sobre os casos em que é recomendado buscar atendimento de urgência e emergência.

20 anos do Instituto Unimed-BH

Outra campanha de marketing relevante foi a dos 20 anos do Instituto Unimed-BH. O braço social da Cooperativa ganhou as ruas de Belo Horizonte com uma campanha institucional, reforçando as suas mensagens para o público externo e colocando em evidência todos os projetos impulsionados pelo Instituto Unimed-BH.

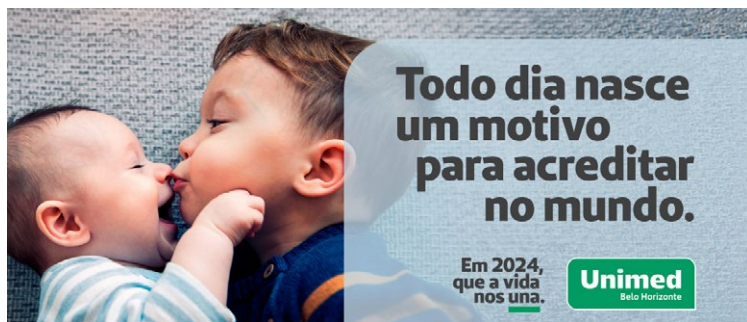
Os grandes números do Programa Sociocultural Unimed-BH e como ele está transformando a vida de milhares de pessoas também foi um assunto que ganhou destaque, projetando o nome da Cooperativa como uma empresa comprometida com a responsabilidade sociocultural.



As ruas de Belo Horizonte e região metropolitana foram tomadas pela campanha dos 20 anos do Instituto Unimed-BH. Entre os destaques da campanha, podemos citar as ações voltadas para a sociedade

Saiba mais sobre as ações de celebração de 20 anos do Instituto Unimed-BH em [Responsabilidade ambiental](#).

Campanha de fim de ano



A campanha aborda a vida e a vontade de ter saúde para viver momentos especiais. Reforça também o posicionamento “A vida nos une”, mostrando que é por isso que a Unimed-BH está sempre ao lado dos clientes

Com o mote “Todo dia nasce um motivo para acreditar no mundo”, a Unimed-BH colocou no ar sua campanha institucional de fim de ano. Diante de um mundo repleto de incertezas, a divulgação tem como objetivo mostrar para as pessoas que vale a pena acreditar no mundo. Além da mensagem de esperança, as peças trouxeram momentos cotidianos que retratam vários motivos que nascem diariamente e que nos fazem acreditar em um mundo melhor.

Dia das Mães

A data comemorativa dos Dia das Mães foi outra aposta da Cooperativa para oferecer aos clientes descontos imperdíveis na aquisição de planos de saúde. A campanha circulou em diversas mídias.

DIA DAS MÃES UNIMED-BH.

50% DE DESCONTO
na 2ª mensalidade
até 14/05/23

Maior e mais completa rede de atendimento do estado e tudo que você precisa para cuidar sempre de você e de quem você ama.

Quem tem Unimed tem mais.

"ASTRONAUTA.
VETERINÁRIO DE DINOSSAURO."

E come brócolis sem reclamar.

O melhor plano para você cuidar bem de todos os seus planos.

CONTRATE AGORA

Unimed
Belo Horizonte

BLACK NOVEMBER

Unimed
Belo Horizonte

COLOQUE NA LISTA O CUIDADO COM VOCÊ.

50% DE DESCONTO NA 2ª MENSALIDADE.

AEROMÉDICO GRÁTIS POR 1 ANO.

Aproveite as condições especiais até 30/11.

CONTRATE AGORA

Quem tem Unimed, tem mais.

Black November

Acompanhando a tendência do mercado de lançar grandes ações promocionais no mês de novembro, a Unimed-BH colocou em circulação a campanha de vendas Black November. A campanha esteve presente em mídia on-line e lojas físicas e trouxe em destaque os benefícios da Cooperativa como ampla rede, com mais de 300 prestadores e mais de 5.200 médicos cooperados de diversas especialidades.

Cientes Corporativos

Uma das nossas frentes é ofertar aos clientes corporativos soluções que promovam uma melhor gestão da carteira, com um olhar ampliado para o controle da sinistralidade. Além disso, clientes corporativos — empresas que contratam planos da Unimed-BH para seus empregados e associados — representam cerca de 85% da carteira de clientes da Unimed-BH. Por isso, são clientes estratégicos para a Cooperativa e demandam um trabalho contínuo de acompanhamento da carteira, com foco no relacionamento. Visando à retenção, também apoiamos nossos clientes corporativos em ações de promoção da saúde para seus colaboradores e associados e temos como diferencial uma equipe de consultores, sempre próxima e preparada.

Entre as ações realizadas exclusivamente para os clientes corporativos estão: soluções em saúde com o objetivo de entender e apoiar as empresas com a gestão da carteira; implantação do contrato personalizado; ações de promoção à saúde *in company* e espaço empresa para gestão do contrato.

Soluções em Saúde

Por meio de uma equipe técnica multidisciplinar formada por médico, enfermeiro e psicólogo, levamos para os clientes corporativos avaliações da performance assistencial, sempre buscando soluções relacionadas à gestão da utilização e sinistralidade dos contratos dos produtos e serviços contratados.

Por meio da avaliação da utilização dos diversos serviços na rede de atendimento, são elaboradas ações e propostas de intervenções junto aos clientes corporativos, com vistas a contribuir para melhora dos indicadores assistenciais e de resultado econômico-financeiro.

Em 2023, foram 7.654 visitas realizadas, 68.823 solicitações resolvidas pelo atendimento de suporte exclusivo, sendo 94% no prazo acordado, e 117.125 ligações atendidas no Central de Relacionamento, com resolutividade de 96% no primeiro contato.



Com foco na promoção da saúde e bem-estar, a Unimed-BH realiza ações de integração e relacionamento para os colaboradores das empresas

Como diferenciais nesse contato com as empresas, entregamos serviços personalizados com foco na promoção da saúde e no perfil da utilização do contrato, por meio de comitês de saúde, discussão de casos, calendário de temas de saúde com foco na prevenção e ações de promoção da saúde *in company* de acordo com o perfil, necessidade e indicadores da empresa. Em 2023 realizamos 99 Comitês de Saúde, 641 ações de promoção da saúde com focos distintos e trabalhamos 21 temas de saúde em campanhas.

Além disso, no último ano, estruturamos o projeto Movimento Mude1Hábito nas empresas, com o objetivo de fazer entregas personalizadas de atenção à saúde, alinhadas às estratégias e ações de fidelização.

Espaço Empresa

O Espaço Empresa é um espaço exclusivo para a empresa gerenciar o plano de saúde, com serviços e informações seguras, rápidas e personalizadas. Entre os conteúdos exclusivos estão: relatórios e informações gerenciais e financeiras; indicadores de sinistralidade e perfil de utilização dos beneficiários; emissão de boletos e notas fiscais; gestão dos beneficiários nos contratos (movimentação de inclusão, exclusão, alteração de dados e de dependentes); além de acesso ao Fale Conosco e histórico de todos os protocolos de atendimento.

Dados de acesso ao portal em 2023:

- 50 mil acessos realizados em 2023 no novo portal;
- 949.042 movimentações realizadas pelas empresas.

Ações para clientes

Corridas de rua

Ao longo de 2023, a Unimed-BH patrocinou várias corridas de rua, sendo a maior delas a tradicional Volta Internacional da Pampulha. A Cooperativa também esteve presente na Volta do Contorno, Circuito das Estações, Meia Maratona, Corrida do Mercado Central, entre outras. Na maioria desses eventos, o Movimento Mude1Hábito marcou presença com distribuição de brindes e ações promocionais.



No Espaço Empresa o cliente corporativo pode ter acesso a indicadores de utilização do plano corporativo. Essa ferramenta é um diferencial da Unimed-BH no relacionamento com seus clientes



As corridas de rua patrocinadas pela Unimed-BH reuniram mais de 30 mil participantes durante o ano, colocando a nossa marca em evidência

Datas comemorativas na Rede Assistencial Própria

Para marcar as datas comemorativas e reforçar o compromisso com o cuidado e o bem-estar dos clientes, a Cooperativa promoveu várias ações nas unidades assistenciais de serviços próprios. Dias das Mães, Agosto Dourado, Dia das Crianças e Natal foram algumas das datas escolhidas para celebrar junto com os pacientes internados e seus familiares.

As ações de relacionamento geram proximidade e encantamento do cliente junto à nossa Cooperativa ao receberem mais do que assistência médica.

No **Dia das Crianças**, celebrado em 12 de outubro, os pacientes pediátricos internados no Hospital Infantil São Camilo Unimed (foto) e no Hospital Unimed - Unidade Betim tiveram um dia alegre e emocionante. A ação contou com a distribuição de livro de atividades e lousa magnética para incentivar a brincadeira fora das telas.



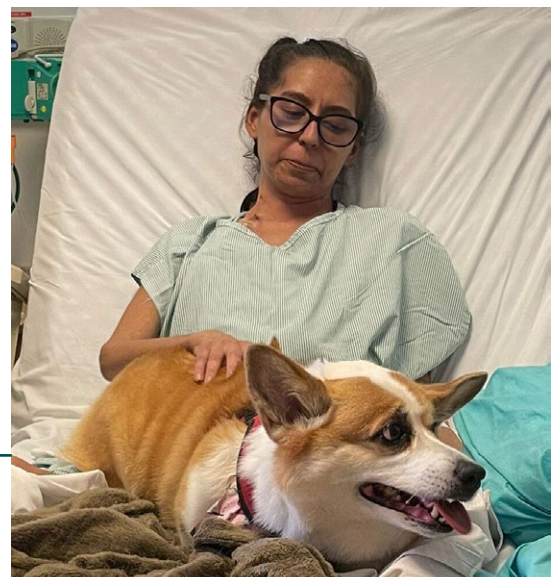
As unidades também estão buscando promover um atendimento mais humanizado. Na maternidade de Betim, por exemplo, a equipe assistencial realizou uma tarde de **pintura corporal** para as gestantes internadas.

Já no Hospital Infantil São Camilo Unimed, a equipe realizou **almoço especial do Dia das Mães** para alegrar o dia de uma mãe que, há meses, vinha acompanhando o filho internado.



Para marcar o **Mês da Prematuridade**, a Maternidade Unimed-Unidade Grajaú promoveu ação especial com os pais dos bebês prematuros internados.

Paciente internado recebeu a **visita dos seu pet** dentro do hospital. Ação ocorreu no Hospital Unimed-Unidade Contorno.





Pacientes pediátricos internados no Hospital São Camilo tiveram um Natal mais feliz depois da **visita do Hope, o cão terapeuta.**

A ação **Agosto Dourado** foi voltada para as mães internadas nas maternidades das Unidades Grajaú e Betim e contou com a parceria da Drogaria Araujo. Foram distribuídos às clientes lençinhos umedecidos e material informativo da rede de farmácias com QR Code de descontos. Além disso, os profissionais das unidades realizaram atividades sobre a importância do aleitamento materno.



A escuta do cliente GRI 3-3

Ouvir o nosso cliente faz parte do processo de melhoria, por isso, a Unimed-BH acompanha diversos indicadores que medem a satisfação do beneficiário com os serviços. Ser transparente com esses dados também é fundamental, já que esse é um processo de construção da excelência no atendimento ao cliente.

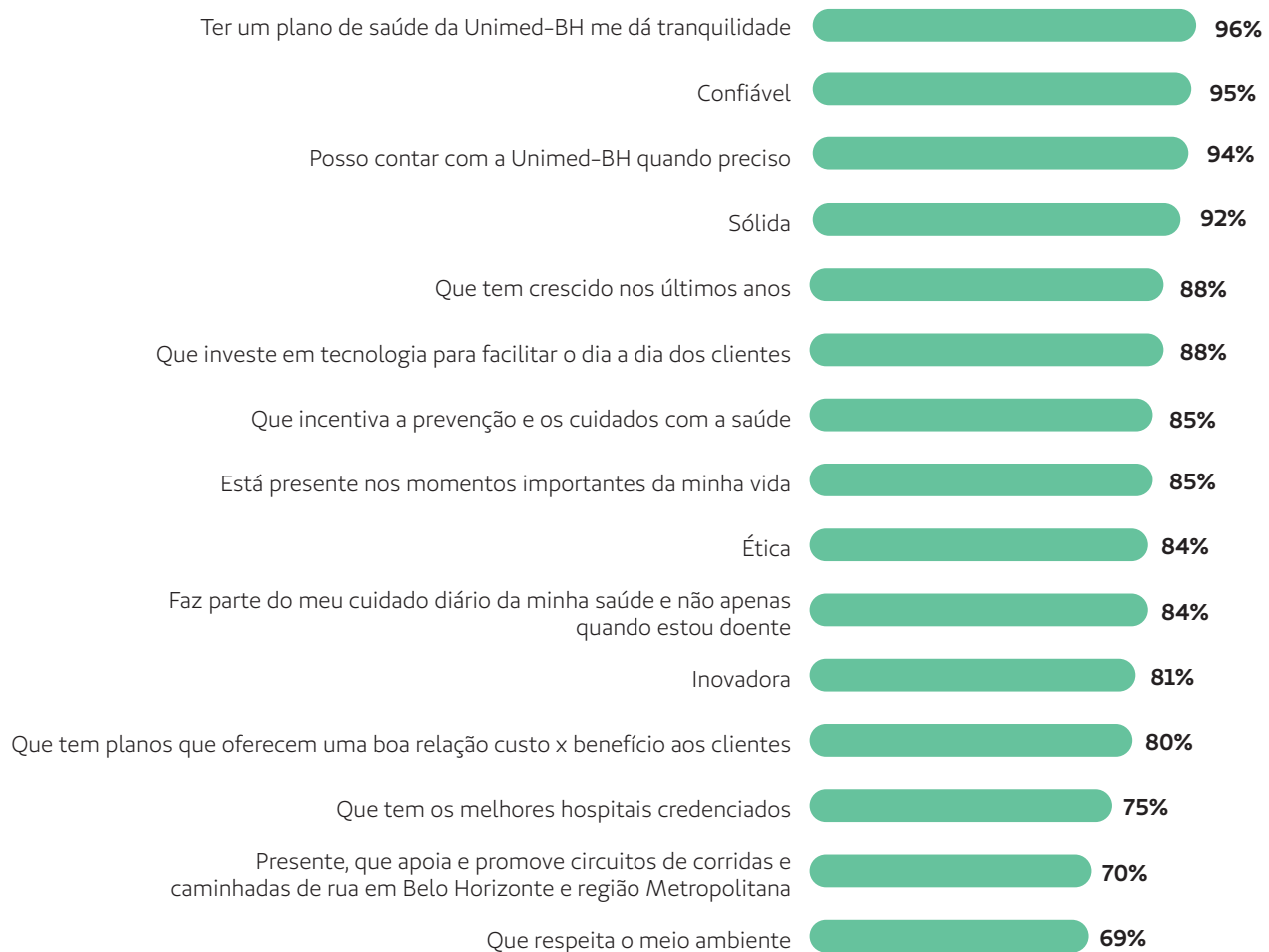
85% dos clientes declaram estar satisfeitos com a Unimed-BH, segundo Pesquisa DataFolha. O resultado permanece elevado e em estabilidade se comparado ao ano anterior.



Percepção da marca

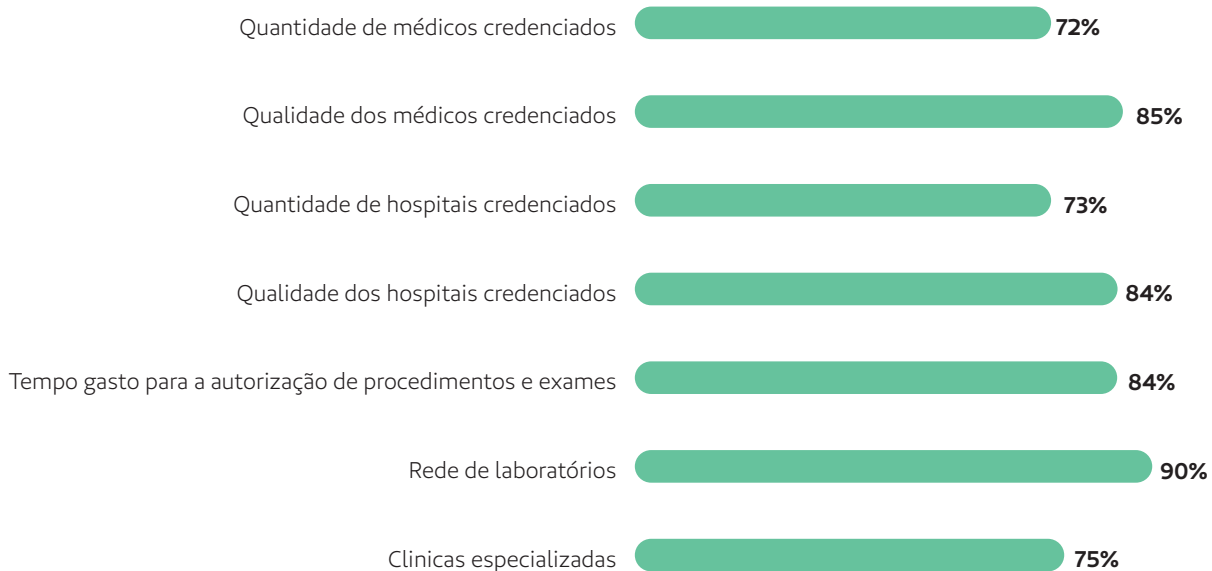
Segurança, confiabilidade e solidez foram os principais atributos de marca citados pelos clientes que contribuíram com a pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em 2023. Nove em cada dez clientes percebem a Unimed-BH como uma empresa confiável e sólida, com a qual podem contar quando precisam. Além disso, 96% concordam que “ter um plano de saúde da Unimed-BH dá tranquilidade.”

Eles também ressaltaram o crescimento da Cooperativa e os investimentos em tecnologia para oferecer o melhor atendimento aos nossos clientes como pontos fortes da marca Unimed-BH.



Grau de satisfação em relação aos serviços ofertados pela Unimed-BH

De acordo com pesquisa realizada pelo Datafolha em 2023, cerca de 85% dos clientes ressaltaram sua satisfação com a qualidade dos médicos e dos hospitais credenciados e se disseram satisfeitos com a Consulta On-line de urgência; 90% dos clientes se declararam satisfeitos com a rede de laboratórios e 9 em cada 10 concordam que a Unimed-BH investe em tecnologia para facilitar o dia a dia dos clientes.



Indicadores de reclamação

Em 2023, a Unimed-BH, assim como outras operadoras de planos de saúde, foi impactada em alguns índices que mensuram dados de reclamação, em razão do cenário desafiador do setor de saúde suplementar.



6,8 foi a nota no site Reclame Aqui no ano de 2023, que é considerada regular. Foram 3.352 reclamações recebidas e 3.085 atendidas, uma taxa de resposta de 92%. O indicador apresentou queda este ano, já que em 2022 nossa nota foi 8,1. Entre as principais reclamações dos clientes estão: dificuldade de agendamento de consultas e atendimento da equipe multidisciplinar. Estas representam 37% das reivindicações no canal.




Em 2023, recebemos **5.149 Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs)**. A taxa de resolatividade foi 99,3%, mantendo o padrão de 2022, que foi 99,2%.



A nota no **Índice Geral de Reclamações (IGR)**, em 2023, foi 27,70 e a média chegou a 425,1 reclamações por mês. O indicador está acima do valor de 2021 e 2022, que foi 13,9 e 15,8, respectivamente, demonstrando forte aumento nas reivindicações por parte dos clientes. O indicador da Unimed-BH permanece abaixo da média do setor, segundo a Agência Nacional de Saúde, que fechou em 27,9 em 2023.

O IGR é um importante indicador acompanhado durante o ano pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Trata-se do número médio de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde que recorreram à ANS, no período dos doze meses do ano-base, tendo como referência cada 100 mil beneficiários do universo de beneficiários analisados.

Relatório de Gestão Rede de Prestadores



O futuro sustentável da saúde está intrinsecamente ligado a abordagens inovadoras e estratégias que promovam práticas de boa governança e de uma assistência adequada ao cliente

DESTAQUE

Nos últimos dois anos evoluímos no Selo de Excelência Assistencial, buscando aproximar a nossa atuação junto à Rede Prestadora. Além de lançarmos o Prêmio Experiência do Cliente, que reconhece os prestadores a partir do NPS, reforçamos a importância da pauta ESG estar presente na agenda estratégica das instituições, incorporando requisitos com essa temática para a certificação em 2024.



Relatório de Gestão

Prestadores

No cenário da saúde, a construção e manutenção de uma rede assistencial própria e credenciada é prioridade na oferta de serviços de qualidade. Na Unimed-BH, nossa complexa e robusta rede de profissionais, hospitais, clínicas e laboratórios forma um elo essencial que assegura a jornada de cuidado aos nossos mais de 1,5 milhão de clientes.

