

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2023

**Unimed**   
Uberlândia



O ano de 2023 foi um período marcado por desafios significativos, mas também por conquistas notáveis, que refletem o empenho e a resiliência de todos que fazem parte Grupo Unimed Uberlândia.

Ao longo do último ano, a organização passou por um processo intenso de consolidação e reestruturação, visando fortalecer suas bases e preparar terreno para novas oportunidades de crescimento.

A capacidade de identificar e capitalizar novas oportunidades foi fundamental para enfrentar os desafios do mercado e garantir a sustentabilidade a longo prazo. Por meio de uma abordagem estratégica e inovadora, não apenas superamos obstáculos, mas também abrimos portas para um futuro promissor.

À medida que o ano de 2024 se estabelece, o grupo está confiante de que as bases sólidas que foram estabelecidas permitirão expandir as operações e alcançar novos patamares de excelência e reconhecimento.



1

## INTRODUÇÃO

- 04 Sobre o Relatório
- 05 Materialidade
- 07 Mensagem da Administração

4

## COMPETÊNCIA E INOVAÇÃO

- 37 Uni Participações
- 39 Experiência do Cliente
- 48 Prevenção e Promoção da Saúde
- 53 Segurança da Informação

7

## TRANSPARÊNCIA

- 81 Gestão Financeira

2

## UNIMED UBERLÂNDIA

- 10 Mercado de atuação
- 15 Destaques 2023

5

## RESPEITO ÀS PESSOAS

- 55 Valorização do Cooperado
- 60 Nossa gente
- 71 Clientes
- 74 Prestadores e Fornecedores

3

## INTEGRIDADE E GOVERNANÇA

- 19 Governança Corporativa
- 29 Ética, Integridade e Compliance
- 34 Gestão de Riscos

6

## COOPERAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

- 75 Responsabilidade socioambiental

86

## PERSPECTIVAS FUTURAS

87

## ANEXOS

94

## SUMÁRIO GRI

98

## MAPA DE ODS

# INTRODUÇÃO

## Sobre o Relatório

2-2|2-3|2-4|2-5|2-14

A Unimed Uberlândia tem o prazer de apresentar o seu 12º Relatório de Sustentabilidade, referente ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, abrangendo todas as unidades da cooperativa, as quais estão devidamente incluídas nas demonstrações financeiras do mesmo período, considerando também suas controladas denominadas empresas do Grupo Unimed Uberlândia.

Elaborado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), a publicação anual é o reflexo dos avanços da cooperativa na agenda ESG, mantendo seu compromisso de promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros em busca da melhor qualidade de vida.

Em caso de reformulações de informações em relação aos relatos anteriores, estas serão especificadas no texto.

O mais alto órgão de governança, representado pelo Presidente do Conselho de Administração, participa do processo de elaboração do relato de sustentabilidade, contribuindo na pesquisa e aprovação dos temas materiais. O Relato de Sustentabilidade também é avaliado pelos Superintendentes da Unimed Uberlândia e Uni Participações, principais executivos do Grupo.

O Relatório de Sustentabilidade 2023 é aprovado pelo mais alto órgão de governança, o Conselho de Administração, e não foi submetido a verificação externa.

## BOA LEITURA!

Em caso de dúvidas, informações ou sugestões podem ser encaminhadas para

[secretariadegovernanca@unimeduberlandia.coop.br](mailto:secretariadegovernanca@unimeduberlandia.coop.br)



Em 2023, a Unimed Uberlândia atualizou a sua Matriz de Materialidade, a fim de revisar os temas de maior impacto e influência para a cooperativa e para seus públicos de relacionamento.

**O processo de materialidade foi conduzido por uma consultoria especializada e dividido em quatro etapas:**



## 1. Mapeamento de temas

Foi realizada uma Pesquisa de Cenário, baseada na Análise de Mercado e de empresas da área da saúde, referências em ESG. Foram analisados os temas considerados materiais, relevantes e prioritários para o setor de atuação, bem como demais frameworks, como SASB. Nesta etapa, identificou-se 23 temas de interesse.



## 2. Mapeamento de Stakeholders

Além de selecionar os principais públicos de relacionamento da Unimed Uberlândia, também foi avaliado o nível de engajamento de cada um, por meio do Mapa de Engajamento, que irá contribuir e melhorar no elo entre a Unimed Uberlândia e seus stakeholders.\* Foram selecionados 14 grupos de públicos relevantes: **Beneficiários, Cooperados, Colaboradores, Hospitais/Clínicas, Fornecedores (Serviço de Saúde), Fornecedores (Terceiros), Sistema Unimed, Farmacêuticas, Secretaria Municipal da Saúde, Laboratórios, Corretoras, ANS, Diretoria Executiva, Conselho de Administração.**



## 3. Consulta aos Stakeholders

A consulta foi composta pela Pesquisa Online, com os grupos de stakeholders\* prioritários para identificar seus interesses em relação às temáticas ESG. E realização de entrevistas com as principais lideranças a fim de identificar riscos e oportunidades para o negócio. Dos 14 públicos convidados, **11 tiveram** ao menos um representante, totalizando **262 respostas.**



## 4. Consolidação

A partir da pesquisa online, a entrevista com as lideranças e considerando impactos no social, ambiental, economia, governança, e nos direitos humanos, foi realizada a Materialidade do Impacto, que resultou em **9 temas materiais** classificados como críticos e significativos para todos os públicos, além de outros temas importantes que também serão abordados no relato.

\*Stakeholder – significa partes interessadas.

# TEMAS MATERIAIS UNIMED UBERLÂNDIA 2023/2024

**Gestão Financeira**  
**Ética, Integridade e Compliance**  
**Segurança da Informação**  
**Gestão de Riscos**  
**Governança Corporativa**  
**Posicionamento da Marca**  
**Qualidade do Serviço e Atendimento ao Cliente**  
**Saúde, Segurança e Bem-Estar do Colaborador**  
**Valorização do Cooperado**

# Mensagem da Administração

2-22

É com grande satisfação e compromisso que compartilho o Relatório de Sustentabilidade da Unimed Uberlândia para o ano de 2023. À medida que navegamos por desafios excepcionais e oportunidades transformadoras, reafirmamos nosso comprometimento com a sustentabilidade como uma parte integrante de nossa visão e práticas corporativas.

Com entusiasmo, anunciamos a abertura da Uni Participações, uma Holding que surge para estruturar novos horizontes no ambiente de negócios, implementar otimização de nossas operações administrativas através de um Centro de Serviços Compartilhados (CSC), projetando para o futuro, o melhor posicionamento no ecossistema de nosso negócio.

Além disso, constituímos o Instituto Unimed Uberlândia, dedicado a cuidar da comunidade de forma sustentável, promovendo a saúde e oferecendo oportunidades de desenvolvimento humano. O Instituto desenvolverá programas sociais estruturados, principalmente, nos eixos de saúde, educação e voluntariado. Também, já está sendo realizado o patrocínio de projetos culturais e esportivos, com apoio das leis de incentivo fiscal na esfera municipal e federal. O Instituto Unimed Uberlândia reflete nossa visão ampliada para além dos serviços de saúde, buscando impactar positivamente as comunidades em que atuamos.

Este relatório destaca não apenas nosso desempenho financeiro, mas também nossa jornada em direção a práticas de negócios mais sustentáveis. Destacamos nossos esforços para reduzir nossa pegada ambiental, promover a equidade em saúde e fortalecer nosso compromisso com as comunidades que servimos.

Agradecemos a cada membro de nossa equipe, parceiros e cooperados pelo papel vital que desempenhamos na consecução desses objetivos compartilhados. Juntos, continuaremos a fortalecer o Grupo Unimed Uberlândia, construindo, cada vez mais, um ambiente mais resiliente, consciente e comprometido com a saúde integral de nossos beneficiários e do nosso planeta.

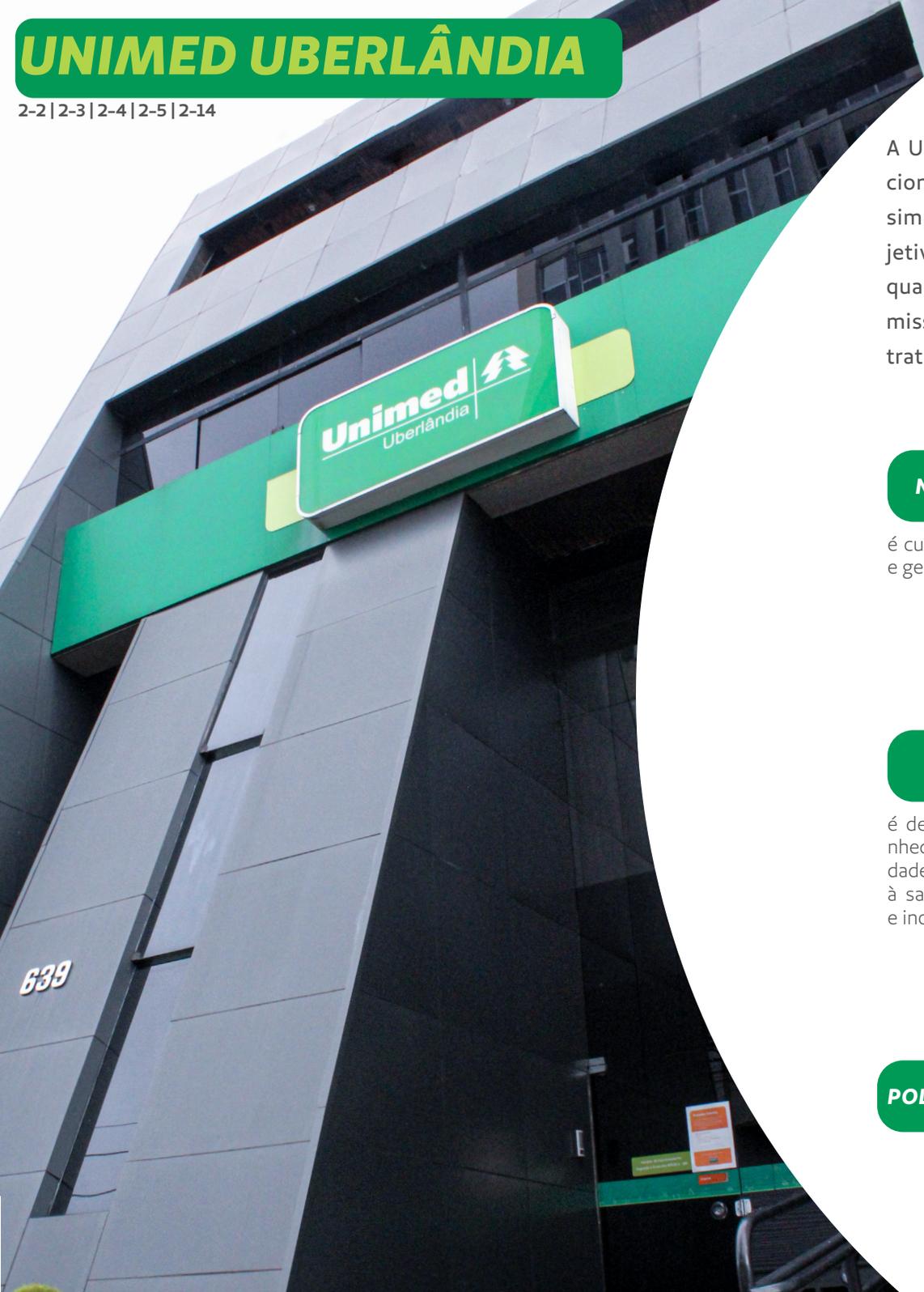
Atenciosamente,

Dr. Christian Bertarini Marques  
Presidente, Unimed Uberlândia



# UNIMED UBERLÂNDIA

2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5 | 2-14



A Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico LTDA é formada excepcionalmente por médicos, sem fins lucrativos, de natureza civil (Cooperativa – sociedade simples de responsabilidade limitada), com atuação exclusivamente no Brasil, e com o objetivo de buscar a valorização profissional e do trabalho médico, prestando serviços de alta qualidade, gerando inovações nas práticas assistenciais e na gestão, garantindo o compromisso com o avanço sustentável do setor da saúde. A sociedade tem como sede administrativa e foro jurídico a cidade e Comarca de Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

## NOSSO PROPÓSITO

é cuidar da saúde das pessoas e gerar valor para o cooperado.

## NOSSA MISSÃO

é promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados colaboradores e parceiros em busca da melhor qualidade de vida.

## NOSSA VISÃO

é de que queremos ser reconhecidos pelo padrão de qualidade em atenção e assistência à saúde, ampliando mercados e inovando modelo de negócio

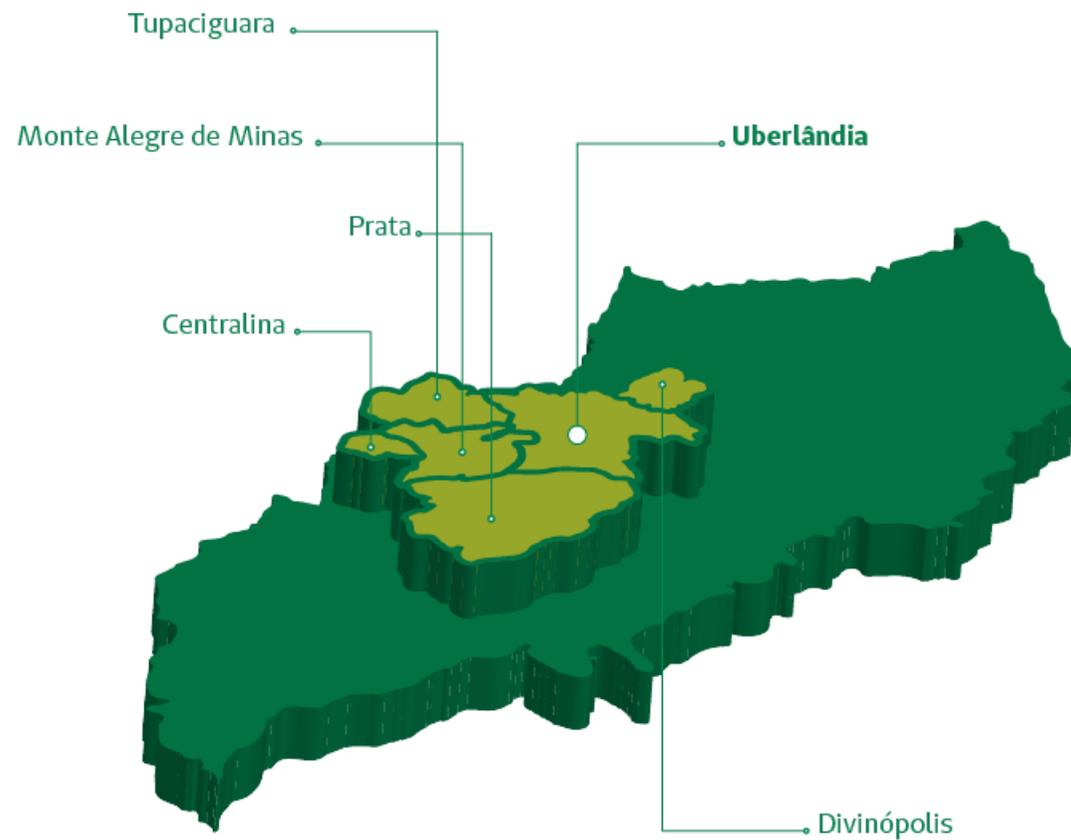
## VALORES

- Respeito às pessoas
- Integridade e Transparência
- Competência e Inovação
- Cooperação e Sustentabilidade

## POLÍTICA DE QUALIDADE

Buscar a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos, superando as expectativas e promovendo gestão de saúde com qualidade.