Em 2023, caminhamos ainda mais próximos à nossa rede, com escuta e práticas que visam à eficiência operacional, o controle de custos, o combate ao desperdício e o compartilhamento de tecnologias que otimizam os processos de todos os envolvidos na assistência aos nossos clientes.

A transparência e a comunicação eficaz com os parceiros desempenharam um papel importante na manutenção do bom relacionamento com a rede e para a sustentabilidade econômico-financeira de toda a cadeia. Discutir sobre os custos envolvidos na operação, as estratégias do mercado e as políticas de boa governança corporativa contribuiu para manter a relação de confiança e assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.



Fechamos 2023 com uma rede assistencial que abrange 325 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, além das nossas dez unidades próprias. Ao todo, os nossos clientes podem contar com mais de 510 unidades assistenciais estrategicamente distribuídas em nossa área de atuação, que garantem o acesso aos serviços de saúde no local que precisam, em tempo oportuno e com os recursos adequados.

Durante o ano de 2023, implementamos ajustes estratégicos na nossa rede, resultando no credenciamento de três serviços de saúde. Em nossa busca incessante pela excelência no cuidado, fortalecemos ainda mais nossa atuação, ao estabelecer contratos com dez novos prestadores, visando à oferta da melhor experiência ao cliente. Também ampliamos significativamente a oferta de atendimento em diversos prestadores dentro da nossa rede contratada.

35

hospitais
gerais e
especializados

257

clínicas
especializadas
e centros de
diagnóstico
por imagem

33

laboratórios
clínicos e de
anatomia
patológica

/ *Atendimentos na rede prestadora*

369.322 consultas eletivas

25.968.882 exames

727.070 consultas em pronto-socorro

123.436 internações hospitalares

721.988 atendimentos de urgência
e emergência

2.637.764 terapias

Para saber mais sobre os grandes números assistenciais da Unimed-BH, leia mais em [Resultados Assistenciais](#).

Números não incluem os atendimentos realizados na Rede Própria e em Intercâmbio.

Relacionamento próximo e aberto

Temos a dedicação de estar cada vez mais próximos da nossa rede credenciada. Entendemos esse movimento de escuta e troca como crucial para o alinhamento de desafios, expectativas e renegociações. Para tanto, a Cooperativa promove encontros de forma regular com seus prestadores.

A alta direção da Cooperativa também esteve presente nas unidades assistenciais para a discussão de iniciativas que contribuam para a construção de um sistema de saúde mais eficiente e centrado no paciente.

**Apenas em 2023,
foram realizadas 1.045
visitas/reuniões das
equipes técnicas aos
serviços que compõem
a rede credenciada
da Cooperativa,
fortalecendo o
relacionamento e
ampliando a escuta.**

Agilidade e resolutividade

A Unimed-BH registrou 23.599 registros no “Fala Prestador” — o canal oficial de comunicação com a rede credenciada —, e entre os principais assuntos tratados estão: manifestações, faturamento, glosa, regras de negócios, contato com a auditoria, suporte a sistemas, dentre outros. Foram 5.540 tickets abertos pelos prestadores, relacionados apenas a dúvidas sobre faturamento e glosas.

O sistema também conta com uma pesquisa de satisfação exclusiva sobre a resolução das demandas. Em 2023, recebemos 456 respostas à pesquisa. Os resultados forneceram à Unimed-BH um feedback imediato do atendimento, a partir do qual decisões estratégicas puderam ser tomadas de forma mais ágil.

**23.599 demandas
solucionadas por
meio do canal de
atendimento Fala
Prestador.**

Ampliação do sistema SOL para toda a rede credenciada

Todos os médicos cooperados que atuam na rede credenciada agora já contam com o sistema SOL. A ferramenta foi desenvolvida em 2020 e, nos últimos dois anos, um piloto foi testado em clínicas credenciadas. À medida que os ajustes estavam sendo feitos, o sistema foi sendo liberado de forma gradativa para utilização dos demais prestadores.

A plataforma substituiu o Autweb e possui uma interface dinâmica e intuitiva, além de concentrar uma série de atividades da rede assistencial credenciada e própria da Cooperativa em uma única plataforma, gerando ganhos de agilidade e eficiência em todos os processos.

Para a substituição do sistema, os prestadores foram acionados via Analista de Relacionamento e comunicações digitais, e receberam um manual com passo a passo para instrução de

uso, que também está disponível para *download* no Portal do Prestador.

A transição de um sistema para o outro ocorreu de forma segura ao longo do ano, mantendo os fluxos e atividades, com o mínimo de impacto no dia a dia dos atendimentos aos clientes.

A Unimed-BH também segue trabalhando pelo aprimoramento do SOL. A partir da vivência e experiências dos usuários com o sistema no dia a dia da assistência, são identificadas e desenvolvidas novas funcionalidades para a ferramenta.

Para o próximo ano, devem integrar o SOL a Consulta de Elegibilidade, Comunicação Assistencial com registro de Comunicação de Internação Hospitalar (CIH) e o Faturamento em XML.

The screenshot displays the SOL system's appointment management interface. At the top, the header includes the SOL logo, the hospital name 'Internação Em Hospital - R Viamao, 1171, ... Alto Barroca - Belo Horizonte - MG', and user roles 'Faturista, Recepcionista, Administrador Corpo Clínico, Solicitante'. A sidebar on the left lists various system modules like 'Atendimento', 'Pacientes', and 'Faturamento Eletrônico'. The main content area is titled 'Atendimento' and shows the 'Agenda' view for 'QUARTA-FEIRA, 7 DE FEVEREIRO DE 2024'. It features a search bar for patients, a date selector, and a table with columns for 'Paciente', 'Data', 'Hora marcada', 'Hora chegada', 'Situação', 'Tipo de atendimento', 'Situação conta médica', and 'Médico - Especialidade'. A message at the bottom states 'Não existem agendamentos ou atendimentos para o dia selecionado.' A legend at the very bottom identifies appointment statuses such as 'Agendado', 'Aguardando', 'Em atendimento', 'Atendido', 'Ausente', 'Cancelado', 'Agendamento em conflito', 'Recapitulado', 'Consulta Online', 'Destituído', and 'Não Atendido'.

Pesquisa anual de Satisfação com o Prestador

Além da pesquisa de resolução da demanda feita a cada atendimento, a Unimed-BH realiza uma pesquisa anual com seus prestadores, visando avaliar o grau e os motivos de satisfação ou insatisfação com a operadora.

Neste ano, 83% dos prestadores que responderam à pesquisa demonstraram satisfação geral com os processos da Gerência de Rede, número um pouco inferior a 2022, quando conquistamos 90%. A satisfação dos prestadores com a Unimed-BH foi de 84%, índice um pouco menor se também comparado a 2022, quando alcançamos 91%.

A queda nos índices da pesquisa e a dificuldade em manter a satisfação em 90% já eram previstas, pois o cenário de 2022 foi atípico, com índice de satisfação acima do esperado.

A pesquisa tem como objetivo compreender a satisfação da rede credenciada, focando os pontos de contato dos prestadores com a Unimed-BH.

Durante a pesquisa, são avaliados os processos de negociação, contratos firmados, auditoria de contas, processos de autorização, auditoria assistencial e desospitalização, canais de comunicação com o prestador, relacionamento com a Gerência de Rede, atendimento dos analistas de relacionamento, risco-cenário de mercado, dentre outros. A amostragem foi realizada com 239 prestadores.

84% é a taxa de satisfação dos nossos prestadores com a Unimed-BH.

Juntos por um caminho mais sustentável

O Selo de Excelência Assistencial chegou ao seu oitavo ano, chancelado pela rede credenciada como um impulsionador para o aprimoramento dos prestadores e para a busca contínua da qualidade na prestação dos serviços.

São avaliados quesitos de segurança assistencial, acesso do cliente ao tratamento e/ou cuidados relacionados, desempenho gerencial e clínico-assistencial, uso de protocolos clínicos baseados em evidência, experiência do cliente (NPS) e DRG (hospitalar), além de considerar as acreditações (certificadas pela ISQua) conquistadas pelos prestadores.

No primeiro semestre de 2023, foram realizadas 17 visitas diagnósticas do Selo. Já no segundo semestre, foram 67 visitas realizadas. Os dados do Selo são auditados por uma empresa terceira com *expertise* em processos de acreditação, reiterando os princípios éticos norteadores da iniciativa: transparência e imparcialidade.

Após a auditoria, o prestador avaliado recebe a classificação em estrelas, além de um relatório detalhado sobre os processos que podem ser melhorados. Aqueles com classificação de 3, 4 e 5 estrelas são reconhecidos com o troféu de Excelência Assistencial durante o evento Encontro Excelência, além de receberem incentivo financeiro adicional. O benefício é proporcional à classificação, valorizando a dedicação do parceiro e reconhecendo os benefícios para os nossos clientes, para a Unimed-BH e para os próprios serviços de saúde.

A metodologia de avaliação também permanece a mesma do ano anterior para os Selos de Oncologia, Anatomia Patológica e Radioterapia, nos quais são valorizados os requisitos de estrutura, processo e resultado. Nesse caso, a conquista da quinta estrela está condicionada a:

- Oncologia: performance em indicadores assistenciais pré-estabelecidos.
- Anatomia Patológica e Radioterapia: acreditação externa.

O Selo de Excelência se mantém como um compromisso da Unimed-BH em qualificar e avaliar a sua rede credenciada na busca pela evolução contínua da qualidade assistencial e na oferta da melhor experiência ao paciente



Para a rede hospitalar, o critério de avaliação é diferente. A estrela máxima está relacionada à experiência do cliente e o seu alcance é diretamente condicionado à meta do Net Promoter Score (NPS) da Unidade de Internação e do Pronto Atendimento, concomitantemente.

Já os Selos da Nefrologia e da Imagem possuem formatos distintos, relacionados a indicadores específicos, inclusive o NPS.

Em 2023, 82% dos hospitais avaliados foram recomendados ao Selo, número maior se comparado a 2022 (76%). Das 17 instituições de saúde avaliadas, 14 foram recomendadas pela equipe da Qualidade. Já nas clínicas oncológicas, esse número é de 100% de recomendação.

/ Selo de Excelência Assistencial em números

Total de
92 
prestadores
participantes

17 prestadores
categoria **Hospitalar**

8 prestadores
categoria **Oncologia**

10 prestadores categoria
Anatomia **Patológica**

3 prestadores
categoria **Radioterapia**

4 prestadores
categoria **Nefrologia**

50 prestadores
categoria **Imagem**

Do total de 36 prestadores que conquistaram o Selo de Excelência na categoria Oncologia, 100% dos participantes foram premiados.

Nas demais categorias, 82% da rede hospitalar, 70% dos prestadores da Anatomia Patológica, 67% dos prestadores da Radioterapia, 25% dos prestadores da Nefrologia e 16% dos prestadores da Imagem alcançaram a premiação.

Prêmio Experiência do Cliente

Pelo segundo ano consecutivo, prestadores hospitalares que atingiram os melhores índices no Net Promoter Score (NPS) receberam o Prêmio Experiência do Cliente. Os prestadores foram reconhecidos em duas categorias: Pronto Atendimento e Internação.



Seis prestadores da rede hospitalar atingiram os melhores índices no Net Promoter Score (NPS) e foram reconhecidos com o Prêmio Experiência do Cliente

Hospitais premiados em 2023

/ Pronto Atendimento

1º

Instituto Orizonti
(2x primeiro lugar na categoria)

2º

Hospital Madre Teresa

3º

Hospital Socor

/ Internação

1º

Hospital Madre Teresa

2º

**Hospital Unimed
Unidade Betim**

3º

Instituto Orizonti

Novo ciclo em 2024

Reconhecendo esse valor alcançado, em 2023 a Cooperativa convidou a rede a ampliar o olhar e pensar no crescimento de forma sustentável.

Para o Encontro Excelência Assistencial, a sustentabilidade foi a palavra da vez. Com a temática “Juntos por um caminho mais sustentável”, o evento reforçou a importância do tema estar presente na agenda estratégica das instituições, norteando sua atuação a partir dos princípios da boa governança e do compromisso com a sociedade, seja no ambiental ou no social.

Atenta a isso, a Cooperativa anunciou a adoção, a partir de 2024, de novos critérios que abrangem a sustentabilidade nos requisitos de avaliação para a conquista do Selo de Excelência.

Conheça quais são:

- A instituição oferece capacitação sobre a Agenda ESG para suas lideranças?
- A organização monitora e acompanha seus indicadores ambientais relacionados a:
Geração de Resíduos Sólidos (por tipo: comum, infectante e reciclável); Consumo de água;
Consumo de energia elétrica?
- A instituição promove e/ou apoia iniciativas de responsabilidade social com impacto à comunidade e população atendida? (Requisito já existente e que se mantém).

Participam do Selo de Excelência seis categorias de serviços: hospitais, oncologia, nefrologia, radioterapia, laboratórios de anatomia patológica e clínicas de imagem.

As avaliações continuam seguindo o mesmo formato dos anos anteriores. Por meio de auditorias externas e/ou da avaliação de indicadores, as unidades assistenciais credenciadas e próprias que fazem adesão voluntária ao selo participam de análises recorrentes dos resultados alcançados na rotina de atendimentos aos clientes Unimed-BH.

Em consonância com as melhores práticas e tendências para avaliação da performance operacional dos hospitais, a Unimed-BH incorporou para o Selo de Excelência em 2024 a análise de outros dois indicadores, sendo um a Taxa de Eficiência Operacional Global, em substituição à avaliação das permanências clínica e cirúrgica, e o outro a Taxa de Internações Sensíveis à Condição Primária Gerenciáveis no Pronto Atendimento (ICSAP), ambos conceitos atrelados à metodologia do DRG Brasil.

Valor em saúde **GRI 3-3**

Para apoiar os hospitais da rede própria e credenciada que participam do Selo de Excelência Assistencial e capacitá-los quanto aos modelos reais de cuidados em saúde, a Unimed-BH ofertou o curso de Gestão de Saúde Hospitalar Baseada em Valor. O treinamento foi realizado em parceria com o grupo IAG Saúde e oferecido sem nenhum custo para as instituições.

Por meio da Plataforma Valor Saúde DRG Brasil, os participantes — diretores, dirigentes, gerentes e coordenadores assistenciais e administrativos — tiveram aulas de ‘Governança Clínica para entrega de valor em saúde’, ‘Cuidados em saúde baseados em valor e oportunidades para a sustentabilidade hospitalar’, ‘Gestão da Permanência Hospitalar’ e ‘Jornada Hospitalar Segura’, dentre outras disciplinas.

O treinamento teve duração de cerca de quatro meses e foi realizado na modalidade EaD (Educação à Distância), com disponibilização de todo o conteúdo on-line, via portal de educação à distância do grupo IAG Saúde, podendo ser acessado a qualquer momento pelos inscritos.

Qualidade na Assistência

Por meio da sua equipe de Qualidade, a Unimed-BH busca assegurar que programas e estratégias voltados para a excelência operacional, segurança do paciente, conformidade regulatória e satisfação global estejam sendo implementados pela rede parceira. São eles os responsáveis por promover uma cultura de melhoria contínua, assegurando a entrega de serviços de alta qualidade e contribuindo para a reputação da marca e a fidelidade do cliente.

Em 2023, a equipe atuou em 2.759 locais credenciados (entre prestadores e consultórios de médicos cooperados), o que resultou em 4.261 avaliações. Essas avaliações ocorrem tanto para pessoas físicas (médicos cooperados que atendem em consultórios), quanto pessoas jurídicas (hospitais, clínicas, laboratórios, dentre outros).

As avaliações são criteriosas e seguem um roteiro pré-estabelecido, estruturado de acordo com o perfil do serviço. Englobam legislação, processo, estrutura física, serviços de apoio, documentação legal, segurança do paciente, resultado, comissões, dentre outros.

Os índices de qualificação da Rede atingiram 99% para pessoa física (médicos cooperados) e 94% para pessoa jurídica.

A experiência do cliente em foco

Ao longo do ano, a Unimed-BH recebeu 23.599 manifestações de clientes relativas ao atendimento na rede credenciada. Todas foram tratadas individualmente pela Gerência de Rede, sendo que o prestador foi notificado e a tratativa foi dada via canal Fala Prestador. Também foram realizadas ações individualizadas para a garantia da melhor experiência do cliente.

Utilizado como ferramenta estratégica não somente para avaliar a qualidade dos serviços prestados, mas também para promover melhorias contínuas, a aplicação do Net Promoter Score (NPS) tem garantido bons resultados no índice de satisfação do cliente.

No ano de 2023, a rede credenciada Unimed-BH alcançou o NPS 81 — zona de excelência — com tendência favorável, índice maior do que o registrado em 2022, quando alcançamos o NPS de 74. O resultado é fruto das tratativas acertadas e do apoio dado aos prestadores.

Além da avaliação quantitativa, o NPS também forneceu comentários qualitativos valiosos para a compreensão da experiência do paciente, permitindo ajustes mais precisos e personalizados. Os resultados obtidos por cada um dos serviços são disponibilizados no site da Cooperativa, junto ao Guia de Redes de Serviços Unimed-BH.

Como remuneramos nossa rede credenciada

A Unimed-BH segue evoluindo nos seus modelos de remuneração que têm em comum a entrega de valor assistencial e o incentivo à melhor gestão dos recursos. No contexto desafiador vivido pela saúde suplementar em 2023, a Cooperativa mais uma vez inovou expandindo e aprimorando as iniciativas relacionadas aos modelos de remuneração baseados em valor “VBP” (*Value Based Payment*), que buscam a melhoria da atenção à saúde e, como consequência, a sustentabilidade do sistema. Tais modelos relacionam-se ao pagamento por performance, adicionais ou alternativos ao *fee-for-service*, customizados conforme o escopo do atendimento.

Um bom exemplo dessa evolução na jornada em busca da excelência assistencial e maior eficiência operacional hospitalar é o Modelo de Estímulo à Eficiência Operacional Clínica. Lançado neste ano, a iniciativa é fundamentada no conceito da economia compartilhada (*Shared Savings*) a partir da redução do desperdício de diárias nas internações clínicas.

Os resultados apurados no primeiro ciclo de acompanhamento foram promissores. Dos três hospitais que aderiram espontaneamente ao modelo, um conseguiu reduzir sua ineficiência operacional em 13% por meio da diminuição do desperdício de diárias. Já a outra instituição de saúde foi capaz de melhorar ainda mais sua eficiência operacional, ampliando o cenário de economia de diárias em 3%.

As vantagens desse modelo são inúmeras, já que a redução da ineficiência operacional incentiva a alta segura e a otimização do giro de leitos, reduzindo a necessidade de investimento em obras para ampliação de estrutura, além do fortalecimento da Governança Clínica baseada em Valor e da entrega da melhor experiência para todos (pacientes, médicos e colaboradores), garantindo resultados assistenciais que realmente importam, com o custo mais adequado.

Paralelamente, a Unimed-BH também vem trabalhando em Soluções Assistenciais em Saúde, o que abrange modelos de remuneração baseados em valor, com foco na resolução de problemas e *gaps* de acesso à saúde das populações sensíveis, em nível ambulatorial.

O Programa Cuidado por Inteiro do Idoso, o Centro de Reabilitação Ambulatorial Pós-Acidente Vascular Encefálico e a Gestão Clínica Ambulatorial do Paciente Portador de Doença Renal Crônica seguem esse novo modelo de remuneração relacionado à modalidade *captation + pagamento por performance*. Já o pagamento ao atendimento integral ao Transtorno do Espectro Autista segue o modelo de pacote por faixa mensal de sessões.

Outros temas de grande importância no cenário da saúde atual ganharam atenção especial da Cooperativa e estão em fase de evolução:

- Iniciativa de Saúde Mental do Idoso (*captation + pagamento por performance*);
- Modelo de Saúde Mental por nível de complexidade da atenção;
- Modelo de Terapias Multidisciplinares (fonoaudiologia, terapia ocupacional e psicologia), cuja remuneração é ajustada pela complexidade do tratamento e pela performance, mantendo sempre o foco na garantia de acesso a tratamentos qualificados e eficientes.

Também seguimos aprimorando o nosso modelo dos gabaritos cirúrgicos. Em 2023, nos dedicamos à revisão de 100% de todos os gabaritos Unimed-BH com o objetivo de adequar o modelo às práticas assistenciais vigentes e ao consumo mais racional de recursos.

Já os modelos Pronto Atendimento, Parto Adequado, Oncologia e UTI Neonatal e Pediátrica seguem sendo revisitados periodicamente como estímulo à melhor prática assistencial.

Em 2024 seguiremos revisitando os modelos de remuneração e já está em fase de planejamento um novo modelo para a remuneração variável dos médicos cooperados que considere acesso e boas práticas em saúde.