# Área de atuação

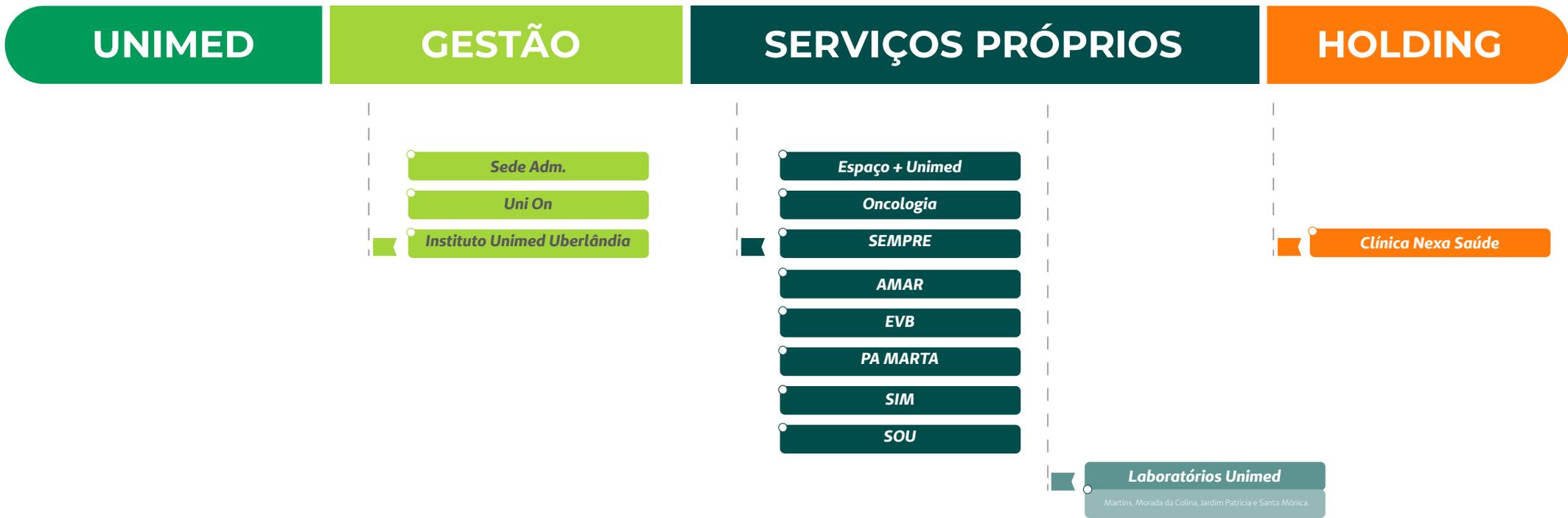


Em intercâmbio com as demais 351 cooperativas do Sistema Unimed, a Unimed Uberlândia oferece atendimento em todos os estados do País.

# Mercado de atuação

2-6 | 3-3

A Unimed Uberlândia vem buscando, cada dia mais, soluções para oferecer a melhor experiência em serviços de saúde. Além disso, há uma busca constante, por oportunidades que prezam por responsabilidade social, sustentabilidade financeira, preocupação com os objetivos do desenvolvimento sustentável e a execução das melhores práticas de ESG. Considerando isso, o Grupo Unimed Uberlândia, é formado pela gestão, holding, Instituto e serviços próprios.



A Unimed Uberlândia é uma operadora de planos de saúde que atua no mercado de saúde suplementar, que em 2023 teve como atividades preponderantes:

**(I)** a comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de valor determinado (pré-estabelecido) e por serviços prestados (pós-estabelecidos), a serem atendidos pelos médicos associados e pela rede credenciada;

**(II)** a implementação de uma nova identidade da área de relacionamento com o Cooperado: a Uni On, instalada no “Espaço + Unimed”. A Uni On tem o compromisso de gerar a melhor experiência, por meio das entregas de relacionamento, orientadas para atender as necessidades e fortalecer o vínculo entre sócio/médico/beneficiário e Cooperativa.

**(III)** E mais recente, a criação do seu Instituto, com o objetivo de cuidar da comunidade de forma sustentável, promovendo a saúde e oferecendo oportunidades de desenvolvimento humano. O Instituto Unimed Uberlândia desenvolverá programas sociais estruturados, principalmente, nos eixos de saúde, educação e voluntariado.

# Serviços Próprios

Em 2023, a Unimed Uberlândia empenhada em fornecer um serviço exemplar, adotou uma abordagem antecipada e cuidadosa, investindo em sua própria rede, para modernizar e garantir segurança e conforto aos beneficiários, incentivando a saúde e consolidando sua posição como referência. São nove serviços exclusivos oferecidos para os beneficiários da cooperativa, incluindo clínicas, laboratórios e atendimento online. São estes:

**(I)** Serviços de medicina do trabalho no SOU (Saúde Ocupacional Unimed), em que são ofertados produtos: PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e o PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais);

**(II)** Programas de prevenção e promoção da saúde;

**(III)** Serviços próprios, incluindo laboratório, diagnóstico por imagem, reabilitação infantil e oncologia, proporcionam atendimento de alta qualidade, incentivando a saúde e consolidando nossa posição como referência.



Espaço + Unimed



EVB - Espaço Viver Bem



SOU - Saúde Ocupacional Unimed Uberlândia



AMAR - Amparo, Acolhimento e Reabilitação Infantil



SEMPRE - Serviço de Especialidades Médicas Preferencial



Espaço de Saúde Oncologia



Laboratório Unimed Uberlândia - Unidade I



Laboratório Unimed Uberlândia - Unidade II

Confira mais detalhes na página 40

# Holding

Em 2023 foi constituída a Holding do Grupo Unimed Uberlândia, a Uni Participações. Sua missão é entregar soluções que proporcionem o crescimento do Grupo Unimed Uberlândia, criar negócios e gerar soluções para fortalecer os processos do Grupo, sendo orientada pelos valores **Inovação; Foco no resultado; Transparência e Trabalho em equipe.**

Ainda em 2023, a Uni Participações lançou a **Clínica de Especialidades NexaSaúde**, entregue em out/23, com especialidades ambulatoriais, com foco total na experiência do cliente.



Como parte do roadmap de 2023, para **Tecnologia da Informação** várias ações voltadas para segurança da informação foram implantadas como fortalecimento da estrutura, aprimoramento do monitoramento contínuo e investimentos em ferramentas preventivas e de controle. Também foi desenvolvido o plano de migração da infraestrutura para o ambiente de nuvem além da estruturação de uma célula de serviços digitais com uso de metodologia ágil e melhores práticas de mercado para gestão do desenvolvimento de softwares. Com isso, a performance operacional da Tecnologia da Informação teve reconhecido avanço além de maior valor agregado para nossos clientes, beneficiários e cooperados.

Além disso, foi iniciada a **Implantação do CSC**, que tem o objetivo de implantar as melhores práticas de um centro de serviços, a ser compartilhado com todas as empresas do Grupo Unimed Uberlândia.

2-29

Entendendo que as operadoras de planos privados de saúde podem sofrer impacto em sua capacidade de fornecer, consistentemente, produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas dos clientes, a Unimed Uberlândia realiza, periodicamente, análise mercadológica, que orienta a necessidade de revisão ou de novos produtos/serviços, e a análise das partes interessadas.

Foram identificadas as seguintes partes interessadas: **Clientes, Cooperados, Governo, Comunidade, Concorrente, Colaboradores, Fornecedores, Rede Prestadora**. A operadora determina juntamente com as partes interessadas as comunicações internas e externas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade.

A marca Unimed é uma das mais reconhecidas e respeitadas no setor de saúde, devido a sua excelência na prestação de serviços médicos. Não obstante, a Unimed Uberlândia, é premiada há mais de 26 anos consecutivos como a operadora de saúde mais lembrada e com maior domínio regional.

Focado na constante evolução de seus serviços, na fidelização dos clientes e sempre com uma narrativa de marca que transmita confiança e inovação, o Grupo Unimed, em 2023, se consolidou em um ambiente competitivo, buscando novas formas de fornecer serviços mais eficientes e acessíveis. Isso inclui a implementação de modelos de pagamento baseados em valor, parcerias estratégicas com outras instituições de saúde e a adoção de práticas de gestão mais ágeis e orientadas para o cliente.

Foi um ano marcado por investimentos em novas tecnologias, desenvolvimento de novas terapias, bem como em infraestrutura e capacitação de profissionais de saúde. Além disso, houve a expansão das operações, explorando novas oportunidades de crescimento, por meio da diversificação do negócio, com a criação da Holding e o oferecimento de novos serviços, como o diagnóstico por imagem e os laboratórios próprios.

Em 2023, a saúde suplementar enfrentou uma imprecisão, no que diz respeito à frequência de utilização dos planos de saúde pelos beneficiários, bem como, no que tange a elevação do valor dos insumos diante dos desdobramentos da pandemia. Por outro lado, o setor alcançou marcos importantes, como o crescimento contínuo de beneficiários em planos de saúde. E, para a Unimed Uberlândia não foi diferente. Em um ano de crescimento significativo, o setor encerra 2023 com **138.764 vidas**, um aumento de +10,4% em comparação ao ano de 2022.

**138.764** vidas

**80,93%**  
Sinistralidade

**774**  
médicos  
cooperados

**06**  
novas  
unidades

**39,50%**  
Market Share

**R\$ 328.051.568**  
Ativos totais

**R\$ 47.483.556**  
Capital social

**R\$ 93.852.103**  
Reservas e fundos

**R\$ 148.073.368**  
Patrimônio líquido

**R\$ 629.915.011**  
ROL

Em resumo, foi um ano de transformação e crescimento, onde a resiliência, a inovação e a colaboração foram fundamentais para impulsionar o progresso e fortalecer o compromisso com a saúde e o bem-estar de todos.

# Prêmios e Reconhecimentos

Em resumo, foi um ano de transformação e crescimento, onde a resiliência, a inovação e a colaboração foram fundamentais para impulsionar o progresso e fortalecer o compromisso com a saúde e o bem-estar de todos.

## **TOP OF MIND UBERLÂNDIA S.A:**

Unimed Uberlândia recebeu, pela 26ª vez consecutiva, o prêmio de Operadora de Saúde mais lembrada.

## **GREAT PLACE TO WORK (GPTW) 2022/2023:**

No ano de 2023 houve apenas a manutenção da certificação.

**Acreditação na RN 507** e 1ª auditoria de manutenção.

**Recertificação da RN 506** – Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (válida até 31/12/2023).

**Valor em Saúde** – Certificado IVSB Líder 2023.

# Participação em associações

2-28

Inserida no contexto de mercado da saúde suplementar e com papel de destaque no cooperativismo de trabalho médico, a Unimed Uberlândia tem participação como associada, investidora ou parceira nas seguintes instituições:



- Alura
- Associação Comercial Industrial de Uberlândia (Aciub)
- Câmara de Dirigentes Lojistas de Uberlândia (CDL)
- Central Nacional Unimed (CNU)
- Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais (CRM-MG)
- Faculdade Unimed
- Federação Interfederativa Cooperativas Trabalho Médico Estado Minas Gerais
- Federação Intrafederativa das Unimed do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba
- Instituto Ethos
- Organização Nacional de Acreditação (ONA)
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção
- Sicoob Creditril
- Sicoob-Credicofrul
- Sicoob-Credicom
- Unicred
- Sindicato dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Uberlândia (Sindihosp)
- Sindicato dos Médicos de Minas Gerais (SindMed)
- Sistema Ocemg
- Sociedade Médica de Uberlândia
- Unimed do Brasil
- Unimed Participações

Hoje há uma estrutura de governança bastante arrojada e ousada, que cumpre integralmente as exigências do órgão regulador (Agência Nacional de Saúde - ANS), reconhecida como pioneira em todo Sistema Unimed, motivo de orgulho para todos do grupo Unimed Uberlândia.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

2-9|3-3

A Governança Corporativa é definida, segundo o IBGC, como um sistema formado por princípios, regras, estruturas e processos pelo qual as organizações são dirigidas e monitoradas, com vistas à geração de valor sustentável para a organização, para seus sócios e para a sociedade em geral. Esse sistema baliza a atuação dos agentes de governança e demais indivíduos de uma organização na busca pelo equilíbrio entre os interesses de todas as partes, contribuindo positivamente para a sociedade e para o meio ambiente.