Relatório de Gestão Fornecedores



*Para proporcionar
excelência no cuidado, a
Unimed-BH realiza uma
criteriosa escolha de seus
fornecedores.*

Relatório de Gestão

Fornecedores

Possuir uma cadeia de fornecedores com conduta ética e responsável é fundamental para a manutenção dos nossos compromissos com a segurança do paciente, a qualidade dos serviços e a criação de valor compartilhado.

Por isso, o relacionamento da Unimed-BH com os fornecedores tem como base as diretrizes definidas no Código de Conduta e Relacionamento da Cooperativa, cuja adesão é mandatória para que uma empresa seja parceira comercial. Desde 2016, os principais fornecedores são capacitados, recebendo informações sobre o Código, bem como sobre nossos valores e as diretrizes para contratação na Cooperativa.

A Unimed-BH é norteada pelas premissas de qualificação, considerando a transparência, clareza, aderência às normas internas vigentes, capacitação técnica, tributária e financeira, buscando conciliar os interesses econômicos da compra com o propósito cooperativista.

Para se candidatar a fornecedor na Unimed-BH é preciso que a empresa atue em sintonia com a legislação vigente em nosso país, atendendo aos requisitos obrigatórios em consonância com o ramo de atividade verificada na análise documental e em conformidade com o processo da Cooperativa (com base nos princípios da ISO 9001:2015 - item 7.4).

Fornecedores da Unimed-BH **GRI 2-6**

A carteira de fornecedores da Unimed-BH abrange variados segmentos, como indústria, comércio e serviços, além de diversos ramos de atividades, como *Facilities*, Manutenção Predial, Manutenção Biomédica, Tecnologia da Informação (TI) e Assistencial.

Em 2023: _____

Foram registrados
5.694 fornecedores ativos.

No mesmo ano,
392 novos fornecedores foram cadastrados.

Foram **656 negociações** de contratos e aditivos, que geraram mais de 85 mil compras realizadas por meio de contratos.

Foram realizadas
10.724 compras spot (compras de imediato, pontual e de baixo valor agregado).

Centro de Operação e Logística

A Unimed-BH conta com um Centro de Operação e Logística (COL), localizado na cidade de Betim, cuja atuação contribui para a otimização das entregas dos produtos adquiridos pela Cooperativa e para a negociação junto aos fornecedores. Em 2023, o Centro conseguiu uma redução de estoque em 57%, em razão de um maior equilíbrio entre os materiais adquiridos e o consumo nas unidades próprias.



Fornecedores dos mais diversos segmentos são imprescindíveis para a nossa atuação. Na imagem, o Centro de Operação e Logística da Cooperativa, que reúne e distribui materiais e medicamentos para nossas unidades assistenciais e administrativas

Avaliações recorrentes reforçam o nosso compromisso com a qualidade

Com o objetivo de garantir suprimentos e serviços confiáveis, de qualidade e alinhados a práticas éticas e sustentáveis, a Unimed-BH avalia periodicamente os seus fornecedores por meio de questionários específicos de acordo com seu nível de criticidade, recebendo retorno do seu status de qualidade.

Essas avaliações são realizadas pelos denominados “gestores técnicos” – pessoas designadas nas áreas administrativas e assistenciais para acompanhar e avaliar, mensalmente, ou sob demanda, via sistema, o fornecimento de produtos e/ou serviços, garantindo conformidade e qualidade no fornecimento.

A avaliação é baseada em indicadores de desempenho, permanecendo vigentes no cadastro somente aqueles que atendem os requisitos mínimos de qualidade determinados pela Cooperativa. Os critérios de avaliação são definidos e formalizados por meio de procedimentos documentados. Cabe ressaltar que os requisitos são estabelecidos de acordo com a linha de fornecimento e sua especificidade.

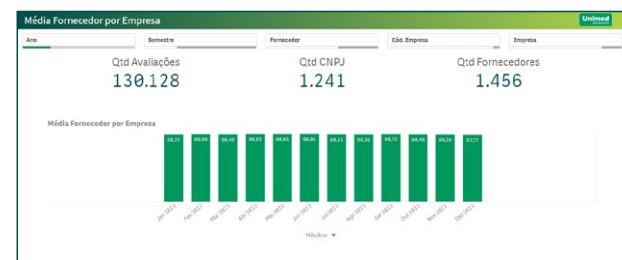
Em 2023, seis fornecedores foram inativados, tendo seu contrato rescindido, por motivos como: notificações no Portal da Transparência e notas de desempenho abaixo de 70%.

Painel de acompanhamento

A Unimed-BH conta, ainda, com um Painel de Acompanhamento do Status do Fornecedor que evidencia as notas dos fornecedores atualizadas em tempo real (unificadas e por unidade), relatos de não conformidade e um breve histórico das apurações dos Índices de Desempenho do Fornecedor (IDF).

Em 2023, a ferramenta passou por aprimoramentos e, além de leiaute mais moderno, agora conta com outras funcionalidades, como ampliação da informação disponibilizada em gráfico e números e descritivos na mesma tela de consulta.

Rumo ao futuro, a intenção é identificar em nossa cadeia de fornecimento aqueles fornecedores que se encaminham na direção de práticas mais sustentáveis, para que nossos parceiros também contribuam, além dos aspectos financeiros e de regularidade legal, com práticas socioambientais.



Com o Painel de Acompanhamento do Status dos Fornecedores é possível comparar o desempenho de períodos anteriores e inserir reuniões estratégicas e periódicas em que são sugeridos apontamentos de melhoria ou reconhecimento aos fornecedores

Relatório de Gestão Colaboradores



Somos mais de 5 mil
colaboradores unidos
pelo compromisso diário
de cuidar da saúde das
pessoas.

Suelen de Almeida, colaboradora
da Unimed-BH, e sua filha Clara

Relatório de Gestão

Colaboradores

GRI 2-7, 2-8

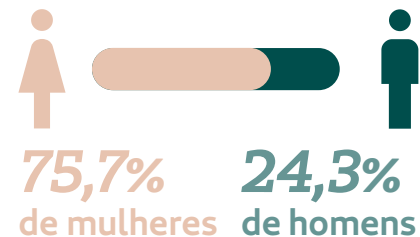
O desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos colaboradores é uma premissa para a Unimed-BH. Para cuidar da saúde dos nossos clientes, é importante, primeiro, cuidar das nossas pessoas, oferecendo conhecimento, oportunidades e um ambiente de trabalho adequado e com respeito às individualidades.

/ Perfil do nosso time



1.312
colaboradores
que atuam transversalmente
nas áreas administrativas
em processos de Recursos
Humanos, Comunicação,
Marketing, Jurídico, Serviços
Compartilhados, Tecnologia e
Inovação.

3.999
colaboradores
dedicados à
assistência aos
clientes, com atuação
em nossas unidades
hospitais e
ambulatoriais.



262 pessoas
em cargos de gestão

1.634 pessoas
em cargos técnicos

3.415 pessoas
em cargos operacionais

2.992
profissionais terceirizados

105
profissionais em contratos temporários

Uma Cooperativa cada vez mais plural **GRI 405-1**

De acordo com o IBGE, existem cinco categorias para a autodescrição da raça: branca, preta, parda, amarela e indígena. No nosso time, os colaboradores se classificam como:

cor	2023	2022
Amarela	115	127
Branca	1.777	1.798
Indígena	7	6
Não informado	31	22
Parda	2.652	2.700
Preta/Negra	729	686
Total geral	5.311	5.339

Diversidade de raça também no Conselho de Administração

Segundo autodeclaração dos membros do Conselho de Administração, três conselheiros são pretos/pardos, sendo que um deles também é parte da diretoria-executiva. Nenhum membro se declarou indígena.

Ao todo, temos **266 colaboradores** com deficiência, representando 5% do nosso quadro.

Em 2023, **aumentamos em 25%** a contratação de profissionais com esse perfil, em relação a 2022.

Diferentes gerações

Em relação à idade, 58% dos colaboradores têm entre 30 e 45 anos, seguidos de 16% na faixa de 25 a 29 anos e 15% de 46 a 59 anos.

Faixa Etária	Nº de colaboradores
Até 18 anos	10
De 19 a 24 anos	468
De 25 a 29 anos	860
De 30 a 45 anos	3118
De 46 a 59 anos	815
A partir de 60 anos	40
Total geral	5.311

Lideranças que guiam nossas equipes

GRI 405-1

262

lideranças
nos níveis
de supervisão,
coordenação, gestão
e superintendência.



A força feminina
representa **70%** das
lideranças da Cooperativa,
enquanto a média do
mercado é 39%, segundo
dados do IBGE de 2022.



Distribuição de lideranças por gênero:

Gênero	Nº de colaboradores
Mulheres	183
Homens	79
Total geral	262

Distribuição de lideranças por raça/cor:

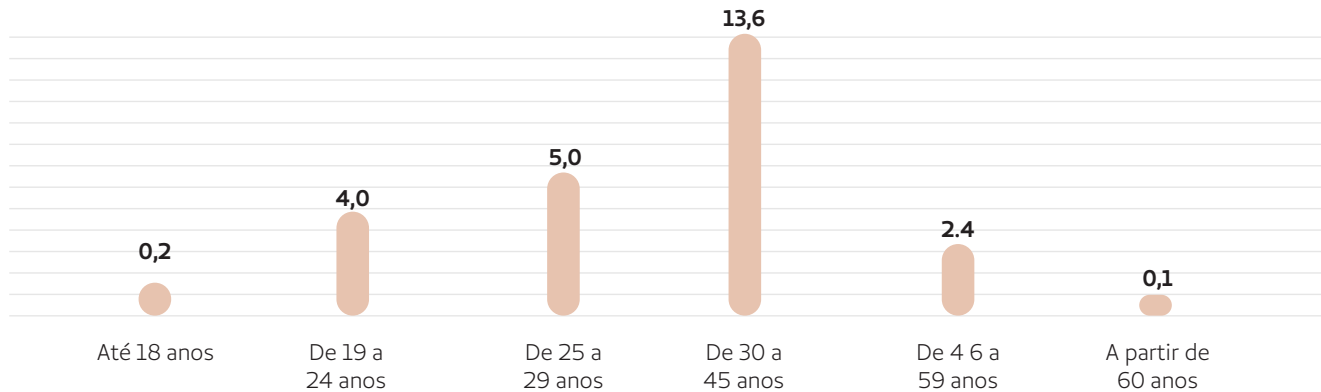
Cor	2023	2022
Amarela	7	8
Branca	162	152
Parda	83	90
Preta/Negra	10	2
Total geral	262	252

Admissões e rotatividade

Em 2023, foram contratados 1.365 profissionais, sendo 78% mulheres e 22% homens. A taxa de rotatividade no ano foi de 25,5%, sendo 26,2% de mulheres e 22,5% de homens.

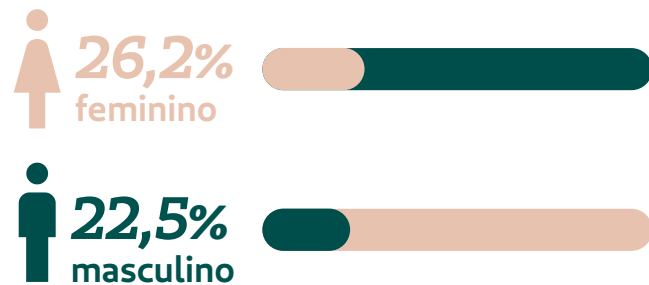
Rotatividade por gênero, raça e faixa etária GRI 401-1

Turnover por Faixa Etária (%)



Turnover por cor (%)	2023
Amarela	2,3%
Branca	33,7%
Indígena	0,2%
Parda	49,9%
Preta/Negra	13,6%
Não informado	0,3%

Turnover por gênero (%)



Respeito nas relações sindicais

A Unimed-BH valoriza o bom relacionamento com entidades sindicais e associações de classe e reconhece a importância da atuação dessas instituições como representantes de interesses dos seus colaboradores. As relações entre a Cooperativa e esses públicos são pautadas pelos seguintes princípios:

- Garantir que as negociações e o diálogo sejam feitos por pessoas formalmente autorizadas.
- Respeitar as iniciativas e os acordos coletivos resultantes das negociações entre as entidades sindicais ou associações de classe.



5. Responsabilidade social


Direcionados ao nosso propósito de cuidar da saúde, seguimos atuando, sempre guiados pelos valores que fazem parte da cultura Unimed-BH.

Helena Costa, médica cooperada da Anestesiologia, e Régis Labbate, médico cooperado da Mastologia



Relatório de Gestão

Gestão de pessoas e diversidade



Mais do que promover a saúde e o cuidado com os clientes, nossa atuação busca gerar valor para a sociedade a partir do relacionamento com os diversos públicos e toda a comunidade, além de promover o desenvolvimento e o bem-estar social.

DESTAQUE

Um dos compromissos desta gestão é evoluir com a nossa cultura para a construção hoje da Cooperativa que queremos ser no futuro. Diante disso, ampliamos os canais de escuta, por meio da Pesquisa Pulses e do diagnóstico de Diversidade e Inclusão, buscando soluções para a promoção de um ambiente de trabalho cada vez mais respeitoso, diverso e inclusivo.



Relatório de Gestão

Gestão de pessoas e diversidade

Em 2023, a Unimed-BH iniciou um grande movimento de evolução cultural para a construção, hoje, da Cooperativa que queremos ser no futuro. Uma jornada guiada pelo nosso propósito, crenças, valores, comportamentos, e com o espírito de um só time e o foco do cliente liderando as ações das nossas equipes. Os avanços podem ser observados em iniciativas já implementadas com o objetivo de fortalecer o vínculo das nossas equipes com a Cooperativa e com a cultura desejada, prezando pela agilidade, a simplicidade e o desenvolvimento de soluções cada vez mais colaborativas.

O plano de trabalho contemplou ações corporativas que são estruturantes para nossa transformação cultural, com novos ritos e símbolos que comunicam mensagens importantes. O primeiro passo foi o estabelecimento de um comitê gestor da Cultura, que conta com o patrocínio da Diretoria da Unimed-BH e é formado pelos integrantes do Comitê Executivo.

Também foi formado um comitê tático, composto por representantes das gerências de Pessoas e Educação Corporativa (GPEC), de Comunicação Corporativa (GECC), de Inovação (GEDI) e de Planejamento, Processos e Projetos (GEPP), para a condução desse trabalho ao longo do ano.

Conheça algumas das iniciativas já implantadas em conjunto com o Bem Mais Você, o programa de experiência do colaborador da Unimed-BH.

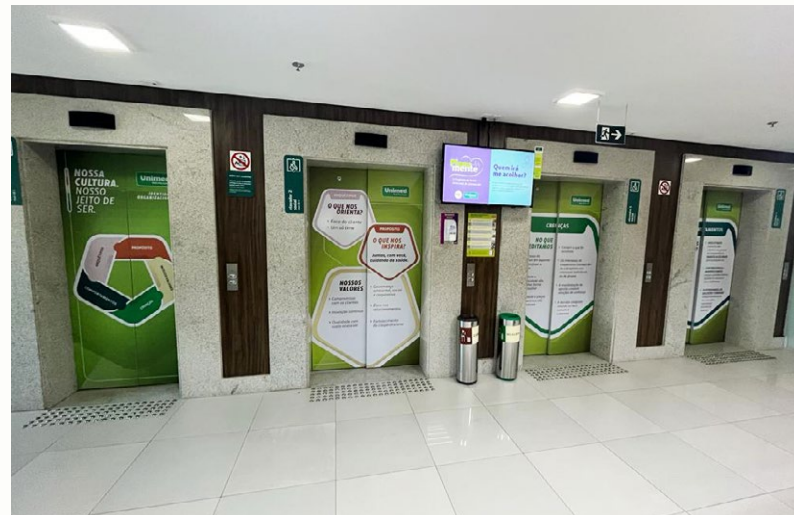
Ambientação – Nossa identidade organizacional para todo mundo ver

Para manter a cultura ainda mais viva em nosso ambiente de trabalho, em julho de 2023, realizamos uma campanha de comunicação que contou com um amplo projeto de ambientação, estampando a identidade organizacional da Cooperativa por meio de painéis de parede, adesivos para elevadores, quadros, *displays* de mesa, entre outros.

Check-in da Cultura

O Check-in da Cultura foi um importante rito implementado para reforçar as bases e os comportamentos que nos levarão ao alcance dos resultados e da cultura desejada para a Cooperativa. No início das principais reuniões, as lideranças convidam os colaboradores a compartilharem exemplos e situações vivenciadas diariamente e que refletem a nossa identidade organizacional.

Leia mais em
[Nossa Estratégia.](#)



As diretrizes que compõem a nossa identidade organizacional e irão fortalecer a nossa cultura estão estampadas em nossas unidades assistenciais e na sede administrativa

Bate-Papo com a Diretoria

O Bate-Papo com a Diretoria é uma oportunidade para aproximar os colaboradores e a Diretoria da Cooperativa, pensada para estimular a participação e a construção coletiva por meio da troca de ideias e percepções.

Em 2023, foram realizadas quatro edições, por onde passaram mais de 60 participantes, que puderam compartilhar experiências em cerca de 12 horas.



Em encontros bimestrais, colaboradores de diferentes áreas se reuniram com a Diretoria da Unimed-BH

Papo Aberto com a Liderança e com o Comitê Executivo

O Papo Aberto foi mais uma iniciativa que teve como objetivo a abertura para o diálogo, a aproximação com as lideranças e a troca de experiências. O encontro foi realizado entre as superintendências executivas das áreas assistenciais e administrativas com as suas equipes, em edições exclusivas para as lideranças com o Comitê Executivo. O fórum contribuiu para conversas propositivas sobre a evolução da cultura na Unimed-BH.



O Papo Aberto é uma iniciativa de abertura ao diálogo, realizado em todas as superintendências da Cooperativa

Momento da Liderança e Encontro de Líderes

Em um cenário cada vez mais desafiador, ter um time conectado e alinhado à cultura e ao planejamento estratégico da Cooperativa é fundamental. Ainda mais quando se trata dos líderes que ajudam a conduzir as equipes na busca da excelência do cuidado. Esse foi o objetivo que baseou a criação do Momento da Liderança, visando fortalecer ainda mais a integração entre todas as lideranças da Cooperativa em um novo rito para alinhamento sobre o desempenho das metas estratégicas, os desafios de mercado e os resultados da Cooperativa, reforçando o papel desse time no alcance dos resultados.



Para encerrar o ano, mais de 240 lideranças se reuniram em dezembro para um momento de integração, celebração das conquistas do ano e alinhamento estratégico para 2024

Pesquisa Ouvir + Você

Ampliar os canais de escuta e potencializar a construção conjunta de soluções para a promoção de um ambiente de trabalho cada vez melhor é parte fundamental do processo de evolução cultural da Cooperativa.

A Pesquisa Ouvir + Você foi uma das iniciativas implementadas em 2023 para atender a esses dois objetivos. A metodologia de pesquisa por recorrência, a partir de “pulsos” enviados quinzenalmente para os colaboradores, permitiu mensurar o clima das áreas administrativas e unidades assistenciais.

De abril a setembro foi avaliada a percepção dos colaboradores em 12 dimensões: Alinhamento com a Empresa, Bem-estar, Carreira, Desenvolvimento Profissional, Embaixadorismo, Estrutura, Feedback, Felicidade, Inovação, Justiça, Liderança e Relacionamento Interpessoal.

A partir de respostas anônimas e sigilosas, a pesquisa permite avaliar como está o clima e investir em melhorias nos processos, estrutura, gestão e experiências.









Muitas vozes e um único objetivo:

construir, juntos, um ambiente de trabalho cada vez melhor para o nosso time verde de coração.

Conheça a pesquisa **Ouvir + Você**, uma oportunidade para você dar a sua opinião de forma rápida, simples e anônima, sobre temas importantes do nosso dia a dia. A cada 15 dias uma rodada de perguntas, que você responde em menos de 5 minutos.

Participe!

Saiba mais na Intranet.

Quinze colaboradores participaram da campanha da pesquisa Ouvir + Você, para representar todas as nossas unidades

As lideranças puderam acompanhar as análises das respostas em um *dashboard* em tempo real e, a partir disso, tivemos o registro de 102 planos de ação, sendo que 34 foram concluídos e 68 estão em andamento. Além disso, algumas melhorias foram implantadas ainda em 2023, entre elas:

- Criação de refeitório na Sede Administrativa
- Substituição das cadeiras (Sede Administrativa e unidades assistenciais)
- Novos Uniformes (unidades assistenciais)
- Parceria com o *Gympass* (todos os colaboradores)

43% dos colaboradores
responderam às pesquisas

7,9 de aprovação geral
Índice favorável, próximo
da média de mercado e
das empresas da área
de saúde que utilizam
a Pesquisa Pulses

**83% de engajamento
dos colaboradores**
As pessoas se sentem
orgulhosas e inspiradas em
pertencer à Unimed-BH

Programa Afeto

Em 2023, a Cooperativa lançou o Programa Afeto, destinado às colaboradoras gestantes, colaboradores cujas companheiras estejam grávidas e famílias em processo de adoção. A iniciativa tem como objetivo acompanhar as famílias, da gestação ou processo de adoção, até o término da licença-maternidade, oferecendo apoio, acolhimento e orientação.