### É orientada por cinco princípios

*Integridade*

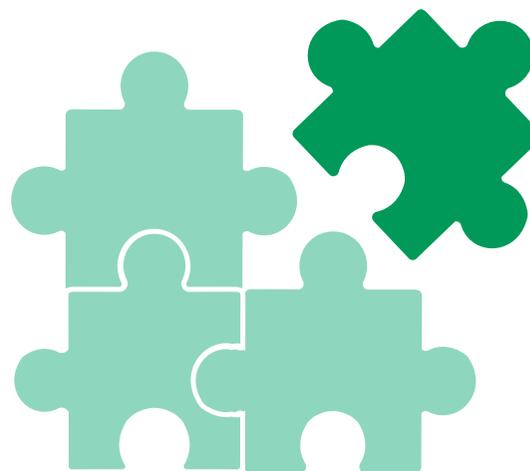
*Transparência*

*Equidade*

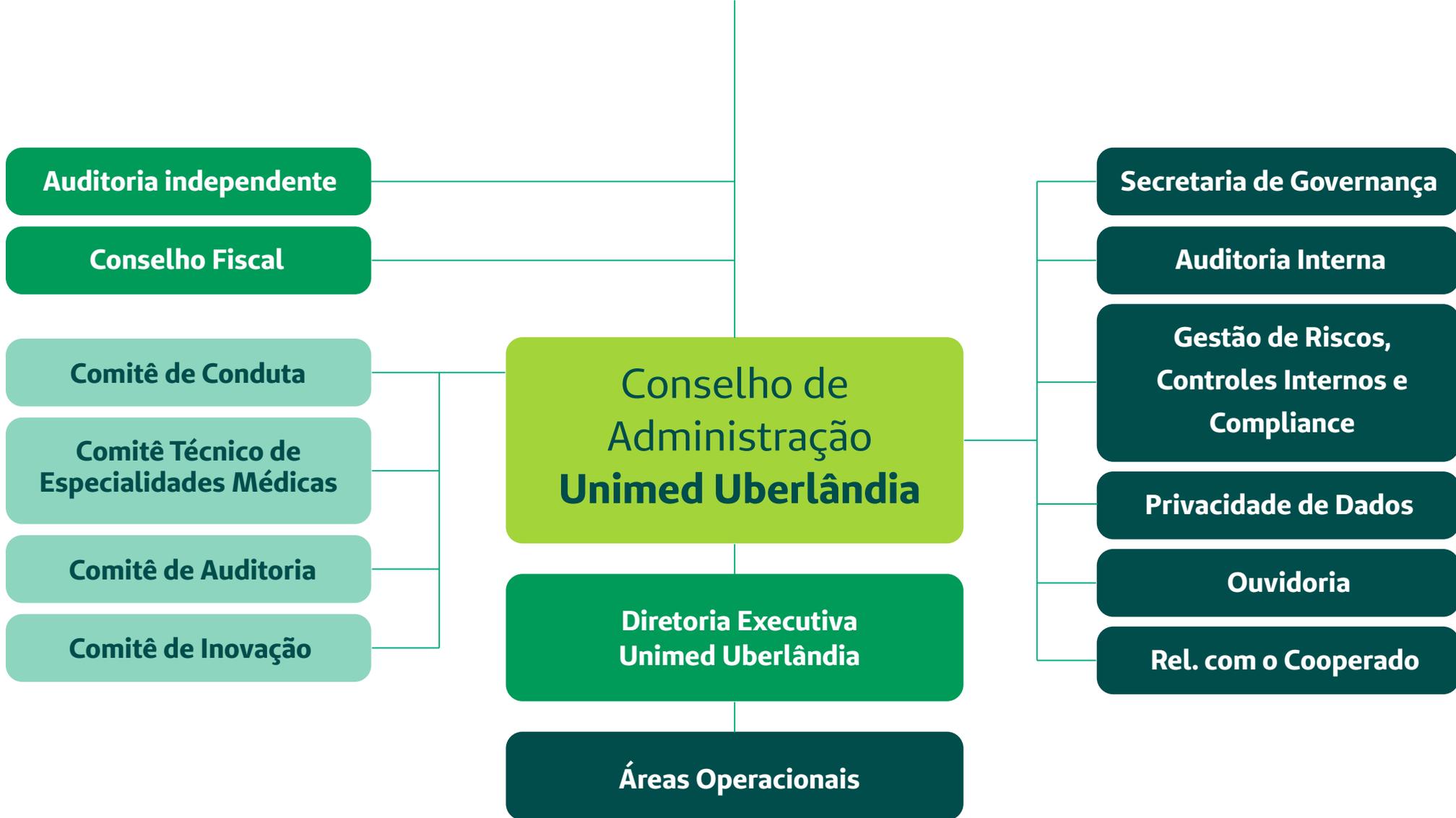
*Responsabilização (Accountability)*

*Sustentabilidade*

Em 2019, a Unimed Uberlândia implementou a sua estrutura de Governança Corporativa, adotando as principais práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) em seu Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.



# ASSEMBLEIA GERAL DOS COOPERADOS



# ASSEMBLEIA GERAL DOS COOPERADOS

É a principal instância dos médicos cooperados. Nas Assembleias são eleitos os agentes de governança. São apresentados os principais projetos da cooperativa e realizadas as deliberações em conjunto. A Assembleia Geral é, portanto, a principal representação da governança corporativa.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO UNIMED UBERLÂNDIA

2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-16 | 2-17

O Conselho de Administração é órgão máximo na hierarquia administrativa da sociedade, de caráter colegiado, composto por 09 (nove) membros, obrigatoriamente sócios cooperados, todos eleitos individualmente, por votação em Assembleia Geral, para um mandato de 03 (três) anos, sendo obrigatória a renovação de no mínimo 1/3 (um terço) de seus membros ao término de cada mandato. Atualmente, possui uma Conselheira Independente, obrigatoriamente não sócia, sem direito a voto, mas com a ampla função de assessoramento ao Conselho, escolhidas entre profissionais de mercado, especialistas em matérias pertinentes a governança, finanças, contabilidade, direito, estratégia, recursos humanos, dentre outras.



**Dr. Christian Bertarini**  
*Oftalmologia*  
Presidente



**Dr. Fábio Santos**  
*Urologia*



**Dr. Marcelo Sinício**  
*Pediatria*  
Supervisor Rel. coop.



**Dr. Tiago Ferolla**  
*Geriatria*  
Vice-Presidente



**Dr. Giovany Silva Pereira**  
*Medicina Nuclear*



**Dr. Sávio de Moraes**  
*Cirurgia de Cabeça e Pescoço*



**Dr. Emerson Nunes**  
*Nefrologia*



**Dr. Gustavo Brandão**  
*Ortopedia e Traumatologia*



**Dr. Vitor Hugo Versuti**  
*Ortopedia e Traumatologia*



**Sra. Denise Damiani**  
*Conselheira Independente*

Para a eleição ou reeleição dos membros dos conselhos de Administração e Fiscal, será sempre nomeada uma junta eleitoral pelo Conselho de Administração, composta de 3 (três) sócios cooperados, cuja função será presidir e disciplinar todo o procedimento eleitoral, zelando para que ele se desenvolva com imparcialidade e legalidade.

Para se candidatar aos cargos, tanto para Conselho de Administração quanto para o Conselho Fiscal, é requisito obrigatório: I – comprovação de participação do candidato, nos últimos 05 (cinco) anos, em curso de formação de conselheiros de Administração e Fiscal, ministrado pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) ou por outra entidade equivalente, o qual será pago pela sociedade; II – declaração de que os candidatos conhecem o Estatuto Social, bem como as legislações aplicáveis às sociedades cooperativas de trabalho médico e operadoras de planos de assistência à saúde, comprometendo-se a cumpri-las fielmente; III – declaração de não enquadramento em nenhum dos impedimentos ou vedações legais e estatutárias.

Compete ao Conselho, na primeira reunião a ser realizada após a Assembleia Geral que eleger os conselheiros, escolher entre seus membros, o seu presidente e o vice-presidente. E, compete ao Presidente do Conselho, organizar e coordenar, com apoio da Secretaria de Governança, a agenda e pauta das reuniões, ouvindo os outros conselheiros, os Comitês, o diretor superintendente e demais diretores. Além disso, cabe ao presidente submeter ao Conselho a proposta de remuneração dos conselheiros, para fins de deliberação em assembleia geral.

O Conselho é o fórum central de decisões estratégicas, responsável por fixar a orientação geral dos negócios da sociedade. Reúne-se ordinariamente a cada 15 (quinze) dias e, extraordinariamente, sempre que necessário. Vale ressaltar que é vedada a acumulação remunerada de cargos na estrutura organizacional da sociedade.

Todos os membros de Conselhos e Comitês são cooperados e atuam clinicamente em hospitais e clínicas relacionadas ao negócio da Unimed. Há uma Conselheira independente, que atua em outros Conselhos fora da Unimed Uberlândia.

Todo conselheiro, uma vez eleito, tem responsabilidade para com a organização, independentemente do sócio, grupo acionário, administrador ou parte interessada que o tenha indicado para o cargo. Portanto, ele deve atuar de modo técnico, íntegro e autônomo. A atuação independente do conselho garante a integridade do sistema de governança, assim como, gera e protege o valor da organização.





A Unimed Uberlândia, por definição estatutária, possui documentos que definem a delegação de responsabilidades, que estabelece de forma detalhada as responsabilidades (competências) de órgãos, áreas e cargos, e as atribuições operacionais destas instâncias com as suas respectivas alçadas (limites decisórios e financeiros) não estabelecidos no Estatuto.

Para manter o Conselho de Administração inteirado da gestão operacional da organização, o Presidente do Conselho se reúne semanalmente com o Diretor Superintendente, tendo acesso às atividades e aos processos da organização. Bimestralmente também são apresentados os resultados (Relatório de Acompanhamento da Estratégia – RAE) em reunião do Conselho de Administração para conhecimento e avaliação. Além disso, o Conselho possui o apoio das áreas de Gestão de Riscos, Compliance e Auditoria Interna, que fazem reportes mensais, possibilitando ao Presidente do Conselho de Administração, avaliar a eficácia dos processos.

Buscando promover a sustentabilidade junto ao mais alto órgão de governança, a Secretaria de Governança, desenvolve programas de capacitação e treinamentos que abordam questões de sustentabilidade, incentiva ações socialmente responsáveis dentro e fora do ambiente de trabalho, apoia o desenvolvimento de projetos sociais e ambientais, fortalecendo a agenda ESG com colaboradores, cooperados e demais públicos, levando em consideração não apenas os resultados financeiros, mas também os impactos sociais e ambientais das operações e decisões da cooperativa.



## REMUNERAÇÃO 2-19 | 2-20

A Cooperativa adota mecanismos de remuneração, que estabelece as diretrizes a serem observadas quanto à remuneração do pessoal-chave de sua administração, composto pelos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração da Sociedade.