As famílias inscritas no Programa contam com acompanhamento de uma equipe multiprofissional com o foco na saúde e no bem-estar da gestante e do bebê, com orientações sobre o cuidado com o recém-nascido/criança: higiene, conforto, segurança da criança, vacinação, puericultura, testes e exames, acompanhamento pré-natal adequado, parto adequado, aleitamento materno, entre outros, além de toda a orientação e acolhimento para as famílias em processo de adoção.



O cuidado e a conexão nos unem

A Unimed-BH promove, ao longo de todo o ano, algumas iniciativas que proporcionam novas experiências e a valorização dos nossos colaboradores. Elas fazem parte do Programa Bem Mais Você, que reúne um conjunto de propostas focadas em fortalecer o senso de pertencimento e materializar o cuidado em ações que estejam em convergência com a nossa cultura, crenças e valores.

Datas comemorativas

O vínculo entre Cooperativa e equipes é formado em diferentes momentos da jornada do colaborador e as datas comemorativas são oportunidades de geração de conexões simbólicas por meio das experiências, valorização do indivíduo e construção de memórias afetivas.

Dia das Mães



Uma experiência única de bem-estar e cuidado. Foi assim a ação especial de comemoração do Dia das Mães, que levou 30 colaboradoras e médicas cooperadas para um dia de contato com a natureza, relaxamento e muitas surpresas, na Vila Moura Olival. O conceito central da comemoração foi promover uma experiência sensorial e de autocuidado para as participantes.



12 de maio – Dia da Enfermagem e do Profissional de Saúde

Mais de 3.300 profissionais de inúmeras áreas da saúde atuam, juntos, com o compromisso de oferecer a melhor assistência aos clientes da Unimed-BH. A campanha “Talentos que se somam, cuidado que se multiplica” homenageou aqueles que exercem, diariamente, o nosso propósito.

Assista ao vídeo da homenagem [aqui](#).

Dia dos Pais

“Ser pai é ser inspiração” foi o tema da campanha de 2023, que retratou o vínculo entre pai e filho em um vídeo com pais colaboradores e médicos cooperados. Nos canais de comunicação, eles também foram estimulados a enviarem fotos com seus filhos.

[Clique aqui](#) para conferir a nossa homenagem.



Mês das Crianças

O Mês das Crianças na Unimed-BH contemplou mais de 600 pessoas, com visitas ao Museu dos Brinquedos, Concurso de Desenhos, café da manhã com a Diretoria, show de mágica e visita à sede da Cooperativa.

[Clique e assista ao vídeo da homenagem](#)



Homenagem de final de ano



[Clique para assistir à homenagem](#)

No final do ano, as equipes participaram de um vídeo celebrativo pelo encerramento de 2023. Com participação de todas as gerências e unidades assistenciais, foi feita uma paródia em que a letra da música recuperou os principais marcos do ano, tendo a evolução cultural como base. Toda a produção foi feita por colaboradores, incluindo a letra e a voz que embalou o hit "Vamos evoluir!"

Kit de Fim de Ano

PREPARE-SE PARA A ENTREGA DO **KIT DE FIM DE ANO**

Neste ano, para retirar o seu Kit, você deverá apresentar o seu QRCode, que é único para cada colaborador.

Para gerar o seu, aponte a câmera do celular para o QRCode ao lado ou entre no site searakit.com.br/chapa

Informe sua matrícula (somente números) e a data de nascimento.

Salve a imagem com um print no celular para apresentar no dia da retirada do kit.

Você também pode gerar o seu QRCode pela intranet.

Em 2023, 5 mil kits de fim de ano foram entregues para os colaboradores das áreas administrativas e assistenciais, em duas opções: Kit Tradicional e Kit Vegetariano

Comemorações de reconhecimento e tempo de casa

No final de 2023, mais de 250 colaboradores participaram de uma homenagem dupla: os Destaques do Ano do Programa Reconhecer e o reconhecimento pelo Tempo de Casa para quem completou 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de Cooperativa.

Reconhecer



O Foco do Cliente é um dos principais norteadores da Cooperativa e o Programa Reconhecer homenageia os colaboradores e médicos do corpo clínico das unidades assistenciais que mais recebem elogios dos clientes e das lideranças. Ao longo do ano, foram reconhecidos mais de 900 profissionais das nossas equipes. Desses, 17 participaram de uma cerimônia como Destaques do Ano.

Tempo de Casa

Ao todo, 579 colaboradores comemoraram Tempo de Casa em 2023. Os que completaram 5 anos foram reconhecidos por suas lideranças em seus locais de trabalho. Os que completaram 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de casa foram convidados para o evento.



Saúde e segurança do colaborador **GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9**

As iniciativas de cuidado com o colaborador passam também por ações de conscientização das equipes em relação aos temas de saúde e segurança. Em 2023, a Cooperativa registrou 176 acidentes de trabalho, sendo 116 típicos e 60 de trajeto. Para comparação, em 2022, registramos 169 acidentes de trabalho, sendo 104 típicos e 65 de trajeto.

Ao longo de todo o ano, atuamos com o objetivo de reduzir esses dados e promover a qualidade de vida nas nossas equipes. Por isso, realizamos ações contínuas orientativas por meio de campanhas de comunicação e treinamentos. Nessas frentes, damos destaque às diretrizes de segurança a serem adotadas no ambiente de trabalho que impactam na prevenção e no gerenciamento de riscos.

Regras de Ouro em Saúde e Segurança

As Regras de Ouro reúnem as premissas básicas de Saúde e Segurança no Trabalho que devem ser cumpridas por todos. As orientações foram divulgadas em formato de cartilha, compartilhadas nos canais de comunicação e auditadas nas visitas setoriais da equipe do Sesmt. As oportunidades de melhorias são compartilhadas com as lideranças para o fortalecimento da cultura.



As regras são divididas de acordo com o perfil de atuação do colaborador

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) GRI 403-6

Com o mote “De Bem com Você”, a Sipat 2023 convidou os colaboradores a refletir sobre a mudança de pequenos hábitos que podem transformar sua vida de forma integral. As atividades foram realizadas de forma on-line e presencial, abordando quatro pilares: controle do estresse, exercícios físicos, nutrição e relacionamentos saudáveis. As ações da Sipat alcançaram a participação de cerca de 880 colaboradores e a live, que integrava a programação, foi acompanhada por mais de 120 colaboradores.



Janeiro Branco

JANEIRO BRANCO

Cuidar da mente é tão importante quanto cuidar do corpo.

DE 23 A 26 DE JANEIRO, participe de rodas de conversa sobre saúde mental e meditação guiada em todas as unidades.

BEM MAIS Você

Para sempre lembrar que cuidar da mente é tão importante quanto cuidar do corpo, a campanha do Janeiro Branco buscou a conscientização das pessoas sobre saúde mental e emocional por meio de rodas de conversa e meditação guiada nas unidades.

Dia Internacional da Mulher

Para marcar o mês da mulher, a Unimed-BH promoveu uma live com o tema “Saúde & violência doméstica e familiar”. A convidada foi a Promotora de Justiça Patrícia Habkhouk, que também atua como Coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Combate à Violência Doméstica e Familiar do Ministério Público de Minas Gerais. Em sua fala, a palestrante abordou os desafios do enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher em nosso estado e as possibilidades para assegurar às meninas e mulheres mineiras a proteção estabelecida na Lei Maria da Penha.

Quando uma mulher é **CORAJOSA, CONFIANTE, DETERMINADA, LÍDER,** muitas outras se inspiram.

Unimed
Belo Horizonte

Uma homenagem da Unimed-BH a todas as mulheres

8 DE MARÇO | Dia Internacional da Mulher

Eliane Nonaka
Cristiane Barreto
Magda Maria da Luz
Kamila Mara
Mariana Pinho Duarte



Abril Verde

Em Abril, mês que aborda a conscientização da saúde, segurança e prevenção de acidentes de trabalho, foram compartilhadas “pílulas” de conhecimento ao longo do tempo para as equipes. Os colaboradores das unidades assistenciais participaram da Blitz do Abril Verde, que realizou testes para medir o quanto aprenderam sobre o tema.

Outubro Rosa e Novembro Azul

Para marcar as campanhas do Outubro Rosa e Novembro Azul, a equipe do Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) percorreu as unidades para inspirar os colaboradores a cuidar da saúde. A Trilha do Autocuidado passou por várias unidades para lembrar sobre a importância de praticar hábitos saudáveis no dia a dia.



Simulados de incêndios nas Unidades



Em 2023, a Cooperativa realizou 13 simulados de incêndio em diferentes unidades assistenciais e administrativas, envolvendo mais de 1,4 mil colaboradores, que foram capacitados sobre como agir em emergências.

No exercício, colaboradores e brigadistas vivenciam adversidades que podem acontecer em casos de incêndio

Assédio nas relações de trabalho

Desde março de 2023, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) integrou mais uma atribuição com foco no cuidado com os colaboradores e teve seu nome alterado para Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio. Na Unimed-BH, a ética nos relacionamentos é um dos valores que integram a nossa identidade organizacional.

Para fortalecer o compromisso de incluir temas referentes à prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência no trabalho, a Cipa realizou a Semana de Prevenção ao Assédio. Integrando a programação, uma live abordou as situações de assédio nas relações de trabalho. Foi realizado também um momento com as lideranças para abordar os vieses inconscientes e seus efeitos na gestão dos colaboradores.

Palestra Assédio nas Relações de Trabalho Precisa de ajuda?

AMBIENTE DE TRABALHO?

PESSOAS COM DIFERENTES:

- PERSONALIDADES;
- HISTÓRIAS DE VIDA;
- CULTURA FAMILIAR;
- CRENÇAS;
- FORMAÇÃO EDUCACIONAL;
- CULTURAS;
- SONHOS;
- MEDOS.

Unimed
Sóla Responsável

Live sobre Assédio nas relações de trabalho, com a advogada Tacianny Torchia, professora do MBA de Governança, Riscos, Regulação e Compliance em Saúde na Faculdade Unimed. A palestra foi assistida por mais de 200 colaboradores.

Desenvolvimento de pessoas **GRI 3-3, 404-1, 404-3**

O movimento de evolução cultural está diretamente ligado ao desenvolvimento das pessoas que compõem a Unimed-BH. Fortalecer a identidade organizacional, reforçar os comportamentos esperados de cada profissional, valorizar aqueles que estão contribuindo com a promoção da saúde e a satisfação dos nossos clientes, além da formação e retenção de talentos, são alguns dos resultados dessa frente de trabalho.

Programa de Gestão do Desempenho

Em 2023, mais de 4.500 profissionais de todos os níveis da Cooperativa realizaram a Avaliação do Desempenho, que mediu a atuação dos colaboradores em relação às competências organizacionais: Um Só Time, Foco do Cliente, Ágil e Simples, Foco em Resultados, Abertura a Mudanças, Liderar e Desenvolver (exclusiva à liderança).

Uma das ferramentas de desenvolvimento é a Gestão do Desempenho, que traz a oportunidade para os colaboradores e lideranças refletirem, em conjunto, sobre suas entregas, resultados e formas de alavancar a carreira e atuar de acordo com os comportamentos, crenças e valores da Unimed-BH. A cada ciclo anual, o programa estimula os colaboradores a assumirem o protagonismo de sua carreira, além de acompanhar a trajetória e o amadurecimento nas entregas de cada profissional.

*Campanha de divulgação do Programa
Gestão de Desempenho*

**  HORA
DA GESTÃO
DO DESEMPENHO!**

AUTOAVALIAÇÃO

J  estamos na reta final desta etapa!  ltimos dias para você avaliar suas competências essenciais   Unimed-BH, seus resultados e contribui es para a Cooperativa.

**DISPONÍVEL
até 14/07**

**Acesse a Intranet
e confira**

*Pedro Henrique Andrade,
analista de tecnologia
da informa o (GSI)*

Unimed
Belo Horizonte

Em 2023, o programa seguiu as etapas de Autoavaliação, Avaliação da Liderança, Consenso das Avaliações e *Feedback* sobre o último ciclo de trabalho. Como evolução, os Comitês de Calibração, que ajudam a qualificar a avaliação da liderança imediata, antes destinados aos profissionais em cargos de liderança para avaliação de performance, foram ampliados e passaram a avaliar também os analistas de nível sênior.

Colaboradores avaliados – por nível

Superintendência	92%
Gerência	98%
Coordenação	77%
Supervisão	83%
Especialista	86%
Analista	78%
Operacional	77%
Total Geral	78%



As lideranças também receberam treinamentos específicos em 2023. O G.P.S. – Gerir para Servir, programa de desenvolvimento de lideranças, foi reestruturado e, em 2023, retornou ao formato presencial. Mais de 250 líderes participaram dos encontros, organizados em grupos de acordo com o nível.

Treinamentos para fortalecer nosso time

Mais de **203 mil horas** em treinamentos

19% de aumento em relação a 2022

47,36 horas (média) de treinamento por colaborador em 2023

Em 2023, os colaboradores que trabalham em funções administrativas realizaram uma média de 22,58 horas de treinamento, enquanto os colaboradores assistenciais concluíram uma média de 51,17 horas de treinamento.

Oportunidades para novos talentos

Programa de Estágio Decola



A Cooperativa realiza o Programa de Estágio Decola, que tem como objetivo desenvolver, estimular e favorecer a formação e a qualificação de futuros profissionais, sob orientação de gestores e tutores experientes. Em 2023, 49 estagiários acadêmicos foram aprovados na seleção — que contou com mais de 1.870 inscritos — e ingressaram na Cooperativa em agosto. Os selecionados desenvolveram um projeto aplicado em grupo, que será apresentado no encerramento do ciclo.

Programa de Estágio Nível Técnico de Enfermagem



A Unimed-BH também oferece o Programa de Estágio Nível Técnico de Enfermagem, voltado à qualificação e ao desenvolvimento de estudantes de nível técnico em Enfermagem com foco no atendimento, qualidade e segurança assistencial. 60 estagiários estão em atividades curriculares nas diversas unidades assistenciais da Cooperativa.

Programa Aprendiz

Em 2023, 56 jovens ingressaram na Cooperativa por meio do Programa Aprendiz. Colaboradores e médicos cooperados podem indicar jovens de 16 a 18 anos para fazer parte do nosso time em uma jornada com duração de 16 meses. Também podem se inscrever alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH e participantes do Programa Jovens Profissionais.

Diversidade e inclusão GRI 3-3

A valorização da diversidade, equidade e inclusão faz parte dos nossos compromissos e da nossa cultura, pois sabemos que é a soma das diferenças que nos leva ainda mais longe.

A vocação para o cuidado é o que move, todos os dias, a Unimed-BH. Como cooperativa, sabemos do tamanho da nossa responsabilidade social e do nosso papel na formação de uma sociedade cada vez mais inclusiva e diversa.

É preciso esforço e dedicação para fortalecer a cultura da inclusão e da diversidade, combatendo vieses inconscientes a fim de desconstruir preconceitos que habitam a mente de todos os envolvidos em nosso negócio.

O compromisso com os diversos públicos está expresso em nosso Código de Conduta e Relacionamento e na política corporativa de Respeito à Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas, instrumentos para disseminar os valores e princípios éticos nos quais acreditamos e que orientam a maneira como nos relacionamos, exercemos a nossa missão e executamos as nossas atividades.

Em 2023, depois de uma profunda imersão na temática, identificamos a necessidade de avançar ainda mais, ampliando o entendimento dos nossos públicos sobre esse tema tão relevante e sensibilizando sobre a importância das relações respeitadas



A Unimed-BH possui Uma cartilha de Diversidade e Inclusão para orientar os colaboradores

com pessoas diversas. Assim, criamos um ambiente de acolhimento entendendo que a nossa maior riqueza está na pluralidade e reiterando que um ambiente inclusivo é aquele que permite a participação de todas as pessoas, efetivamente.

Por isso, para o público interno, intensificamos as ações de comunicação e treinamentos com o objetivo de promover o aprendizado e a reflexão. Expandimos a compreensão sobre o assunto e reafirmamos o entendimento de que somos uma cooperativa que promove a diversidade, se orgulha das suas práticas inclusivas e não compactua com atitudes de preconceito, sejam elas relacionadas a raça, gênero, orientação sexual, características físicas ou crenças.

Foram
mais de 15
campanhas
educativas e treinamentos com
foco na Diversidade e Inclusão

Cerca de 10 mil horas
de treinamentos sobre o tema

Veja o detalhamento do
perfil dos colaboradores
em relação à diversidade e
inclusão em [Colaboradores](#).



O Programa de Capacitação de Pessoas com Deficiências, denominado VemSER, é uma oportunidade para a inserção de profissionais no mercado de trabalho



A Unimed-BH realizou o primeiro Diagnóstico Social, em que participaram mais de 3 mil colaboradores e médicos cooperados que atuam nas unidades assistenciais

Diagnóstico Social da Cooperativa

Reconhecemos que, para seguir adiante, é fundamental ouvir e entender as necessidades e as perspectivas do nosso público interno. Por isso, em março de 2023 foi iniciado um profundo mergulho no tema da Diversidade e Inclusão, com a realização do Diagnóstico Social da Cooperativa, uma das proposições atreladas ao Diagnóstico ESG realizado pela Unimed-BH em 2022.

A pesquisa foi feita em parceria com a empresa de consultoria Santo Caos e com o apoio do Sistema Ocemg, e registrou a participação de mais de 3 mil pessoas, entre colaboradores e médicos que compõem o corpo clínico das unidades assistenciais, o que representou 42% do público ao qual se destinava.

O Diagnóstico Social teve como objetivo identificar e entender nossa população nos aspectos de diversidade, equidade e inclusão. A partir da autodeclaração, o estudo permitiu um retrato interno dos grupos minorizados, representatividade na liderança, percepção de prioridade do tema na Cooperativa, visão sobre discriminação e assédio.

O resultado do diagnóstico foi apresentado a todas as lideranças e tornou-se a base para o desenvolvimento de um plano de trabalho que visa a tornar a Cooperativa mais inclusiva, equitativa e diversa nos próximos três anos.

A realização do diagnóstico apontou a necessidade de aprofundar ainda mais a temática, disseminando conhecimento entre o público impactado, com um maior envolvimento dos médicos cooperados e clientes. Essas são as ações:

Capacitação em diversidade

Público: equipe das Gerências de Pessoas e Educação Corporativa (GPEC) e de Comunicação Corporativa (GECC), Comitê de Sustentabilidade (80% adesão) e lideranças das áreas administrativas e assistenciais (70% adesão)

Assédio no ambiente de trabalho e vieses inconscientes

Público: lideranças das áreas administrativas e assistenciais (48% adesão)

Atendimento inclusivo: orientação sexual e nome social

Público: equipe da GPEC (90% adesão) e colaboradores dos Centros de Promoção da Saúde e Pleno, com interface direta com os clientes — portaria, recepção, laboratório, serviços de imagem, enfermagem e corpo clínico do Pronto Atendimento (60% adesão)

Roda de conversa inclusiva - edição pessoas com deficiência

Público: profissionais com deficiência (61% adesão) e lideranças das áreas administrativas e assistenciais (73% adesão)

Em 2024, serão intensificadas as ações dentro do plano de trabalho estruturado.

/ 3.390 respostas, sendo

2.791 colaboradores e colaboradoras

599 médicos que atuam no corpo clínico das unidades assistenciais próprias

72% dos respondentes consideram muito importante priorizar o tema diversidade na Unimed-BH

59% afirmam que no ambiente de trabalho podem ser quem realmente são, sem medo

55% querem saber mais sobre diversidade e inclusão

45% acreditam que a Unimed-BH age ativamente pelo fim do preconceito no ambiente de trabalho

Mais de 50% de profissionais dos grupos minorizados indicariam a Unimed-BH para algum amigo próximo ou familiar trabalhar

O respeito e a inclusão nos unem

Ao longo do ano de 2023, a Unimed-BH promoveu diversas ações e campanhas com o objetivo de promover uma cultura inclusiva. Conheça:

18ª Edição do Programa VemSER

Iniciada em janeiro de 2023, a 18ª edição do Programa de Capacitação de Pessoas com Deficiências, denominado VemSER, atingiu a marca de 206 inscrições. Comparado com o número de inscrições de 2022, que foi de 108 candidaturas, o aumento registrado foi de 140,7%.

Esse salto significativo reflete, além do esforço maior de comunicação, o crescente reconhecimento que o VemSER tem conquistado e um indicativo do interesse cada vez maior de pessoas talentosas e motivadas a participar da oportunidade.