Os mecanismos de remuneração têm o objetivo de alinhar os interesses do pessoal-chave da administração aos da cooperativa, atribuindo uma remuneração total compatível com as melhores práticas observadas nos mercados de atuação, contribuindo para o desempenho de suas funções e gerando valor para os sócios. A fixação dos valores relativos aos honorários dos membros do Conselho de Administração e das cédulas de presença dos membros do Conselho Fiscal são definidos em Assembleia Geral, por meio de votação com os sócios.

## CONFLITO DE INTERESSE

2-15

Desde 2021, a organização possui e utiliza a sua política de Transações com Partes Relacionadas e Situações com Conflito de Interesses, aprovada pelo Conselho de Administração. O Grupo adota um formulário de declaração de conflito de interesses que é disponibilizado ao colaborador em sua admissão, ao cooperado no seu ingresso, e aos prestadores de serviços e terceiros antes da contratação. Se uma Pessoa Chave identificar a possibilidade de participar de um processo decisório, independentemente da matéria, em que esteja em situação de potencial Conflito de Interesse, esta pessoa deverá, tão logo ao conflito, se manifestar e comunicar aos membros do órgão competente pela deliberação de tal matéria e à área de Gestão de Riscos e Compliance para manifestação.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2-18

A área de governança da Unimed Uberlândia é responsável pela avaliação dos Conselhos e Comitês, realizando tanto avaliações individuais, quanto colegiadas. Após a conclusão dessas avaliações, todos os envolvidos têm a oportunidade de expressar suas opiniões. No caso dos Comitês, os participantes desses órgãos comparecem à reunião do Conselho de Administração para receberem um feedback sobre os resultados da avaliação.

Por outro lado, a Diretoria Executiva passa por uma avaliação de desempenho realizada pela área de Recursos Humanos com os colaboradores, enquanto o Conselho avalia o desempenho da Diretoria considerando sua conformidade com o Estatuto, Regimento e entrega das metas e estratégias definidas.

**Acesse o Estatuto Social da Unimed Uberlândia para saber mais sobre processo eleitoral, órgãos de administração, comitês e órgãos de assessoramento.**

# CONSELHO FISCAL

2-11

Composto de 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, todos sócios eleitos anualmente pela Assembleia Geral Ordinária. O Conselho Fiscal é órgão não integrante da administração, de atuação colegiada, vedada à atuação individual de conselheiro, exceto o coordenador no exercício das suas atribuições.



**Dr. Rodnei José Martins Nunes**  
Angiologia



**Dr. Acrísio Ferreira Pimenta**  
Angiologia



**Dr. Luiz Roberto Brigato**  
Ginecologia e Obstetrícia



**Dr. Franco André Correa Martins**  
Ortopedia e Traumatologia



**Dra. Maria Aparecida Lima**  
Cirurgiã Plástica



**Dr. Luiz Henrique Guerreiro Vidigal**  
Clínica Médica

Para fins de assessoramento do Conselho de Administração, a Unimed Uberlândia possui de forma obrigatória e permanentemente, os seguintes comitês, que são nomeados pelo Conselho de Administração:

## **COMITÊ DE CONDOTA**

Responsável por propor ações para a disseminação e cumprimento das regras de conduta.

## **COMITÊ DE INOVAÇÃO**

O objetivo é sobrepor processos rotineiros e operacionais com estímulos para organizar projetos, estratégias e soluções baseadas em uma trajetória disruptiva, ágil e coerente.

## **COMITÊ TÉCNICO E DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

Assessora o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores, e define critérios técnicos para atividades inerentes às especialidades.

## **COMITÊ DE AUDITORIA**

Responsável por garantir a confiabilidade e a integridade das informações, de forma a resguardar a cooperativa e as partes interessadas no exercício de suas funções de auditoria e fiscalização.

# ÓRGÃOS DE CONTROLE

2-13

Ainda, como forma de assessorar o Conselho de Administração com a gestão diária da estratégia da cooperativa, a Unimed Uberlândia possui sete áreas de controle: **Secretaria de Governança, Auditoria Interna, Gestão de riscos, Controles internos e Compliance, Privacidade de Dados, Ouvidoria e Relacionamento com o Cooperado.**

**A Secretaria de Governança é a estrutura responsável pelo suporte ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitês, além de apoiar todas as áreas que são ligadas ao Conselho de Administração. Tem um papel estratégico e tático na empresa, atua como guardião das práticas de Governança Corporativa, sempre de modo imparcial, sem juízo de valor e focado nas diretrizes da governança, além de promover a sustentabilidade do negócio.**

## DIRETORIA EXECUTIVA UNIMED UBERLÂNDIA

É órgão de administração da sociedade, subordinado ao Conselho de Administração, de atuação colegiada, observada as competências individuais de cada um dos diretores, previstas tanto no Estatuto Social da sociedade, quanto no Regimento Interno, responsável pelos atos de gestão cotidiana da sociedade. Composto pelo Diretor Superintendente, Diretor de Mercado, Diretor de Serviços Próprios e Diretor de Provimento de Saúde.

### **Composição 2023:**

**Diretor Superintendente:** Francisco Antônio Tavares Júnior

**Diretor de Mercado:** Afrânio Ferreira da Silva

**Diretor de Serviços Próprios:** Dr. Fábio Gazelato de Mello Franco

**Diretor de Provimento de Saúde:** Dr. Paulo Sérgio de Freitas

# HOLDING

Com a chegada da Holding, a Unimed Uberlândia se consolida como Grupo Unimed, composto pela cooperativa Unimed Uberlândia e a Uni Participações, instâncias com o objetivo de gerar valor e desenvolver um negócio cada vez mais sustentável.

Para garantir uma gestão eficiente, ética e íntegra, foram formados o Conselho de Administração, composto por 03 (três) membros, sendo 02 Conselheiros da Unimed Uberlândia e 01 conselheiro independente e a Diretoria da Uni Participações, com uma estrutura organizacional robusta para criar negócios e gerar soluções para fortalecer os processos do Grupo Unimed Uberlândia.



**Dr. Gustavo Brandão**  
Ortopedia e Traumatologia  
Presidente



**Dr. Tiago Ferolla**  
Geriatria



**Sra. Denise Damiani**  
Conselheira Independente

## **- Diretoria Uni Participações -**

**Diretora Superintendente:** Lívia Mendes de Paula

**Diretor de Tecnologia da Informação:** Carlos Rogério de Rezende

**Diretor do Centro de Serviços Compartilhados:** Fabiano Faustino

\*Conheça a atuação da Uni Participações na página 37.

O Diretor(a) Superintendente é o principal elo do Conselho de Administração com a Diretoria Executiva e a sociedade como um todo. Tem o papel de administrar a cooperativa na busca de gestão de resultados, direcionando os gestores por meio de uma atuação embasada em premissas orçamentárias e planejamento estratégico, visando à valorização da marca e a perenidade da cooperativa, atuando de forma integral para a maximização dos resultados e acompanhamento da sinistralidade na cooperativa, a fim de contribuir com os resultados da área e da empresa.

## Ética, Integridade e Compliance

2-16 | 2-25 | 2-26 | 2-27 | 3-3

A Unimed Uberlândia reconhece que para a sustentabilidade e perenidade do Grupo é fundamental que seus negócios sejam sempre pautados na cultura de gerenciamento de riscos, conformidade e integridade, e que princípios como responsabilidade, transparência e ética sejam internalizados de maneira orgânica por todos os envolvidos.

Pensando nisso, há quatro anos foi estruturada na cooperativa a área de Gestão de Riscos e Compliance (GRC), com a implementação de mecanismos e controles internos de gestão de riscos e compliance com objetivo de prevenir, detectar e tratar irregularidades que possam prejudicar a sustentabilidade do negócio.

A Unimed Uberlândia não tolera atos que comprometam a conformidade e a integridade da cooperativa e atua na implantação de processos para fortalecer a cultura de compliance. O Programa de Compliance da Unimed Uberlândia mobiliza a execução e aderência às leis, normas, códigos internos e externos.