Assista ao [vídeo](#) produzido para o lançamento do Programa com a participação de colaboradores.

A 18ª edição do VemSER teve 17 pessoas selecionadas

Rodas inclusivas – edição pessoas com deficiência

Durante o mês de novembro, Rodas de Conversa Inclusivas foram realizadas em nossas unidades para proporcionar um momento de diálogo aberto e transparente sobre a inclusão dos profissionais com deficiência, expandindo nossa consciência sobre o tema e estimulando atitudes afirmativas que promovam protagonismo e confiança.



Participaram da ação cerca de 100 colaboradores, entre pessoas com deficiência que integram as nossas equipes e suas lideranças diretas

Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

Seguindo na valorização da diversidade, em junho de 2023 desenvolvemos uma campanha para celebrar o Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+. O objetivo foi promover a conscientização e o respeito em relação a todas as orientações sexuais e identidades de gênero. Essa iniciativa também marcou a reafirmação da continuidade da nossa jornada de diversidade e inclusão ao longo deste ano.

Nosso maior **ORGULHO** é ter o **respeito** como principal valor

Na Unimed-BH, diversidade e respeito andam lado a lado. Somos diferentes e é isso que nos faz únicos!

[Clique aqui e saiba mais.](#)

o respeito nos une

Samuel Silva
Colaborador
Unimed-BH

Erika Mendes
Médica cooperada
da Ginecologia
e Obstetrícia

Fernando dos Santos
Colaborador
Unimed-BH

28 DE JUNHO
Dia Internacional do
Orgulho LGBTQIA+

Assista ao vídeo produzido.

A campanha contou com a participação de dois colaboradores e, pela primeira vez, uma médica cooperada integrou a comemoração pela data do Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

Nome social: a Unimed-BH respeita

No segundo semestre de 2023, lançamos a campanha “Nome Social: a Unimed-BH respeita”, que teve como objetivo promover a sensibilização de colaboradores, em especial os da assistência, das equipes de atendimento e médicos do corpo clínico sobre o acolhimento adequado e respeitoso às pessoas transgênero.

Em paralelo à divulgação, foram realizados treinamentos para melhorias do atendimento inclusivo. Em encontros presenciais, foram apresentados os conceitos de gênero e os colaboradores aprenderam a identificar pequenas atitudes no dia a dia que podem gerar desconforto durante o atendimento, além de receberem informações para aprimorar o acolhimento aos clientes trans, com respeito e empatia.

Outro avanço foi a adaptação do sistema de atendimento ao cliente utilizado nas unidades assistenciais próprias. Em novembro de 2023, os documentos do prontuário do cliente passaram a apresentar o campo “Nome Social”. Essa informação é integrada aos painéis de atendimento para chamada de pacientes localizados nas áreas de espera das unidades assistenciais.

**Mais de
800 pessoas
participaram dos
treinamentos
sobre atendimento
inclusivo.**



**EU SOU PEDRO
E QUERO SER CHAMADO
PELO MEU NOME.**

NOME SOCIAL: a Unimed-BH RESPEITA.

Toda pessoa tem o direito de ser tratada conforme o gênero com que se identifica. E é nosso dever chamá-la pelo **nome social**.

Somos Respeito. Somos Diversidade. Somos Unimed-BH.

Unimed
Belo Horizonte

Acesse a Intranet e conheça a história do Pedro Marques Pinheiro, homem trans e cliente Unimed-BH.

Pedro Marques Pinheiro, cliente Unimed-BH



**EU SOU LAVÍNIA
E QUERO SER CHAMADA
PELO MEU NOME.**

NOME SOCIAL: a Unimed-BH RESPEITA.

Toda pessoa tem o direito de ser tratada conforme o gênero com que se identifica. E é nosso dever chamá-la pelo **nome social**.

Somos Respeito. Somos Diversidade. Somos Unimed-BH.

Unimed
Belo Horizonte

Acesse a Intranet e conheça a história da Lavínia de Miranda, mulher trans e cliente Unimed-BH.

Lavínia de Miranda, cliente Unimed-BH

Dois clientes transgênero da Unimed-BH foram convidados a estrelar a campanha “Nome Social: a Unimed-BH respeita”, o que a torna ainda mais próxima do público

Celebração do Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação Racial e do Dia da Consciência Negra

Em 2023, também trabalhamos com a pauta do racismo para reverberar as reflexões e conversas que vêm acontecendo na nossa Cooperativa, com a jornada de inclusão e diversidade. Nesse sentido, marcamos as datas de 21 de março, Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação, e 20 de novembro, Dia da Consciência Negra.

Em ambas as divulgações, trouxemos vozes da Cooperativa para relatar suas vivências e a importância das datas para a sua vida e para a sociedade.

20 NOVEMBRO
DIA NACIONAL DA CONSCIÊNCIA NEGRA

Kelvyn Crisley é técnico de Segurança do Trabalho

Silvana Teotônio é médica cooperada da Pediatria

Marcela Pieri é Coordenadora de Novas Estratégias

Somos Respeito. Somos Diversidade. Somos Unimed-BH.

Vem ver o que a data representa para a Silvana, o Kelvyn e a Marcela.

16 PLANETA
SUSTENTÁVEL
INÍCIO

Respeito e dignidade não têm COR

Aqui na Unimed-BH, reconhecemos a importância de promover um ambiente de trabalho ético, acolhedor e com respeito à diversidade.

Racismo é crime e não toleramos nenhum tipo de preconceito.

21 de março | Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação Racial

Somos inclusão. Somos diversidade. Somos Unimed-BH.

Unimed
Belo Horizonte

Na Unimed-BH, as campanhas de racismo ajudam a amplificar as vozes que estão contribuindo para a evolução da diversidade e inclusão na nossa Cooperativa

Relatório de Gestão

Ações Socioculturais



Mais do que promover a saúde e o cuidado aos clientes, nossa atuação busca gerar valor para a sociedade a partir do relacionamento com os diversos públicos e toda a comunidade, além de promover o desenvolvimento e o bem-estar social.

DESTAQUE

Em 2023, o Instituto Unimed-BH comemorou 20 anos de atuação, celebrando as conquistas e os resultados alcançados. Essa foi uma oportunidade de renovar o compromisso da Cooperativa com a cidadania, fortalecendo o nosso posicionamento e mostrando o quanto o nosso cuidado vai além da assistência médica.



Relatório de Gestão

Ações Socioculturais **GRI 3-3**

Na Unimed-BH, o olhar sobre o cuidado é ampliado. Vai além da atenção à saúde dos clientes e abraça a comunidade em que estamos inseridos. Acreditamos que o caminho está na transformação da vida das pessoas e, como cooperativa, seguimos o princípio cooperativista de compromisso com a sociedade.



Imagem aérea do Morro das Pedras, comunidade atendida há mais de 16 anos pelo Instituto Unimed-BH

No campo da saúde, buscamos oferecer iniciativas de promoção da qualidade de vida abertas ao público em geral, como o Circuito Mude1Hábito e o projeto Bike BH. Além disso, temos a plataforma Viver Bem, que oferece informação qualificada e convida o público à adoção de hábitos saudáveis.

Nos campos sociocultural e socioambiental, temos o Instituto Unimed-BH, que celebrou 20 anos em 2023, e por meio do qual queremos ampliar o acesso à cultura, estimular o bem-estar, o voluntariado e a qualidade de vida das pessoas, valorizar os espaços públicos e contribuir com o meio ambiente. Mais ainda: atuamos para fomentar a geração de trabalho e renda das famílias nas cidades onde nossas ações acontecem, além de viabilizar projetos socioculturais para as comunidades.

Bem-estar e qualidade de vida perto de você

Nosso jeito de cuidar da saúde começa na prevenção, na promoção da qualidade de vida e da cidadania, na mudança de hábitos, no compartilhamento de informações confiáveis, na promoção de atos de voluntariado e no senso de pertencimento do fazer coletivo.

Viver Bem: informação que faz a diferença

O Viver Bem é a plataforma de conteúdos de saúde da Unimed-BH que disponibiliza informações confiáveis e gratuitas para toda a população. Em 2023, o Portal atingiu o marco histórico de mais de 500 conteúdos publicados e passou por uma atualização na identidade visual. Além disso, os dados de acesso à plataforma se mantiveram em crescimento, o que comprova que o portal é uma fonte confiável e uma referência quando o assunto é saúde.



No último ano, o portal Viver Bem serviu como base para a divulgação de informações relacionadas a importantes campanhas do calendário da saúde. O espaço conta também com uma página dedicada a compartilhar os principais projetos do movimento Mude1Hábito.



Número de visitantes:
3,2 milhões em 2023



Taxa de abertura da newsletter:
26,39% (média de 2023)



+5 milhões de visualizações
das páginas do blog — crescimento de
177% em relação a 2022



Cliques na newsletter do blog:
3,86% (média de 2023)



Conteúdos publicados:
mais de 500 no total
144 novos conteúdos
publicados em 2023



Número de termos Top 10 no Google:
148 palavras-chave
no Top 10



Assinantes newsletter:
mais de 3 mil
crescimento de 76% em relação a 2022

[Clique aqui](#) e conheça os conteúdos
mais acessados em 2023.

Saber pra Cuidar

A primeira temporada da websérie Saber pra Cuidar, disponível no YouTube da Unimed-BH, foi concluída em 2023 com sucesso. Foram diversos vídeos sobre temas de saúde, desenvolvidos para levar informações de maneira acessível, educativa e dinâmica para o público do canal.

8

episódios lançados
na websérie
Saber pra Cuidar

+383

mil visualizações

Pod isso, Doutor?

A primeira temporada do *podcast*, apresentado por médicos da Cooperativa, também terminou no último ano. Foram 11 episódios principais — com mais de 292 mil reproduções —, que trouxeram conversas sobre temas diversos, como cuidados com os idosos, informações sobre a dor crônica, as férias escolares, entre outros.



O *podcast* *Pod Isso, Doutor?* é apresentado por três especialistas em saúde, que se revezam nos episódios. A cada mês, um tema diferente é abordado pelos apresentadores, que contam com a participação de dois convidados referências sobre o assunto.

Movimento Mude1Hábito

O Movimento Mude1Hábito é um conjunto de iniciativas que convidam o público a repensar a rotina e adotar novos hábitos em busca de uma vida mais plena e saudável. Os projetos são desenvolvidos em duas frentes de atuação, sendo uma digital e outra presencial.

Conheça a seguir as iniciativas desenvolvidas:

Plataforma Circuito Mude1Hábito

A plataforma Circuito Mude1Hábito oferece aulas gratuitas on-line de diversas atividades físicas, com professores renomados, além de palestras relacionadas ao bem-estar. O acesso é aberto ao público e os usuários podem participar de um programa de benefícios em que são recompensados pelas atividades realizadas.

Há quase três anos no ar, a plataforma apresentou crescimento nos resultados em relação ao ano anterior:

+50 mil usuários cadastrados

36 milhões de engajamentos — mais de **1 milhão** de engajamentos por mês, em média, desde o lançamento da plataforma

90% dos usuários avaliam com **nota 10** (excelente) a experiência na plataforma

Circuito Mude1Hábito nas praças

O Circuito Mude1Hábito nas praças proporciona experiências presenciais de promoção da saúde. Atualmente, acontece na Praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, espaço adotado pela Unimed-BH desde 2010.

Com programação mensal de segunda à sábado, o programa oferece aulas gratuitas de alongamento e caminhada orientada, Tai Chi Chuan e iniciação e fortalecimento à corrida.

Para celebrar o retorno do circuito à praça, em junho de 2023 foi realizado um evento aberto ao público. A programação contou com aula de dança e aulas especiais conduzidas pelos profissionais responsáveis pelas aulas regulares na praça.

Outros projetos que também integram o movimento Mude1Hábito participaram do evento, como o Bike BH, serviço de bicicletas compartilhadas. O Instituto Unimed-BH também esteve presente no evento com o Museu dos Brinquedos, levando atividades recreativas para as crianças.



Ao longo de 2023, o
Circuito Mude1Hábito
nas praças registrou:

332
inscritos

91
participantes
ativos, em média



Aulão especial dos grupos de promoção da saúde do Circuito Mude1Hábito durante o Festival Verbo Gentileza, na Praça Floriano Peixoto.

Parceria com o Instituto Corre pra Ver

Em 2023, a Unimed-BH reforçou seu compromisso com a Responsabilidade Social e a promoção da saúde por meio de uma nova parceria. A Cooperativa passou a patrocinar o Instituto Corre Pra Ver, uma iniciativa que facilita a prática de corrida e caminhada para pessoas com deficiência visual, conectando-as a guias voluntários. Esse patrocínio busca conscientizar a população sobre a importância da atividade física para a saúde, ao mesmo tempo em que contribui para a diversidade e inclusão, incentivando a adoção de hábitos saudáveis por diferentes públicos.



Em maio de 2023 foi assinada a parceria entre a Unimed-BH e o Instituto Corre Pra Ver. O momento teve a presença da Diretoria de ambas as organizações e aconteceu na sede da Cooperativa

121 guias ativos e 60 atletas guiados no Corre Pra Ver

Felicidade Minas Shopping

Parceria da Unimed-BH com o Minas Shopping, o projeto tem como objetivo promover qualidade de vida com atividades orientadas por educadores físicos. Anteriormente voltada para pessoas com mais de 55 anos, agora a ação atende a todas as idades. A programação é gratuita e acontece no Minas Shopping.

80 participantes ativos, em média, no projeto Felicidade Minas Shopping



O objetivo do projeto é promover a qualidade de vida por meio de atividades orientadas por educadores físicos

Bike BH

Há quatro anos, o Projeto Bike BH, sistema de bikes compartilhadas viabilizado por meio da parceria entre a Unimed-BH, a Serttel – Soluções em Mobilidade e Segurança Urbana e a Prefeitura de Belo Horizonte, segue como uma alternativa de lazer e transporte sustentável para a população da capital mineira, além de trazer mais qualidade de vida para seus usuários.

Desde sua implementação, em 2019, o sistema registrou 782.886 km percorridos pelos usuários, o que evitou a emissão de 117,43 toneladas de CO₂. Em quatro anos, foram mais de 40 mil pessoas cadastradas no aplicativo, totalizando mais de 130 mil viagens. Atualmente, o sistema conta com 200 bicicletas distribuídas em 24 estações na capital mineira.



As bicicletas compartilhadas do Bike BH são uma opção de transporte sustentável que traz mais saúde e qualidade de vida

Pista de caminhada em Betim

Para ampliar o cuidado e fortalecer a presença da Cooperativa no município de Betim, a Unimed-BH, em parceria com a Prefeitura da cidade, inaugurou a nova ambientação da Praça do Encontro e da pista de caminhada da Avenida Edméia Mattos Lazzarotti.

29 novos pontos de demarcação de distância a cada 100 metros, nos dois sentidos, ao longo de 2,8 Km de pista

Totem com orientações para o alongamento pré e pós-caminhada

Banco na árvore para descanso

20 lixeiras instaladas em todo o percurso e na Praça do Encontro

A UNIMED-BH TEM UM PRESENTE PARA BETIM E PARA SUA SAÚDE.

A Unimed-BH se orgulha de inaugurar a nova ambientação da **Praça do Encontro** e da **pista de caminhada da Avenida Edméia Mattos Lazzarotti**, em parceria com a Prefeitura de Betim.

Um cuidado com a saúde e o bem-estar de toda a população da cidade.

Nova sinalização: São 29 postes com demarcação de distância a cada 100 metros, nos dois sentidos, ao longo dos 2,8 km da pista.

Incentivo às boas práticas: Totem com orientações para alongamento pré e pós-caminhada.

Respeito ao meio ambiente: Lixeiras instaladas em todo o percurso e na Praça do Encontro.

Durante as atividades, use máscara, álcool em gel e respeite o distanciamento social.

MUDE HABITO Unimed

Os espaços entregues à população contam com nova sinalização, além de lixeiras, demarcação de distância na pista de caminhada e bancos para descanso

Instituto Unimed-BH: há 20 anos a transformação nos une

Em 2023, o Instituto Unimed-BH celebrou 20 anos de atuação. Ao longo de todo esse tempo, seguimos construindo uma história repleta de conexões entre a comunidade e a arte, o talento e a oportunidade, alunos e professores, pessoas e espaços públicos, solidariedade e propósito. E, a partir dessas conexões, contribuimos para mudar a realidade de milhares de pessoas.



Para compor as peças de comunicação, foram selecionadas fotos que apresentam cenas reais dos projetos realizados, apoiados ou patrocinados, mostrando toda a nossa diversidade

O conceito da campanha partiu de um desdobramento do conceito usado pela Unimed-BH para sua campanha institucional — A Vida nos Une.

Tendo esse conceito como fio condutor para a campanha do Instituto Unimed-BH, o marco dos 20 anos refletiu as suas cinco linhas de atuação: Comunidade, Meio Ambiente, Cultura, Voluntariado e Adoção de Espaços Públicos.

Os 20 anos do Instituto Unimed-BH foram um marco importante: um momento de celebrar as conquistas e os resultados alcançados, além de uma oportunidade de renovar o compromisso da Unimed-BH com a cidadania, de fortalecer o nosso posicionamento e mostrar o quanto o nosso cuidado vai além da assistência médica. Afinal, ele transborda e transforma vidas.

Por isso, ao longo de 2023, pela primeira vez, foi realizada uma extensa campanha de comunicação direcionada a todos os públicos de interesse: médicos cooperados, colaboradores, parceiros, públicos alcançados, comunidades atendidas pelas iniciativas, imprensa e sociedade em geral.

Além da campanha de comunicação reforçando a grandeza e a relevância do trabalho realizado pelo Instituto Unimed-BH, a celebração dos 20 anos perpassou todas as iniciativas ao longo de 2023 e foi marcada por uma série de eventos comemorativos que convidaram o público a vivenciar as ações patrocinadas e promovidas pela instituição.

Os resultados da campanha iniciada em abril, mês em que é celebrado o aniversário do Instituto, têm números expressivos:

+4 milhões
de pessoas alcançadas

+1 milhão
de visualizações no Youtube

+14 mil acessos
na landing page dos 20 anos

+10 mil pessoas
beneficiadas pelos eventos
comemorativos em abril

Cerca de 50
médicos cooperados,
colaboradores e convidados
atuaram como voluntários das
ações especiais de aniversário
do Instituto Unimed-BH

Ação de aniversário no Morro das Pedras

As ações de comemoração de aniversário de 20 anos do Instituto Unimed-BH tiveram início com uma grande festa para alunos, familiares, voluntários e parceiros do Instituto no Morro das Pedras (comunidade na região oeste de Belo Horizonte). O local escolhido para a celebração foi a Escola Municipal Hugo Werneck, que há mais de 16 anos recebe o projeto Escola de Artes, com aulas de percussão, danças urbanas, balé clássico e jazz para crianças e jovens da comunidade.

Contamos com a presença de diversos projetos apoiados pelo Instituto, entre eles a Casa do Beco, o Museu dos Brinquedos e a Sociedade do Riso, além da presença de dezenas de voluntários da Unimed-BH, entre médicos cooperados e colaboradores, e da Odontoprev, parceira do Instituto em diversas ações de promoção da saúde nas comunidades atendidas.

Assista ao [vídeo](#) e confira como foi essa festa!



A festa no Morro das Pedras deu início às comemorações dos 20 anos do Instituto Unimed-BH, que contou uma programação especial realizada ao longo de 2023.

A alegria nos une

O aniversário do Instituto Unimed-BH também foi celebrado com os diversos públicos. Ao longo de todo o mês de abril, a arte uniu as pessoas que tiveram a oportunidade de vivenciar uma programação especial e diversa, incluindo teatro, música e dança para todas as idades.

Espaços públicos como palco principal

Para levar essa comemoração ao maior número de pessoas, praças, parques e teatros de Belo Horizonte e Região Metropolitana receberam atrações especiais no mês de abril. O Circuito Instituto Unimed-BH levou para as praças Floriano Peixoto, em Belo Horizonte, e Milton Campos, em Betim, mais de 20 atrações gratuitas. A abertura do circuito foi marcada por uma apresentação aberta ao público do Grupo Galpão no Parque Lagoa do Nado, na região da Pampulha, em Belo Horizonte.

O Festival Sabiá também aconteceu na Praça Floriano Peixoto e teve como tema “Sabiá na Praça — Cultura, Maturidade, Memórias e Mineirices”. A programação contou com mais de 25 atrações gratuitas, com apresentações de música, dança e teatro, bem como a realização de diversas oficinas.

A Praça Sete foi um dos palcos da comemoração. Os belo-horizontinos foram presenteados com o show “Tizumba canta Vander Lee”, atração musical promovida no Cine Teatro Brasil Vallourec, que também recebeu uma intervenção do grupo Tambores de Minas. Na ocasião, mais de 210 quilos de alimentos foram arrecadados e destinados às entidades cadastradas no nosso banco de instituições sociais.