O Programa de Compliance da Unimed Uberlândia foi estruturado com base na Lei nº 12.846/13 e nos componentes apresentados no Decreto nº 8.420/15. Os elementos do programa foram estruturados em três pilares: **PREVENIR, DIAGNOSTICAR e TRATAR.**

O Programa de Compliance da Unimed Uberlândia é dividido em dois grupos: PESSOAS – composto pelo Programa de Integridade que descreve as diretrizes de ética corporativa e ações anticorrupção e PROCESSOS – contempla as diretrizes e atividades que visam a aderência da Unimed Uberlândia às leis e regulamentações aplicáveis.

A cooperativa possui o **Código de Conduta**, que fornece diretrizes para ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados no trabalho. Esse documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos representantes e públicos de interesse da Unimed Uberlândia, isto inclui cooperados, conselheiros e dirigentes, colaboradores, clientes, fornecedores, Governo, sindicatos, mídia, concorrentes, parceiros comerciais, comunidade e meio ambiente.

Como forma de ampliar o comprometimento com a transparência e a ética, a Unimed Uberlândia possui o Canal de Conduta, que é uma ferramenta independente, sigilosa e imparcial e está disponível para os públicos externos e internos da cooperativa.

O Canal de Conduta é um ambiente seguro e sigiloso, hospedado fora do Sistema (ou ambiente) da Unimed Uberlândia, e administrado pela Contato Seguro. As informações relatadas são recebidas pela Unimed Uberlândia após tratamento inicial das informações pela Contato Seguro. O relato é encaminhado para análise da Comissão de Conduta e Comitê de Conduta da cooperativa. Isso assegura o profissionalismo, sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação relatada. Podem ser relatadas condutas consideradas antiéticas, que violem os princípios éticos, padrões de conduta, diretrizes estatutárias e/ou legislação vigente.

**O Canal de Conduta pode ser acessado das seguintes formas:**



[www.contatoseguro.com.br/unimeduberlandia](http://www.contatoseguro.com.br/unimeduberlandia)



0800 900 9191

# POLÍTICAS CORPORATIVAS

2-23 | 2-24

As Políticas Corporativas da Unimed Uberlândia refletem o seu posicionamento e diretrizes específicas sobre a maneira de lidar com seus públicos de interesse. Além disso, descrevem o modo que a cooperativa conduz os seus negócios, com o intuito de padronizar conceitos e linguagem em suas operações. As Políticas Corporativas estão diretamente ligadas à cultura e à identidade organizacional, demonstrando a personalidade e o modo de ser da Unimed Uberlândia. Colaboradores, conselheiros e membros de Comitês estatutários possuem acesso integral a todas as Políticas Corporativas, por meio de ferramentas internas. Comprometidos com a transparência, a Unimed Uberlândia divulga em seu Portal Corporativo e Canal de Conduta as **Políticas Corporativas**, divulgando à sociedade os critérios e processos internos que norteiam nossas ações.

Todas as políticas possuem detalhadamente as atribuições e responsabilidades delegadas a cada estrutura da organização. Especificamente no que diz respeito à conduta empresarial, temos:

- área de Gente e Gestão, responsável por garantir que os processos que envolvem colaboradores sejam transparentes e equânimes;
- área de Gestão de Riscos e Compliance, responsável por monitorar se as políticas estão sendo cumpridas, reportando ao Conselho de Administração (e órgãos assessores) possíveis não conformidades;
- Conselho de Administração, como maior instância, responsável por deliberar sobre medidas disciplinares e corretivas sobre possíveis desvios.

Como parte da implementação de sua política de conduta, a organização:

- (i) realiza diligência prévia para seleção de fornecedores e colaboradores executivos;**
- (ii) inclui em contratos com fornecedores os compromissos com anticorrupção, compliance, privacidade e proteção de dados, adesão do Código de Conduta da organização, entre outros.**

Como forma de capacitar as partes relacionadas, a organização fornece treinamentos a todas elas, inclusive a terceiros.

O ano de 2023 foi um ano de construção de novos processos, como Due Diligence, Gestão de Perdas Operacionais, Gestão de Continuidade de Negócios, e reestruturação de processos existentes, como Comunicação, Treinamentos e Gestão Regulatória.

No escopo de Governança de Compliance, houve a melhoria do cumprimento ao atendimento da Resolução ANS 507, atingindo 70,58% (12 de 17 exigidos). Com relação à Resolução ANS 518, há uma aderência total aos itens relativos à Gestão de Riscos e Compliance.

Foram realizados mais de 56 horas de treinamentos sobre Gestão de Riscos e Compliance, com média de 3 treinamentos por mês e participação geral de 54% dos convidados. Foram incluídos todos os públicos: Alta Administração (2 treinamentos), Gestores (5 treinamentos), Cooperados (4 treinamentos), Rede Prestadora (1 treinamento) e Colaboradores (27 treinamentos). Também, foram disponibilizadas mais de

139 comunicações sobre GRC, incluindo até mesmo o público externo.

Foram encerrados 145 relatos do Canal de Conduta, com redução de 12% do tempo médio de resposta ao denunciante.



O **Programa de Integridade**, anteriormente conhecido como Embaixadores, em 2023 passou por uma significativa reformulação, marcada pela adoção de uma nova identidade visual e nome, passando a chamar **Guardiões**. Essa mudança não apenas representou uma atualização estética, mas também refletiu uma redefinição estratégica e uma visão renovada para o programa, consolidando seu papel na disseminação da cultura de integridade, como uma iniciativa dinâmica e de extrema relevância para o Grupo como um todo. A iniciativa não só reinventou o Programa, mas também buscou trazer uma mensagem de evolução e fortalecimento da conexão com seu público-alvo. Essas mudanças não foram meramente superficiais, elas representaram um compromisso renovado com os objetivos e valores do Programa, buscando uma maior eficácia e impacto em suas atividades de engajamento e promoção.

Ao longo do ano foram realizados 06 fóruns, dentro das vertentes de Compliance, Gestão de Riscos, Privacidade e Proteção de Dados, ESG, Diversidade, Equidade e Inclusão, bem como, abordando programas de desenvolvimento humano e organizacional da cooperativa. Também foram abordadas as seguintes temáticas: Canal de Conduta, Privacidade e Proteção de Dados, Due Diligence, Clima Organizacional, Jeito de Cuidar Unimed e o Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão. Os Guardiões

também participaram de um treinamento sobre Gestão de Riscos e Controles Internos, tendo a oportunidade de aprender, na prática, como identificar um risco, as causas que podem fazê-lo se materializar e como avaliar a probabilidade e o impacto do evento (risco). Nesta perspectiva, também conheceram as formas de tratamento dos riscos e como realizar a implementação de controles para mitigação.

Outra ação realizada no Programa foi a gamificação ESG, em que os Guardiões receberam acesso ao aplicativo Play2sell GO e puderam se aventurar nos jogos de perguntas e respostas divertidos e engajadores, aprendendo e fixando conteúdos de ESG. Além dos jogos disponíveis no aplicativo, ao longo do ano, os Guardiões participaram de diversas maratonas competindo entre si para aumentar sua pontuação no ranking geral.

Ao final do ano, para marcar o encerramento das atividades do Programa, e celebrar os meses de dedicação, aprendizado e colaboração, os Guardiões saíram da rotina e passaram uma tarde de confraternização e muita diversão no MUNDO JUMP. Na ocasião, foram realizados agradecimentos e reconhecimentos pelas atividades desenvolvidas, e foram passadas as diretrizes para participação do Programa no ano de 2024.