Apresentação do Grupo Galpão no Parque Lagoa do Nado



Festival Sabiá, Praça Floriano Peixoto, em Belo Horizonte



Filarmônica na Praça, atração do Circuito Instituto Unimed-BH — Especial 20 anos, realizado em Betim



Apresentação do Coral Unimed-BH, no Circuito Instituto Unimed-BH — Especial 20 anos, realizado em Belo Horizonte

O Centro Cultural Unimed-BH, espaço mantido pelo Instituto dentro do Minas Tênis Clube, recebeu o pianista brasileiro Cristian Budu na edição comemorativa do Festival de Maio.

Além da edição do Circuito Unimed-BH, a cidade de Betim foi contemplada com uma edição especial da Série BH Instrumental – Edição Betim, com a apresentação de Célio Balona e o Projeto Brasil, realizado no Teatro Municipal de Betim. Além disso, a atração de encerramento do mês especial de comemoração também aconteceu na cidade. Levamos a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais para a Praça Milton Campos, com a série “Filarmônica na Praça”. Em uma apresentação gratuita, um público de cerca de três mil pessoas se encantou com os grandes clássicos da música universal e sinfônica brasileira.

Em outubro, ainda celebrando os 20 anos do Instituto Unimed-BH, Contagem recebeu a Série BH Instrumental, com show de Eneias Xavier Quinteto e participação especial de Toninho Horta, dois grandes nomes da música instrumental. A apresentação gratuita aconteceu no Parque Ecológico do Eldorado.

20 anos celebrados junto aos médicos cooperados e colaboradores

Um marco tão importante não poderia ser celebrado sem a participação daqueles que fazem a transformação acontecer por meio do seu incentivo e apoio ao Instituto Unimed-BH: nossos médicos cooperados e colaboradores.

Em uma das ações realizadas, a equipe do Instituto visitou todas as unidades da Cooperativa para celebrar e agradecer a todos que fazem parte dessa história.



A equipe do Instituto Unimed-BH visitou todas as unidades para agradecer e convidar colaboradores e médicos do corpo clínico para participar das celebrações de 20 anos da instituição

Já os médicos cooperados participaram de dois eventos especiais. O primeiro foi o Fórum de Ideias com o tema: “Conheça mais sobre a sustentabilidade e a importância do pilar social para as cooperativas. Saiba mais sobre o Instituto Unimed-BH e seus 20 anos”, que contou com a presença de cerca de três mil médicos cooperados. O segundo evento foi uma edição especial do “Unimed-BH Convida”, que contou com o Concerto Comentado do Nani Quarteto de Cordas.

Foi realizada também uma ação interativa em que incentivamos as equipes a fazerem sua foto na moldura comemorativa e compartilharem nas redes sociais (Instagram/LinkedIn).



Unimed-BH Convida com o Concerto Comentado do Nani Quarteto de Cordas. Estiveram presentes no evento a diretora-presidente do Instituto Unimed-BH, Mercês Frôes, e a conselheira do Instituto, Bernadete Lopes

Transformação social impulsionada pelo trabalho médico e a solidariedade

O Programa Sociocultural Unimed-BH, mecanismo de gestão de incentivo fiscal e doações sociais da Cooperativa, segue como uma das maiores iniciativas de captação de recursos por meio de pessoas físicas no país.

Atualmente, 80% do incentivo cultural financiado por meio de pessoas físicas em Minas Gerais é proveniente dos médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH pelo Programa Sociocultural. Isso corresponde a 30% do incentivo cultural proveniente de pessoas físicas no Brasil¹.

Além de fomentar a produção artística local e as iniciativas socioculturais, o Programa contribui para a cadeia da economia criativa, gerando mais postos de trabalho, renda e transformação social na área de atuação da Cooperativa.

Tudo isso é viabilizado por meio da destinação de Imposto de Renda devido de médicos cooperados e colaboradores, IR Jurídico da Unimed-BH — via Lei de Incentivo à Cultura, Fundo do Idoso e Fundo para Infância e Adolescência (FIA) —, e pela destinação de ISS da Cooperativa, via Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte.

Em 2023, aproveitando o conceito geral da campanha celebrativa dos 20 anos, a versão interna para captação também foi desdobrada do conceito geral, o que resultou no mote “A solidariedade nos une”. O objetivo foi atrair o olhar dos cooperados e colaboradores para que percebessem o valor de ser um incentivador do Programa Sociocultural.

Novo marco histórico



+5,6 mil médicos cooperados e colaboradores fizeram adesão ao Programa Sociocultural Unimed-BH em 2023



47 projetos viabilizados por meio de incentivos fiscais nas leis federal e municipal de incentivo à cultura



+2 milhões de pessoas alcançadas em ações presenciais e on-line



+20 mil postos de trabalho gerados



20 milhões em incentivo fiscal e fundos da criança, do adolescente e do idoso destinados a projetos socioculturais



+15 cidades atendidas na área de atuação da Cooperativa

1. Segundo dados disponíveis no SALIC – Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura, do Ministério da Cultura.

Arte e educação como instrumento para a transformação

Em 2023, diversas iniciativas no campo da educação contribuíram para a formação dos nossos públicos, em especial no incentivo à leitura. Destacamos a manutenção da Biblioteca do Centro Cultural Unimed-BH Minas e da Biblioteca Colaborativa do Espaço Instituto Unimed-BH, no Mercado Central de Belo Horizonte.

Transformação social que abraça as comunidades

O Instituto Unimed-BH segue promovendo a cidadania nas comunidades atendidas na área de atuação da Cooperativa, potencializado pelo incentivo do Programa Sociocultural, além do recurso direto da Cooperativa.

Escola de Artes Instituto Unimed-BH

Desde 2007, a Escola de Artes, projeto realizado pelo Instituto Unimed-BH, transforma o futuro de crianças e jovens na comunidade Morro das Pedras ao promover a cidadania por meio da arte.

A iniciativa conta com a parceria do Camaleão Grupo de Dança, responsável por conduzir as aulas de balé clássico, jazz e danças urbanas, do Grupo Cultural Arautos do Gueto, responsável pelo curso de percussão, além da Escola Municipal Hugo Werneck, local onde o projeto acontece.



Os grupos artísticos da Escola de Artes se apresentam em diversos eventos

Em 2023, a Escola de Artes Instituto Unimed-BH beneficiou:

+270
alunos atendidos

12 turmas

164 famílias atendidas

+17 mil
pessoas alcançadas pelas mostras artísticas

Somos Comunidade: a arte e a cidadania se unem

O Programa Somos Comunidade, criado em 2012, é uma iniciativa do Instituto Unimed-BH e da Coreto Cultural para promover e fomentar o empreendedorismo social, a economia criativa e a transformação social dos territórios atendidos por meio da arte, de atividades formativas e da construção coletiva do conhecimento.

Em 2023, o Somos Comunidade deu um importante passo em sua história com a expansão da iniciativa para o município de Contagem. Com a ampliação, um novo ciclo foi iniciado e, assim como realizado em Belo Horizonte, contempla cinco etapas: mapeamento sociocultural, escuta, formação, mostra de artes cênicas, avaliação e contrapartida social.

As quatro primeiras etapas do projeto foram realizadas ao longo de 2023 e os resultados foram apresentados na Mostra de Arte e Cultura, do projeto Somos Comunidade, em Contagem. Belo Horizonte também recebeu uma edição da mostra, em que foram apresentados os resultados do trabalho contínuo já desenvolvido junto à comunidade do Morro das Pedras há mais de 10 anos. As mostras artísticas do Programa Somos Comunidade também fizeram parte das celebrações de 20 anos do Instituto Unimed-BH.



Mostra Somos Comunidade promoveu momentos de entretenimento

**+4,2 mil pessoas
atendidas pelo Programa
Somos Comunidade**

**16 oficinas de
economia criativas**

**2 mostras artísticas
realizadas em Belo
Horizonte e Contagem**

Nossa atuação ampliada em Contagem

Além do Programa Somos Comunidade, outra iniciativa patrocinada pelo Instituto Unimed-BH que também ampliou sua atuação em Contagem foi a Sociedade Artística Brasileira – SABRA. Em parceria com a Associação Eldorado de Apoio à Vida, localizada no bairro Eldorado, em Contagem, a SABRA passou a ofertar oficinas de musicalização inclusiva para mais de 200 crianças e adolescentes atendidos pela instituição.

A parceria rendeu ao Instituto Unimed-BH, à Sociedade Artística Brasileira e à Associação Eldorado de Apoio à Vida um reconhecimento da Câmara Municipal de Contagem pela dedicação e comprometimento das instituições em trabalhar pela inclusão das pessoas com deficiência no município.

A expansão da SABRA para Contagem aconteceu em 2021, por meio de parceria com a Escola Municipal Professora Lígia Magalhães, para a formação de um coral infantil.



As novas ações da Escola de Música Sabra em Contagem em parceria com a Associação Eldorado de Apoio à Vida vão potencializar as atividades já realizadas desde 2021 na cidade

Rodas de Conversa Saúde da Mulher: compartilhar conhecimento também é cuidar da saúde

As Rodas de Conversa Saúde da Mulher são cuidado ampliado que promove saúde e bem-estar, ao mesmo tempo em que leva informação e conhecimento para as famílias atendidas pelos projetos que patrocinamos.

Iniciamos um projeto piloto com as alunas, mães e outras mulheres familiares (a partir de 16 anos) da Escola de Artes, na Escola Municipal Hugo Werneck, entre os meses de junho a agosto de 2023, com a participação voluntária de médicas cooperadas e colaboradoras da Unimed-BH.

A iniciativa disseminou orientações sobre qualidade de vida, promoção da saúde e prevenção de doenças físicas, psicológicas e emocionais a mais de 40 participantes. Essa foi uma ação alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 3 da ONU, que visa a assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.



Os temas apresentados nas três edições das rodas de conversa foram definidos a partir da escuta de pais e alunos da Escola de Artes, por meio da pesquisa Ouvir para Cuidar

O voluntariado nos une

Os médicos cooperados e colaboradores voluntários também participaram das celebrações que marcaram os 20 anos do Instituto Unimed-BH, atuando em diversas ações em prol da sociedade e das comunidades atendidas.

No dia 1º de abril iniciamos as comemorações, com um evento destinado às famílias dos alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, no Morro das Pedras. 27 voluntários participaram, apoiando nas atividades do dia.

Outros eventos, como as edições do Circuito Instituto Unimed-BH, na Praça Floriano Peixoto, também receberam a contribuição de voluntários.

+800 médicos cooperados e colaboradores atuaram como voluntários nas ações promovidas pelo Instituto Unimed-BH em 2023

Médicos cooperados, colaboradores e convidados atuaram como voluntários nas ações celebrativas dos 20 anos do Instituto Unimed-BH, levando acolhimento, cuidado, saúde e bem-estar para as pessoas das comunidades atendidas na área de atuação da Cooperativa



Abraço do Bem

A campanha Abraço do Bem, uma das principais iniciativas de voluntariado do Instituto Unimed-BH, segue contando com o apoio dos colaboradores e médicos cooperados da Unimed-BH.

Em 2023, mais de 100 médicos cooperados voluntários doaram seus vouchers de aniversário (iniciativa da Cooperativa para presentear o cooperado por ocasião de seu aniversário) para as atividades realizadas nas comunidades e Instituições Sociais atendidas pelo Instituto Unimed-BH. Por meio das doações, foi possível realizar ações que beneficiaram cerca de 5,7 mil pessoas em atividades como: doação de cestas básicas e cestas de frutas e apoio ao Natal Solidário em Rede 2023 na Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo, em Ribeirão das Neves, e ao Dia das Crianças na comunidade Morro das Pedras (BH) e na comunidade da Colônia Santa Isabel (Betim).

Anualmente também são doados os kits de fim de ano oferecidos pela Cooperativa e não retirados pelos colaboradores. Em 2023, foram destinados 175 kits de fim de ano que beneficiaram as famílias de catadores de materiais recicláveis da Redesol-MG — Rede de Catadores de Materiais Recicláveis de MG, instituição atendida há mais de 10 anos pela linha de atuação Meio Ambiente, por meio do projeto Cooperativa Sustentável.



Catadores de materiais recicláveis das cooperativas e associações vinculadas à Redesol-MG receberam as doações dos kits de fim de ano que não foram retirados pelos colaboradores.



Representantes das famílias atendidas pela Associação Eldorado de Apoio à Vida receberam as cestas básicas viabilizadas por meio das doações de vouchers de aniversário dos médicos cooperados

954 doadores voluntários

118 vouchers de aniversário doados por médicos cooperados

Cerca de **14,5 mil** pessoas alcançadas

16 instituições beneficiadas

10 municípios alcançados

+5,4 mil itens doados

Dia de Cooperar

O Dia de Cooperar é um movimento criado em 2009 pelo Sistema OCEMG e que hoje acontece em todo o Brasil. Seu objetivo é incentivar iniciativas de responsabilidade social nas comunidades em que as cooperativas estão inseridas por meio de ações voluntárias. Em 2023, voluntários do Instituto Unimed-BH participaram do evento apoiando as ações.



O Dia C — Dia de Cooperar — contou com apresentação do Batuque Salubre, da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, além de um espaço Kids preparado conjuntamente pelo Instituto e Sicoob Credicom

Formação empreendedora para o futuro

Há 17 anos, o Programa Jovens Profissionais Instituto Unimed-BH promove a qualificação profissional de jovens entre 16 e 18 anos, com foco no empreendedorismo, preparando-os para o mercado de trabalho. O programa conta com a participação de médicos cooperados e colaboradores como voluntários, que compartilham seu tempo e conhecimento para a formação dos alunos.

Os 150 alunos selecionados para o programa passaram por uma trilha de formação com

diversos temas preparatórios para o mercado de trabalho. Ao todo, foram três módulos (O Futuro do Trabalho, Dicas de Português para o ENEM e Negócios Sustentáveis), além de dois webinários (Comunicação e Redes Sociais, Saúde Emocional na Adolescência).

Aqueles que concluíram os módulos iniciais participaram também de um módulo especial, o *JA Startup*, e contaram com o apoio de mentores voluntários na criação de uma proposta de negócio para startups de base tecnológica.

O Programa Jovens Profissionais é realizado em parceria com a Gerência de Pessoas e Educação

Corporativa da Unimed-BH, Junior Achievement de Minas Gerais (JAMG) e Faculdade Unimed. Em 2023, contou ainda com as parcerias da Odontoprev, Voke/Agasus Seminovos, Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg), Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais e Centro Cultural Unimed-BH Minas.

Como proposta de seguimento profissional, os jovens que participam do projeto são convidados para se candidatar às vagas nos processos seletivos da Unimed-BH. Pela Faculdade Unimed, concorrem a bolsas de estudos integrais para os cursos de graduação da instituição.



O programa conta com a participação de médicos cooperados e colaboradores como voluntários, que compartilham seu tempo e conhecimento para a formação dos alunos.

Ao longo de mais de 17 anos foram:

+870 jovens beneficiados

+620 voluntários participantes

Em 2023, o programa registrou:

262 inscritos
(crescimento de 32% em relação à 2022)

150 alunos participantes ao longo do programa

69 alunos formados
(um crescimento de 32% em relação à edição de 2022)

43 voluntários, entre médicos cooperados e colaboradores

3 meses de curso

8 municípios alcançados (Belo Horizonte, Betim, Contagem, Ibitiré, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia e Vespasiano)

Natal Solidário em Rede na Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo

Realizamos em 2023, mais uma vez, o Natal Solidário em Rede, na Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo, em Ribeirão das Neves. A ação reuniu empresas mineiras que, juntas, viabilizaram diversas oficinas e atividades em benefício dos alunos e funcionários da instituição.

Para oferecer o nosso cuidado ao público da iniciativa, o Instituto Unimed-BH convidou os parceiros Odontoprev, Grupo Camaleão, Sociedade do Riso e Faculdade de Ciências Médicas para levar conhecimento e entretenimento às pessoas que participaram da ação.

Na ocasião, foi realizada uma Roda de Conversa sobre saúde bucal e fizemos a doação de kits de higiene dental ao público. Em conjunto, a equipe mobilizada pelo Instituto Unimed-BH para o evento contou com 66 voluntários, sendo 52 alunos da Faculdade de Ciências Médicas e 14 colaboradores da Unimed-BH, que foram divididos em várias equipes e se dedicaram a atividades diversas.



Natal Solidário em Rede realizado na Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo

Festival Acessa BH — inclusão e transformação por meio da arte

A iniciativa, patrocinada pelo Instituto Unimed-BH, tem como objetivo promover o protagonismo dos artistas com deficiência, tanto nos palcos como no centro dos debates sobre inclusão, e realizar um evento acessível, gratuito e democrático para todas as pessoas, com e sem deficiência, em vários espaços da capital.



Projetos como o Acessa BH permitem que mais pessoas se sensibilizem com as temáticas da diversidade e inclusão, o que contribui para a construção de uma sociedade mais cidadã

Nosso cuidado com o meio ambiente e apoio à rede de catadores de materiais recicláveis

Na linha de atuação Meio Ambiente, o Instituto Unimed-BH segue contribuindo com a rede de associações e cooperativas de reciclagem no estado de Minas Gerais — Redesol-MG.

Em 2022, por meio do projeto Cooperativa Sustentável, foi contratada uma consultoria para apoiar a rede na elaboração de seu planejamento estratégico. Os primeiros resultados desse processo foram entregues em 2023 e, a partir deles, estão sendo traçados objetivos de curto, médio e longo prazo, visando à perenidade do negócio.



Equipe do Instituto Unimed-BH e membros do Comitê de Sustentabilidade e Cultura da Unimed-BH se reuniram para conhecer o resultado do diagnóstico realizado junto à Redesol-MG

Saiba mais sobre nossa gestão de resíduos no conteúdo [Resíduos](#).

Ouvir para Cuidar

O Instituto Unimed-BH segue ouvindo seus públicos de interesse por meio da pesquisa Ouvir para Cuidar, que possibilita definir indicadores de avaliação do impacto de suas iniciativas.

Em 2023, cerca de 2 mil beneficiários dos projetos do Instituto Unimed-BH, entre cooperados, colaboradores e clientes, responderam à pesquisa.



A pesquisa Ouvir para Cuidar, realizada desde 2017, convida os diversos públicos impactados pelas ações do Instituto Unimed-BH a compartilharem suas percepções sobre as iniciativas, contribuindo para a melhoria contínua do trabalho realizado. Os indicadores permitem ao Instituto mensurar os resultados e melhorar continuamente a realização dos projetos.

Ouvir para cuidar 2023

93% dos respondentes apontam que os projetos do Instituto Unimed-BH promovem o incentivo a projetos socioculturais

88% dos respondentes apontam que os projetos do Instituto Unimed-BH promovem a geração de trabalho e renda

92% dos respondentes apontam que os projetos do Instituto Unimed-BH promovem a inclusão social

58% dos clientes que responderam à pesquisa apontam que promoção da saúde e bem-estar é o impacto mais importante que o Instituto Unimed-BH gera para a sociedade

Reconhecimentos que valorizam nossa jornada

Ao promover a cidadania, o Instituto Unimed-BH contribui também para a forma como a própria Cooperativa é percebida pelos seus clientes, médicos cooperados, colaboradores, imprensa e sociedade em geral.

A solidez do trabalho desenvolvido pelo Instituto há 20 anos é referência para o Sistema Unimed e possibilitou que a Unimed-BH e seu Instituto fossem escolhidos para sediar, em 2023, o Encontro dos Institutos Unimed.

O evento foi uma oportunidade para debater a pauta ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança) e a integração do trabalho do Instituto com o planejamento estratégico da Cooperativa. Na oportunidade, os visitantes também conheceram o Centro de Inovação e a Casa do Cooperado, além de alguns dos projetos patrocinados ou realizados pelo Instituto Unimed-BH, como a Escola de Artes e o Centro Cultural Unimed-BH Minas.



Em 2023, a Unimed-BH, em razão do trabalho desenvolvido pelo Instituto Unimed-BH, foi escolhida para sediar o Encontro dos Institutos Unimed

Premiações

As premiações conquistadas também reforçam o valor do trabalho realizado no Instituto Unimed-BH.

A Unimed-BH foi vencedora dos prêmios Inova+Saúde 2023, na categoria ESG, e Excelência da Saúde, na categoria Responsabilidade Socioambiental, com o case “Instituto Unimed-BH — Há 20 anos, a transformação nos une”.

A Cooperativa também conquistou o 1º lugar em Responsabilidade Social no prêmio As Melhores da Dinheiro, e 4º lugar como a melhor do setor no requisito ESG/socioambiental no prêmio Época Negócios 360º.

Saiba mais sobre nossas premiações em [Reconhecimentos](#).

67,28% das inserções positivas sobre a Unimed-BH na imprensa foram geradas pelas atividades do Instituto Unimed-BH, o que reforça a importância de sua atuação para o fortalecimento da reputação da Cooperativa.

Saiba mais no capítulo [Reputação](#).

6. Responsabilidade ambiental

Cuidar do presente e do futuro de cada um de nós é nosso compromisso

DESTAQUE

Uma atuação alinhada às práticas ESG é, sem dúvida, um dos principais compromissos da atual gestão da Unimed-BH. Nesse sentido, fortalecer a nossa responsabilidade ambiental é uma prioridade, principalmente em relação à gestão de resíduos, que ganhou uma nova meta estratégica para 2024.



Relatório de Gestão

Responsabilidade ambiental

A cada ano, a Unimed-BH fortalece os investimentos em novos processos, tecnologias e ferramentas com foco na preservação dos recursos naturais.

Em 2023, tivemos um marco importante nesse sentido, que foi a priorização e implementação das primeiras ações desdobradas a partir do Diagnóstico ESG realizado na Cooperativa, ao final do ano de 2022, por uma consultoria com experiência em ESG no segmento de saúde.

A definição das iniciativas e frentes de trabalho foi feita de forma alinhada ao nosso propósito de cuidar da saúde das pessoas e das comunidades, contribuindo para um mundo mais sustentável.

O diagnóstico apontou algumas questões importantes com relação à gestão de resíduos e, para apoiar esse trabalho, em 2023 foi realizada a revisão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). O objetivo foi criar uma gestão unificada e padronizada dos resíduos. Em 2024, a Unimed-BH vai trabalhar mais fortemente essa frente, em especial no que diz respeito aos resíduos recicláveis.



Para reforçar nossa atuação nesse sentido, foi anunciada, no final do ano de 2023, uma nova meta corporativa — o Índice Socioambiental, por meio do qual será mensurado o volume de resíduos encaminhados para reciclagem em todas as unidades da Cooperativa, comparativamente ao total de resíduos gerados.

O diagnóstico também demonstrou a necessidade de realizar uma avaliação crítica dos indicadores de água e energia para que haja um maior esforço para a eficiência energética e para o consumo consciente. Também passamos a fazer um diagnóstico mais robusto das emissões de gases de efeito estufa da Cooperativa, seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Em 2023, o inventário referente ao ano 2022 foi verificado pela empresa Bureau Veritas.

Veja a seguir nossa atuação nas principais frentes ambientais.

Relatório de Gestão

Água

GRI 3-3, 303-5

Em 2023, registramos um consumo total de 128 milhões de litros de água, um milhão a mais do que o consumo de 2022. Os esforços continuam concentrados na mobilização das equipes, nas manutenções periódicas e na implantação de novas iniciativas para reduzir o consumo e alcançar resultados melhores.

A Cooperativa mantém um sistema que monitora o consumo de água em tempo real em todas as unidades, com o objetivo de detectar qualquer anormalidade. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outros problemas que causam o desperdício de água podem ser identificados e corrigidos rapidamente. Também adotamos medidas de redução do consumo, como descarga de duplo acionamento e torneiras com temporizador.

Uma melhoria implementada no primeiro semestre de 2023 no Hospital Unimed – Unidade Betim foi a revisão do processo operacional da termodesinfectora na Central de Materiais e Esterilização (CME). Antes, era utilizada água de osmose reversa (água sem sais, impurezas ou outras partículas) em todas as fases da limpeza dos instrumentos nesse equipamento. Após a mudança, passou a ser utilizada água potável em várias fases e a água de osmose reversa apenas no último enxágue, conforme determinado pela legislação vigente. Dessa forma, foram economizados 74 mil litros durante o ano, já que para produzir a água de osmose reversa há uma grande perda de água potável.

No Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia é feito o reaproveitamento de água pluvial. O recurso é captado e armazenado em local apropriado para ser utilizado na irrigação dos jardins, na limpeza e em descargas.

Outra iniciativa que merece destaque é o uso de saneantes e materiais biodegradáveis nos processos de limpeza, uma realidade que faz parte da rotina na Unimed-BH há alguns anos. Priorizamos a compra de embalagens de 2 litros e os líquidos são diluídos para render até 380 litros. Além do rendimento, o produto limpa e desinfeta com o mínimo de espuma, o que reduz o consumo de água nos processos de enxágue.

Quem é você no consumo de água?

- [] Toma banhos mais curtos.
- [] Não joga restos de comida, óleos e produtos químicos no vaso sanitário ou no ralo.

Aqui na Unimed-BH, cumprindo o nosso compromisso com o Pacto Global da ONU e os ODS, nos dedicamos ao consumo consciente de água. Com pequenas atitudes fazemos muita diferença na preservação dos recursos hídricos.

E você, o que tem feito?

Clique aqui e saiba mais.

Para celebrar o Dia Mundial da Água, foi realizada uma campanha de comunicação para colaboradores, médicos cooperados e prestadores.

Os efluentes das unidades da Unimed-BH são direcionados para a rede da Copasa. Saiba mais sobre o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (PRECEND) Copasa [neste link](#).

Relatório de Gestão

Energia

GRI 3-3, 302-1

O consumo de energia em nossas unidades também é monitorado em tempo real e, em caso de qualquer situação anormal, o problema é identificado e corrigido com agilidade.

No ano de 2017, a Cooperativa iniciou a compra de energia no Mercado Livre de Energia. Essa iniciativa já gerou uma economia de mais de R\$ 23 milhões em sete anos, e reforça o compromisso com a sustentabilidade e com a sociedade. A energia adquirida no Mercado Livre pela Unimed-BH é 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes alternativas renováveis, como a solar e a eólica, que ajudam a diversificar a matriz energética brasileira.

Em 2023, quase 100% do recurso utilizado em nossas unidades veio desse processo. Foram adquiridos 23,8 milhões de kWh, o que gerou uma economia de mais de R\$ 4,1 milhões.

Se comparado ao ano anterior, quando consumimos 21,3 milhões de Kwh, nota-se um pequeno aumento, em razão da parada da usina solar para transferência e do consumo para obras do hospital em Contagem, além do aumento nos atendimentos assistenciais.

Em contraponto, em 2023 a Unimed-BH investiu na substituição de aproximadamente 3,2 mil lâmpadas fluorescentes por led, mais econômicas e eficientes.

24 milhões de kWh foi o nosso consumo de energia em 2023.

Quase 100% da energia consumida é proveniente da compra no Mercado Livre de Energia e da nossa usina solar fotovoltaica.

Impactos positivos em Minas Gerais

Uma importante fonte de energia da Unimed-BH é a usina solar fotovoltaica, que produz energia a partir e da luz solar. Em 2023, o sistema foi desmobilizado da nossa Unidade em Contagem, em razão da construção do novo hospital no local. Depois, ele foi transferido para as cidades de Mirabela e Patis, no norte de Minas Gerais. A usina conta com 492 painéis fotovoltaicos e gerou, em média, 15 mil kWh de energia por mês a partir de julho de 2023, o que representou uma economia mensal de mais de R\$ 7 mil.

A geração de energia solar fotovoltaica é uma das mais sustentáveis no mundo, sendo renovável e limpa, uma vez que não emite poluentes e não utiliza matérias-primas escassas na natureza. A economia financeira também é um ponto positivo. A parceria com o Sistema Ocemg, por meio do MinasCoop Energia, para a instalação em Mirabela e Patis está alinhada ao nosso compromisso de promover ações que reduzam os impactos ao meio ambiente.



Placas em funcionamento em Mirabela (MG)

Relatório de Gestão

Resíduos GRI 3-3, 306-1, 306-3

A gestão de resíduos é um grande desafio da Unimed-BH, sendo uma das prioridades definidas para 2024.

Em 2023, foi dado um importante passo para o avanço no descarte correto dos resíduos, com a revisão dos Planos de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) de todas as unidades da Unimed-BH. Nesse sentido, foi feito um esforço de padronização dos processos para documentar a classificação e destinação correta dos nossos resíduos, possibilitando que a gestão passe a ser feita da mesma forma em todas as unidades. Essa ação permite disseminar boas práticas e ter um melhor controle de resíduos na Cooperativa, o que contribui para a destinação correta dos materiais.

Um destaque do ano foi o alcance da marca de mais de 100 mil quilos de resíduos enviados para reciclagem, entre papel, papelão, plástico, PVC e eletrônicos. Além do cuidado com uma destinação adequada, essa medida ainda contribui para a geração de trabalho e renda aos catadores de recicláveis.

Papel e papelão

A nossa operação gerou 94,3 toneladas de papel e papelão para reciclagem em 2023, sendo que o Edifício Inconfidentes — sede administrativa da Cooperativa — é responsável por 3%, o Centro de Operação e Logística (COL) por 6%, e as unidades assistenciais por 91% desse total. Desde 2009, são mais de 921 toneladas de papel e papelão enviados para a reciclagem.

O aumento de mais de 3 toneladas em relação a 2022 e o número recorde de papel e papelão reciclados, conforme mostra o gráfico a seguir, estão diretamente ligados à evolução do processo de segregação dos resíduos na Cooperativa e ao aumento na quantidade de embalagens de produtos e de medicamentos destinados à reciclagem.

Cuidado
que faz
florescer

Na Unimed-BH, cuidar da vida se estende ao meio ambiente. Da carteirinha digital ao telhado verde, juntos promovemos iniciativas que geram impactos sustentáveis.

E você, como tem feito sua parte?

[Clique aqui](#) e confira nossas ações de preservação.

DIA MUNDIAL DO
MEIO AMBIENTE
5 DE JUNHO

Evolução da reciclagem de papel e papelão na Unimed-BH

ANO	RECICLAGEM DE PAPEL E PAPELÃO (quilos)
2016	71.691
2017	40.960
2018	45.836
2019	87.129
2020	92.300
2021	81.396
2022	91.240
2023	94.327

Campanha divulgada para marcar o Dia Mundial do Meio Ambiente destacou as iniciativas de cuidados da Unimed-BH com a Sustentabilidade

Mais eficiência em nossas operações

O Centro de Operação e Logística (COL) da Unimed-BH implantou, em 2023, iniciativas importantes para o meio ambiente: redução do número de etiquetas coladas nos volumes que seguem para as unidades; aumento do número de itens rastreados pelo QR Code que vem do fornecedor, evitando a necessidade de novas etiquetas e aquisição de cinta para paletes, a fim de reduzir o uso de filme *stretch* — como as cintas são reaproveitáveis, diminuimos o uso de plástico nessa operação.

Outro destaque é a sustentabilidade no processo de logística farmacêutica. Toda a compra de insumos para as nossas unidades assistenciais é recebida pelo nosso COL. As compras chegam em grandes caixas de papelão (que são recicladas) e a equipe cuida da destinação para as unidades assistenciais. Para encaminhar os insumos são utilizadas caixas de plástico retornáveis, evitando que mais lixo seja gerado no transporte dos itens farmacêuticos.



Reciclando oportunidades

Além de proteger o meio ambiente e evitar a contaminação do solo, a coleta seletiva e a reciclagem geram emprego e renda para diversas famílias. Um exemplo é o Projeto Cooperativa Sustentável, do Instituto Unimed-BH, que desde 2009 atua com o objetivo de desenvolver a gestão, contribuindo para a sustentabilidade de uma rede de catadores de materiais recicláveis de Minas Gerais.

Em 2023, seguimos apoiando a Redesol-MG. São 10 cooperativas e associações que fazem coleta seletiva em Belo Horizonte e Região Metropolitana, gerando emprego e renda para mais de 170 trabalhadores. No segundo semestre foram apresentados os primeiros resultados

do diagnóstico realizado por uma consultoria contratada pelo Instituto Unimed-BH para a atualização do planejamento estratégico.

O novo plano de negócio, implementado a partir do diagnóstico, contempla: melhorias na comunicação; capacitação e maior engajamento dos cooperados e associados; fortalecimento da comercialização em rede diretamente para a indústria; ampliação da atuação na logística reversa; desenvolvimento de lideranças; melhorias na infraestrutura; acompanhamento de indicadores e realização de novas parcerias com grandes geradores e a indústria da reciclagem, entre outras ações.

Para conhecer mais sobre o apoio do Instituto Unimed-BH ao projeto socioambiental desenvolvido junto às cooperativas de recicláveis, acesse [Ações Socioculturais](#).



Boleto Digital

Os clientes da Unimed-BH contam com a opção de receber o boleto de pagamento do plano de saúde de maneira eletrônica, diretamente em seu e-mail, proporcionando benefícios significativos para o meio ambiente. Para aderir a essa opção, os clientes podem acessar o aplicativo Unimed-BH, o Espaço do Cliente no site ou entrar em contato com a Central de Atendimento pelo número 4020-4020.

Durante o ano de 2023, observamos um aumento de 6,25% nas adesões dos clientes individuais em comparação ao ano anterior, alcançando um total de 76,78% dos boletos emitidos de forma digital. Na categoria de clientes empresariais, atingimos a marca de 86,31% da carteira.

Com a eliminação da impressão e envio pelo Correios, considerando todos os clientes digitais em 2023, a economia foi de aproximadamente R\$ 3,4 milhões.

86,31% da carteira do segmento empresarial e 76,78% dos clientes individuais já aderiram ao boleto digital, gerando uma economia de aproximadamente R\$ 3,4 milhões em 2023.

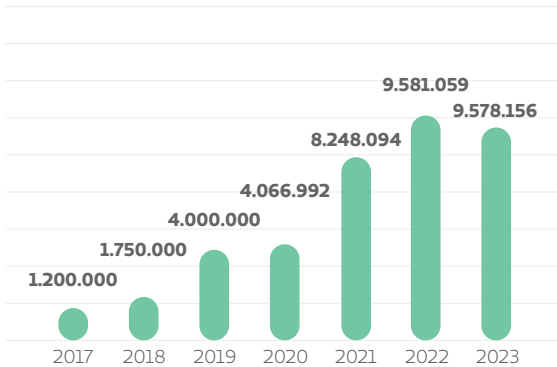
Impressões

A conscientização em relação à necessidade de redução do consumo de papel faz parte da nossa cultura há vários anos. Um exemplo tangível dessa abordagem é a adoção da impressão em frente e verso como padrão nas impressoras. A implementação da solução de liberação de impressão por crachá, desde 2017, também desempenhou um papel crucial na economia de folhas, reduzindo impressões desnecessárias.

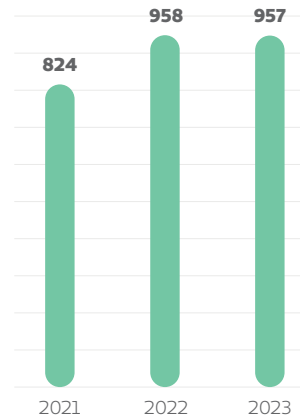
No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R\$ 155,6 mil em 2023. Como resultado, deixamos de utilizar 9.578.156 folhas de papel, preservando, assim, 957 árvores.

Desde 2017, mais de 38,4 milhões de folhas deixaram de ser utilizadas.

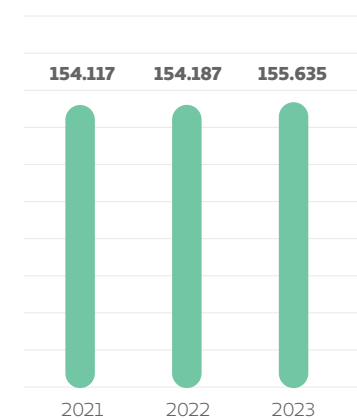
Quantidade de folhas economizadas desde a adoção da impressão frente e verso e liberação por crachá



Árvores salvas



Economia com aquisição de papel



As consultas on-line realizadas pela Unimed-BH também trazem uma grande contribuição para o meio ambiente na redução de impressões. Todos os documentos gerados, como atestados, receitas e pedidos de exames são enviados por e-mail para o cliente, sem a necessidade de impressão.

Em 2023, foram 397.028 consultas realizadas e 597.260 documentos enviados por e-mail. Desde o início do serviço até dezembro de 2023, 1.282.612 consultas e 2.753.306 documentos deixaram de ser impressos. Essa economia de papel representa 275 árvores poupadas desde março de 2020.

Além disso, nos últimos anos, diversos procedimentos da Cooperativa migraram para o ambiente virtual. Isso inclui a assinatura eletrônica do aviso e recibo de férias dos colaboradores, a formalização digital dos contratos de trabalho e o processo de desligamento. Essas iniciativas também contribuíram para a redução de impressões.

957
árvores poupadas

Mais de
9,5 milhões
de folhas economizadas

R\$ 155,6 mil
de economia com
impressões



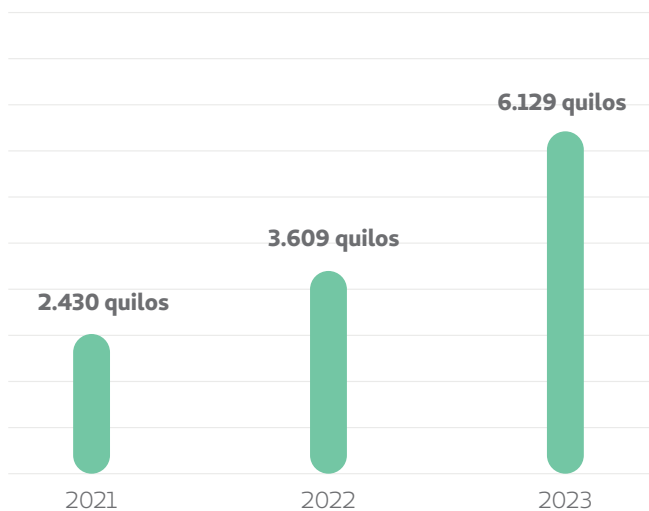
O Dia da Árvore também ganhou destaque nas campanhas de comunicação

Plástico **GRI 306-3**

A coleta de plástico limpo para reciclagem teve início em agosto de 2021, abrangendo o Hospital Unimed - Unidade Betim e o Centro de Operação e Logística (COL), ambos localizados em Betim, na região metropolitana de Belo Horizonte. Ao longo do ano de 2023, essa iniciativa foi ampliada para incluir mais unidades: Hospital Unimed - Unidade Contorno, Unidade Contagem, Unidade Pedro I, Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Santa Efigênia, Maternidade Unimed - Unidade Grajaú, Hospital Infantil São Camilo Unimed e a sede da Cooperativa.

Em 2023, 6.129 quilos de plástico deixaram de ir para o aterro, um aumento de cerca de 70% em comparação a 2022, quando foram reciclados 3.609 quilos. O bom resultado reflete a expansão da coleta de plástico para as sete novas unidades, além do crescente senso de consciência ambiental dentro da Unimed-BH.

Plásticos para reciclagem



6.129 quilos
de plástico foram
coletados para reciclagem
em 2023, provenientes
de nove unidades da
Unimed-BH.

No ano de 2023 também foram reciclados 65 quilos de plástico PVC advindos de cartões do plano, crachás, vale-refeição, vale-alimentação e vale-transporte vencidos.

Carteirinha Digital

A adoção da carteirinha digital para os nossos clientes também merece destaque no que diz respeito à contribuição da Unimed-BH para o meio ambiente. Em 2023, 629.531 carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas, número cerca de 3,4 vezes maior quando comparado a 2022. Essa iniciativa representou a redução do uso de cerca de 3,4 mil quilos de plástico e 1,4 mil quilos de papel ao longo do ano, proporcionando uma economia superior a R\$ 2,4 milhões, referente à não produção de plástico, impressão e envio.

Para o ano de 2024, os cartões físicos dos clientes com até 65 anos, que estão prestes a vencer, serão substituídos pela carteirinha digital. Essa política se aplica aos novos clientes. Com essa medida, espera-se deixar de produzir cerca de 35,5 mil carteirinhas durante o ano, resultando na redução de aproximadamente 190 quilos de plástico e 76 quilos de papel. Além disso, estima-se uma economia de cerca de R\$ 140 mil em custos relacionados à emissão e envio.



+ de 629 mil carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas em 2023, o que representou uma redução de cerca de

3,4 mil quilos de plástico e **1,4 mil quilos** de papel

Resíduo Hospitalar

O controle e a destinação correta do lixo assistencial são uma preocupação da Unimed-BH. O gerenciamento dos resíduos é cuidadosamente planejado para prevenir a propagação de doenças e minimizar os impactos ambientais, respeitando a legislação vigente.

A Cooperativa adota procedimentos especiais para a coleta, transporte e destinação final segura dos resíduos químicos e infectantes (grupos A, B e E). Esse trabalho é realizado em todas as unidades assistenciais por uma empresa terceirizada especializada. A unidade emite o Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR) no site da Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM) informando a quantidade, a identificação do resíduo, o transportador e o destinatário. O material é acondicionado em um local apropriado para aguardar o cronograma de coleta e, após o recolhimento, os resíduos químicos e infectantes são incinerados.

Em 2023, foram descartados corretamente 503.422 quilos de resíduos infectantes (A + E) e 17.808 quilos de resíduos químicos (B).

Relação total de todos os resíduos gerados em 2023:

GRI 306-3

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| • Papel e papelão:
94.327 kg (reciclados) | • Eletrônicos:
600 kg (reciclados) | • Químicos:
17.808 kg |
| • Plástico:
6.129 kg (reciclados) | • Lixo comum:
1.364.599 kg | • Pilhas e baterias:
139 kg |
| • Cartões de plástico PVC:
65 kg (reciclados) | • Infectante:
503.422 kg | • Lâmpadas:
3.202 unidades |

Relatório de Gestão

Emissões

A Unimed-BH faz, anualmente, o inventário de emissões de gases do efeito estufa com um bom nível de completude. Para 2023, o escopo foi ampliado para incluir as emissões relacionadas ao deslocamento casa-trabalho de nossos colaboradores. O modelo de cálculo utilizado é o GHG Protocol Brasil, disponibilizado pela plataforma do Sistema Unimed. Após a conclusão, o inventário será auditado.

Com base em nossa evolução e no aprimoramento das formas de mensurar, o objetivo é fomentar iniciativas para reduzir, mitigar e compensar nossas emissões.

Neutralização de carbono

A Unimed-BH realizou, em 2023, dois eventos carbono neutro: Encontro de Cooperados e Encontro de Excelência. Como uma das frentes desse esforço de tornar a nossa Cooperativa mais sustentável, toda a emissão de gases do efeito estufa gerados pelos eventos foi compensada com a compra de créditos de carbono.

No Encontro de Cooperados, realizado em novembro, foram compensadas as emissões referentes ao uso de energia, gás utilizado no preparo dos alimentos, traslado dos participantes (ida e volta para o evento) e passagens aéreas dos convidados, totalizando 10 toneladas de CO₂.

Já no Encontro de Excelência, realizado em dezembro, foram compensadas as emissões referentes ao uso de energia, gás para preparo dos alimentos e traslado dos participantes, totalizando cerca de 5 toneladas de CO₂.

Nos dois eventos, a Unimed-BH recebeu o *Voluntary Cancellation Certificate* (em tradução livre, Certificado de Cancelamento Voluntário) emitido por programas certificados de geração de crédito de carbono. O documento comprova a compra e a aposentadoria dos créditos de carbono que neutralizaram as emissões geradas nos eventos.

Redução de emissão de carbono por deslocamentos

Uma das vantagens da realização de consulta on-line, frente importante de atuação da Cooperativa, é que o cliente deixa de se deslocar até a unidade de saúde e, conseqüentemente, evita a emissão de CO₂ na atmosfera.

Para que se tenha uma ideia, foi realizado um cálculo considerando diversos critérios, como o endereço do cliente e unidade da rede de saúde mais próxima, deslocamento por carro ou ônibus e o tipo de combustível para se avaliar o impacto positivo da iniciativa.

O resultado desse cálculo revelou que, apenas no ano de 2023, foram cerca de 287 toneladas de CO₂ a menos no meio ambiente. Do início do serviço, em março de 2020, até dezembro de 2023, foram 950 toneladas de CO₂ equivalente não lançadas na atmosfera.

Iniciativas como a Carteira Digital e o Boleto Digital também contribuem com a redução de emissões de gases de efeito estufa, já que com a digitalização dos processos há redução no consumo de papel, plástico e não é necessário o deslocamento da entrega ao cliente.

7

• Perspectiva futura

Com olhar atento e conhecimento, é possível perceber as movimentações ao nosso redor, agir de forma responsável e inovar nas soluções. A necessidade de transformar desafio em oportunidade é uma das únicas certezas de nosso tempo.

Relatório de Gestão

Perspectiva futura

Desde que assumimos a gestão da Cooperativa, há dois anos, manter o nosso crescimento sustentável e valorizar o trabalho médico tem sido o motor das nossas ações. Com esse foco, temos alcançado importantes resultados que podem ser vistos neste relatório.

No último ano, demos passos importantes que levarão a Cooperativa ao futuro. O lançamento da pedra fundamental do nosso novo hospital em Contagem e a aprovação, pelo conjunto dos cooperados, do estudo de incorporação da Unimed Sete Lagoas são exemplos disso.

Com o espírito de um só time, também estamos caminhando na evolução da nossa cultura — evidenciando as transformações esperadas em nossos comportamentos e atitudes —, com avanços na temática da sustentabilidade e na pauta da diversidade, equidade e inclusão.

Para 2024, a perenidade do negócio permanecerá sendo o fio condutor da nossa atuação ao pensarmos em nossa carteira de clientes, na qualidade da assistência e na expansão e solidez da nossa Cooperativa.

Sabemos que a oferta de uma experiência cada vez melhor ao nosso cliente é um grande diferencial competitivo. Por isso, precisamos continuar atuando em frentes que promovam o aprimoramento da nossa assistência, ao mesmo tempo em que valorizamos o trabalho médico, por meio de uma ampla revisão da Jornada do Cooperado.

Precisamos também manter o olhar atento ao cenário em que estamos inseridos. Alguns indicadores acenam para uma recuperação, embora em ritmo lento, do setor de Saúde Suplementar em 2024. Entretanto, há uma crescente dúvida sobre a sinistralidade retomar os índices pré-pandemia. Ao mesmo tempo, a inclusão crescente de procedimentos de alto custo como cobertura obrigatória nos convênios dificulta a diluição de despesas, principalmente entre as operadoras com carteiras menores. O sistema de saúde privado tem ciclos longos e depende de vários fatores, como o desempenho da economia e o índice de emprego. Claramente novos desafios virão, e o tempo dirá se esse movimento de retomada será consistente.

Diante de todo este contexto, está nas nossas mãos manter a Cooperativa sendo referência em nosso segmento. Cuidando da nossa governança, do meio ambiente, do social e, acima de tudo, cuidando das pessoas, conseguiremos impulsionar a nossa evolução.

A seguir, compartilhamos algumas das frentes que constam em nossos planos de trabalho e que estarão entre as principais iniciativas da Unimed-BH ao longo dessa gestão.

Jornada do Cooperado

No que diz respeito à experiência do cooperado, seguiremos estruturando a Jornada do Cooperado com o objetivo de apoiar o médico durante sua trajetória na Unimed-BH.

Desde que iniciamos esse projeto, mais de 400 médicos foram envolvidos nas atividades de mapeamento das subjornadas e cocriação de melhorias, visando ao aprimoramento das frentes elencadas como prioritárias, como a atuação em consultório, por exemplo. Além disso, vamos evoluir para uma visão de plataforma que vai ampliar e personalizar a interação do cooperado com a sua jornada. Com base em percepções recebidas de modo contínuo, vamos conseguir implementar melhorias na experiência do médico ao longo de seu relacionamento conosco, desde seu ingresso na Cooperativa até a ressignificação da carreira, levando em conta objetivos pessoais e profissionais.

Olhar para dentro: a experiência do cooperado será aprimorada com o uso da ciência de dados. Nossos médicos terão opções mais personalizadas para evoluir em sua jornada na Cooperativa de acordo com os interesses de cada fase profissional.

Tecnologia e inovação

A inovação está ligada às estratégias de futuro da Cooperativa. Por isso, buscamos cumprir o propósito de tratar o tema de forma transversal em todas as nossas iniciativas. Estaremos mais focados em conexões externas e em movimentos de cocriação, de forma a potencializar a Unimed-BH como hub de inovação e de novas oportunidades de negócio na saúde.

Trabalharemos para que nossa visão de inovação seja transformacional, disruptiva e que traga novas oportunidades para responder aos mais diversos desafios, entre eles os da Jornada do Cliente e da Jornada do Cooperado. Dessa forma, as inovações estarão focadas em saúde digital, autosserviços, inteligência artificial, consultório médico e criação de novos negócios, e os investimentos com Inteligência Artificial estarão centrados em acesso, percurso assistencial e regulação.

Uma avaliação mais cuidadosa do mercado indica que a Inteligência Artificial Generativa vai trazer um novo olhar para o uso de dados. Indo além da telemedicina e do telemonitoramento e depois dos ganhos em diagnóstico e acesso, o avanço digital na saúde agora deve ser direcionado a duas questões centrais: o controle do risco e o apoio à tomada de decisão clínica.

Dentre os desafios nesse campo, identificamos a necessidade de uma rede robusta, de algoritmos que cubram todos os pontos da cadeia e do principal deles, a interoperabilidade, ou seja, a integração de dados, além de uma governança de dados que envolve regulação e estará no centro das discussões.

A Inteligência Artificial Generativa e a ciência de dados na Saúde devem evoluir para apoiar ainda mais a decisão clínica e o controle do risco.

Investimento na rede assistencial própria

Temos visto que a verticalização dos serviços, acompanhada pelos reajustes dos planos e o lançamento de novos produtos e novas marcas, deu o tom da concorrência nos municípios de abrangência da Cooperativa.

Embora seja um processo que exige maior investimento, a verticalização é um modelo de negócio importante para a sustentabilidade do negócio. Com uma rede própria, é possível ter maior controle de custos e da jornada do paciente. A Unimed-BH investe na verticalização de sua operação há mais de 20 anos como estratégia de estruturação geográfica regionalizada, o que nos permite ampliar a nossa capilaridade, facilitar o acesso do cliente e garantir a melhor assistência.

O investimento com recursos próprios de R\$ 350 milhões em um quinto hospital, localizado em Contagem, região em que vivem cerca de 250 mil clientes nossos, é um sinal do compromisso da Cooperativa em levar o atendimento no tempo oportuno, com o custo adequado e os melhores recursos.

Estudo para incorporação

A formação de alianças estratégicas também tem sido uma opção para unir forças e se manter atuante no mercado. Nesse sentido, visando ao fortalecimento do cooperativismo, em 2023 a Unimed-BH e a Unimed Sete Lagoas identificaram uma oportunidade de avançar em estudos de incorporação.

Em Assembleias distintas, foi aprovado, por ambas as singulares, o início desse estudo de viabilidade. A possibilidade abre perspectivas de resultados cada vez melhores para ambas as cooperativas e para o cliente, que poderá contar com uma área de abrangência ainda maior, sendo esse também um fator de barreira contra a concorrência.

ESG

Após reestruturar o Comitê de Sustentabilidade e Reputação, concluímos, em 2023, o Diagnóstico ESG e o Diagnóstico Social, a partir dos quais estabelecemos uma nova meta corporativa — o Indicador Socioambiental atrelado à Gestão de Resíduos. Ela será um direcionador para colocarmos em prática as ações que elencamos em nossa matriz de prioridades. Dentre elas estão uma maior proximidade com o Pacto Global da ONU e com organismos internacionais que tratam da temática, avaliação da maturidade do ESG em nossa cadeia de fornecedores, a redução e o correto descarte dos resíduos recicláveis, bem como uma maior eficiência energética, uso consciente de recursos hídricos e controle das emissões de CO₂, sendo que, no ano passado, realizamos nossos primeiros eventos carbono neutro.

Como alicerce das ações que conduziremos, iniciamos 2024 com o lançamento do nosso Manifesto da Sustentabilidade. Com o lema: “É por todos. É pela vida”, convidamos todos os colaboradores a assumirem conosco o compromisso de uma atuação mais consciente, que reduza o impacto no nosso negócio e nas gerações futuras.

Fóruns setoriais e certificações

Ampliar nossa participação em discussões estruturantes e estratégicas para o setor é um de nossos anseios. Entendemos que podemos contribuir com nossa experiência de maior operadora dentro do Sistema Unimed e absorver conhecimento. Ao participar de debates setoriais, conseguimos vislumbrar as demandas mais prementes do segmento e antecipar cenários, o que nos permite, ao mesmo tempo, agir de forma pontual enquanto planejamos o futuro.

Em dezembro de 2023 demos um importante passo nessa direção ao sermos reconhecidos pelo Ministério da Saúde como um Núcleo da Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde (Rebrats), tornando-nos a primeira operadora de saúde suplementar do país a integrar essa rede de pesquisa. Sob demanda da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias (Conitec), os

Núcleos de Avaliação de Tecnologias em Saúde realizam estudos técnicos de tecnologias que poderão ser incorporadas ao SUS.

Como instituição pioneira em Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS), já há vários anos compartilhamos com a ANS pareceres técnicos que desenvolvemos com a premissa de defender as melhores práticas na saúde suplementar. Agora, como um dos Núcleos de Avaliação de Tecnologias de Saúde do país, abrimos mais um importante canal de intercooperação para pesquisas, podendo apoiar análises técnicas em discussões nacionais.

Ainda falando em reconhecimento, depois de obtermos nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e de recebermos novamente o Selo Pró-ética, em 2024 buscamos a certificação ONA — Organização Nacional de Acreditação — para toda a nossa rede própria: unidades assistenciais e gestões corporativas.

A ONA certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente. Nos dois últimos anos, fizemos um robusto trabalho de preparação, com o auxílio de uma auditoria externa e dos nossos auditores internos e continuamos trabalhando para a auditoria de certificação, prevista para o segundo semestre. Entendemos que esse reconhecimento evidenciará ainda mais o nosso compromisso com o aprimoramento da gestão, da qualidade e da segurança da assistência.

A Unimed-BH vai participar de decisões técnicas sobre a inclusão de novas tecnologias no SUS.

Relatório de Gestão / *Perspectiva futura*

Nossos resultados são fruto da coletividade, um dos pilares do cooperativismo. Graças à dedicação dos nossos médicos cooperados, colaboradores, prestadores e parceiros, temos garantido um desempenho positivo para o nosso negócio.

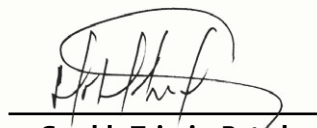
Em 2024, e nos próximos anos, continuaremos com uma gestão transparente e participativa. Nosso propósito é seguirmos juntos, trabalhando para manter o que já fazemos bem: cuidar da saúde das pessoas.



Frederico Peret
Diretor-Presidente



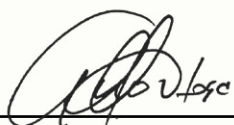
Eudes Arantes Magalhães
Diretor de Gestão Assistencial



Geraldo Teixeira Botrel
Diretor de Gestão Empresarial



Mercês Fróes
Diretora de Relacionamento com o Cooperado



Garibalde Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

1
Introdução

2
Contexto

3
Governança:
responsabilidade
na gestão

4
Públicos de
relacionamento

5
Responsabilidade
social

6
Responsabilidade
ambiental

7
Perspectiva
futura

8
Anexos

Sumário
GRI

Demonstrativo
financeiro

Índice

Sumário GRI | Demonstrativo financeiro



8. / Anexos

*Evilázio Teubner Ferreira, médico
fundador da Unimed-BH*

Relatório de Gestão

Sumário de Conteúdo da GRI

A Unimed BH Cooperativa de trabalho médico relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01/01/2023 a 31/12/2023.

Utilizada a GRI 1: Fundamentos 2021 Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis). Não foi utilizada nenhuma norma setorial.



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2024

(Content Index – Essentials Service). Os Serviços GRI avaliaram que o índice de conteúdo GRI foi apresentado de forma consistente com os requisitos para relatórios de acordo com os Padrões GRI e que as informações no índice são claramente apresentadas e acessíveis às partes interessadas.

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021		
A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
2-1	Detalhes da organização	19
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	23
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	8
2-4	Reformulações de informações	Alterada a unidade de medida do consumo de água de m ³ para litros
2-5	Verificação externa	Não houve verificação externa
ATIVIDADES E TRABALHADORES		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	61, 198
2-7	Empregados	201
2-8	Trabalhadores que não são empregados	201
GOVERNANÇA		
2-9	Estrutura de governança e sua composição	47
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	45
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Os membros da Diretoria fazem parte do Conselho de Administração, de acordo com Estatuto Social da Cooperativa.
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Todas as aprovações relacionadas à identidade organizacional, estratégia, risco, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável passam por aprovação da alta liderança.

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A alta liderança, junto com a Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, define a estratégia que é executada por diversas áreas da Cooperativa.	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O relato de sustentabilidade é desenvolvido pela Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade e submete o relatório para aprovação da Diretoria Executiva.	
2-15	Conflitos de interesse	75, 76, 79	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	76	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	137	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A avaliação de desempenho, incluindo questões de sustentabilidade, é realizada anualmente até o nível de Superintendência Executiva.	
2-19	Políticas de remuneração	44. Já a política de remuneração de colaboradores é determinada pelo Procedimento Gerencial (PG) Gestão de Remuneração.	
2-20	Processo para determinação da remuneração	44. A determinação de remuneração de colaboradores segue o Procedimento Gerencial (PG) Gestão da Remuneração.	
2-21	Proporção da remuneração total anual	Restrição de confidencialidade	Exposição de dados pessoais sensíveis.
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS			
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
2-23	Compromissos de política	74	
2-24	Incorporação de compromissos de política	73, 79	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	76	
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	76	
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	70	
2-28	Participação em associações	Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos e comitês do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais. A Unimed-BH estabelece orientações aos seus públicos de relacionamento sobre a ocorrência de conflitos de interesse, conforme pode ser observado no Código de Conduta e Relacionamento e na Política Corporativa de Transparência Institucional.	

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	9	
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021			
3-1	Processo de definição de temas materiais	9	
3-2	Lista de temas materiais	10	
Tema Material: Desempenho Econômico			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	121	
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	O DVA pode ser encontrado na página 11 do Demonstrativo Financeiro disponível, anexo a este documento ou neste link .	
Indicador próprio	Índice de Sinistralidade	123	
Tema Material: Impacto Ambiental			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	266	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	266	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água	264	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	268	
	306-3 Resíduos gerados	269, 274, 276	
Tema Material: Atração e Retenção			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	222	
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	204. Para efeito de comparação, em 2022, foram contratados 1.479 profissionais, sendo 76,40% mulheres e 23,60% homens. A taxa de rotatividade no ano foi de 28,01%, sendo 28,64% de mulheres e 26,03% de homens. Em 2021, foram contratados 2.284 profissionais e a taxa de rotatividade no ano foi de 2,9%, sendo 2,3% entre as mulheres e 0,6% entre os homens.	

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
Tema Material: Saúde e Segurança do Trabalho		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	218
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	218
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	A Unimed-BH vem fortalecendo o gerenciamento de riscos ocupacionais por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com objetivo de identificar os perigos e possíveis lesões ou agravos à saúde e implementar medidas de prevenção, de acordo com a classificação de risco e ordem de prioridade. Esse trabalho é coordenado pela área de Saúde e Segurança, vinculada à Gerência de Pessoas e Educação Corporativa (GPEC). O acompanhamento é realizado constantemente e atrelado a indicadores de área.
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	218
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	218
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	218
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	219 e 220
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	218
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% estão cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho
	403-9 Acidentes de trabalho	218
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	Em 2023, registramos 86,96% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 8,70% por transtornos psiquiátricos e 4,35% por infecção das vias aéreas. Para efeito de comparação, em 2022, registramos 95,22% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 4,76% por transtornos psiquiátricos e 0,02% por outras causas.
Tema Material: Treinamento e Desenvolvimento		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	222
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	223
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	223

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
Tema Material: Diversidade			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	225	
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	202 e 203. Já o Conselho Social possui 144 membros, conforme detalhado a seguir: Gênero: 75,5% de homens e 24,5% de mulheres Raça: 84,6% brancos, 13,3% pardos e 2,1% não informado Faixa etária: 1,4% entre 30 e 39 anos, 21,0% entre 40 e 49 anos, 34,2% entre 50 e 59 anos, 36,4% entre 60 e 69 anos e 7,0% entre 70 e 79 anos.	
Tema Material: Saúde e Segurança do Cliente			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	116	
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	116	
Tema Material: Cooperado			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	132	
Indicador Próprio	Tipos de iniciativas de relacionamento	142	
	Remuneração paga ao Cooperado	155, 156, 157	
Tema Material: Inovação			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	87	
Indicador Próprio	Iniciativas de inovação no ano	88	
Tema Material: Compliance			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	70	
Indicador Próprio	Número de cursos de Compliance no ano	75, 79	
Tema Material: Judicialização			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	82	
Indicador Próprio	Ações de prevenção	82	

CONTEÚDO GRI/OUTRA FONTE		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES
Tema Material: Impacto Social e Cultural			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	235	
Indicador Próprio	Número de ações sociais no ano	236 a 257	
Tema Material: Satisfação do Cliente			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	177	
Indicador Próprio	Indicadores de satisfação do Cliente	178, 179	
Tema Material: Qualificação da Rede			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	192	
Indicador Próprio	Qualificação da Rede Prestadora	188	

Relatório de Gestão

Demonstrativo financeiro

Clique [aqui](#) e confira as demonstrações econômico-financeiras, o relatório da auditoria da E&Y e o parecer do Conselho Fiscal.