O ano de 2023 foi marcado pelo fortalecimento da estrutura e propósito do Programa. Ao mesmo tempo, ficou evidente o engajamento e o crescimento dos Guardiões, que não só abraçaram as mudanças, mas também se tornaram protagonistas ativos desse novo capítulo. Por meio de sua dedicação e compromisso, os Guardiões não só expandiram suas habilidades e conhecimentos, mas também contribuíram significativamente para o sucesso e alcance do Programa. Essa simbiose entre a renovação do Programa e o desenvolvimento dos Guardiões exemplifica não apenas a capacidade de adaptação e evolução, mas também o potencial transformador de iniciativas colaborativas e participativas. Assim, enquanto o Programa se reinventou, os Guardiões se fortaleceram, solidificando uma parceria que promete continuar gerando impacto positivo no futuro.



## Gestão de Riscos

3-3 | 2-25

Responsável por estabelecer diretrizes para o desenvolvimento, disseminação e implementação de metodologias de gerenciamento de riscos, implementando e aprimorando o ambiente de controles da cooperativa.

A organização possui política de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pelo Conselho de Administração desde 02 de setembro de 2020.

**O processo de gestão de riscos é estruturado em 7 etapas sequenciais e cíclicas, que são:**

- Identificação do contexto interno e externo
- Identificação dos riscos existentes e emergentes
- Análise qualitativa e quantitativa dos riscos
- Avaliação e priorização dos riscos - tratamento dos riscos
- Monitoramento dos riscos
- Comunicação e consulta

Os riscos são identificados e monitorados segregados em 4 espectros, cada qual com sua metodologia específica: (i) estratégicos, (ii) operacionais e legais, (iii) financeiros e de (iv) privacidade e segurança da informação.

Na gestão de riscos, a organização adota a estrutura recomendada pela

*IIA, que são as três linhas de defesa:*

- 1ª linha, gestores proprietários pelos de riscos, respondendo pela gestão e controle;*
- 2ª linha, áreas independentes da 1a linha, atuando com expertise e monitoramento de riscos; e*
- 3ª linha, avaliação e assessoria independente e objetiva sobre a adequação e eficácia da gestão de riscos.*

*O resultado da Gestão de Riscos é apresentado periodicamente aos órgãos de governança, em especial Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.*

*Os riscos são revisitados, no mínimo, anualmente, pela revisão dos direcionadores estratégicos ou alteração de processos, conforme o caso.*

*Além disso, a organização possui mapeamento de perdas operacionais, visando identificar falhas em controles estabelecidos ou inexistência de controles necessários.*

*Em 2023, a Gestão de Riscos, foi desdobrada em 5 esferas: Estratégicos, Compliance, Financeiros, Operacionais/Legais e Privacidade/SI.*

- Riscos estratégicos: foram monitorados os principais riscos estratégicos, sendo testados e implementados.*
- Riscos operacionais/legais: realizada a consolidação do mapa de riscos operacionais. Foi entregue a Matriz Regulatória pautada pela ANS, com mais de 1000 itens de cumprimento compulsório. Implementou-se a Gestão de Continuidade de Negócios, com a aprovação da Política de GCN e construção da 1ª versão da BIA. Também, foi construída a 1ª versão da base de perdas operacionais.*
- Riscos financeiros: Assumiu-se e foi automatizado o cálculo do Capital Baseado em Riscos (CBR), e dos indicadores econômico-financeiros (RN 518).*
- Riscos de privacidade e SI: foi automatizada a gestão de cookies, DSAR, data mapping e avaliações, bem como, a identidade visual do Programa de Privacidade foi atualizada*

## COMPETÊNCIA E INOVAÇÃO

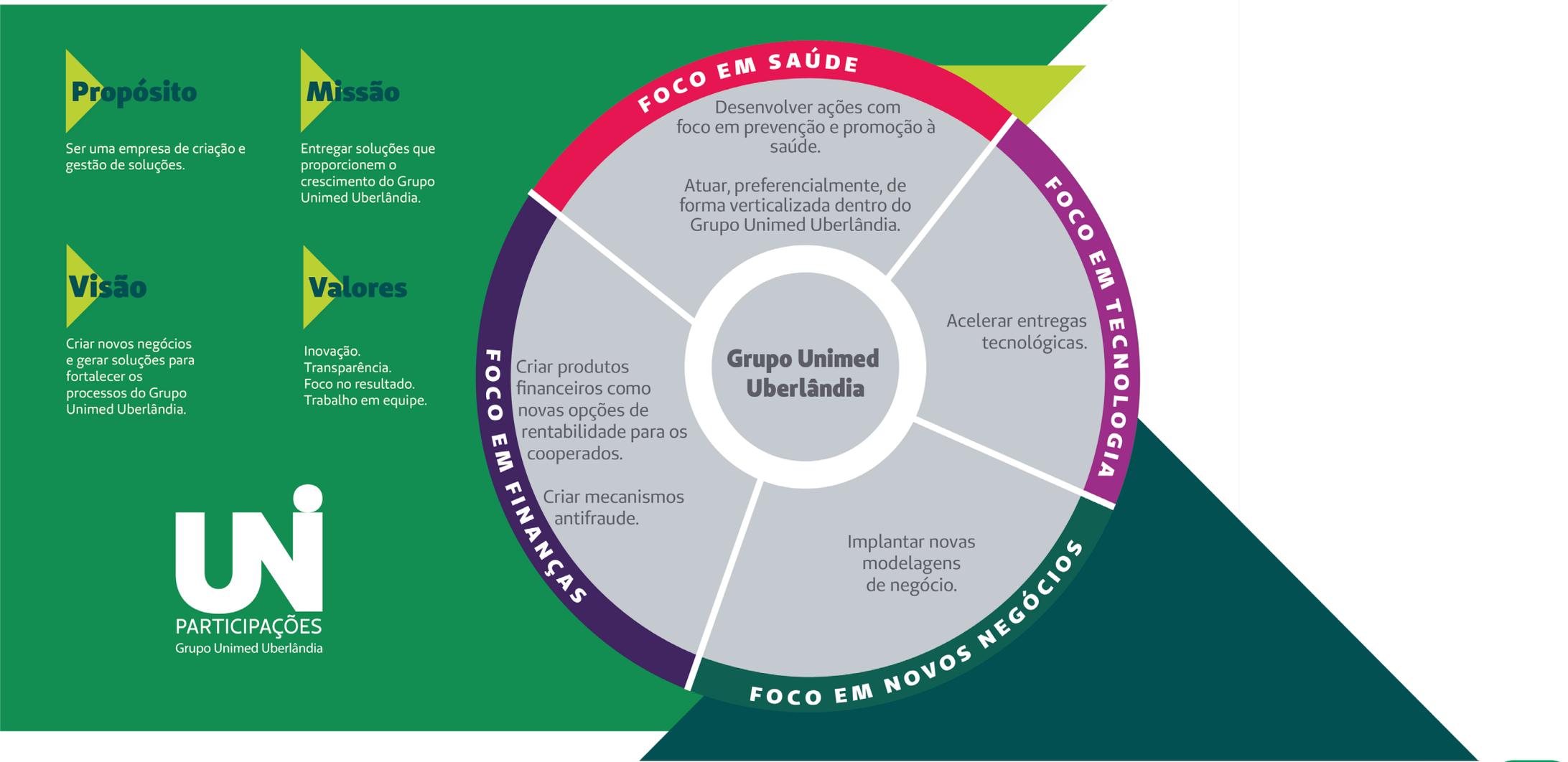
O mercado está em constante mudança principalmente quando olhamos para a tecnologia e inovação dos negócios. Os stakeholders, principalmente os clientes, estão sempre à procura de novos serviços, mais qualidade, modernidade, agilidade e novos produtos dentro dos padrões atuais de consumo.

A diversificação dos negócios é uma estratégia para contribuir com a inovação, o crescimento do negócio, sob uma perspectiva de novas oportunidades, ampliação das fontes de receita, melhoria da resiliência, além da adaptação às mudanças do mercado e redução dos riscos a longo prazo. Com este olhar, foi formado o Grupo Unimed Uberlândia, para melhor atender os clientes e o mercado da região.

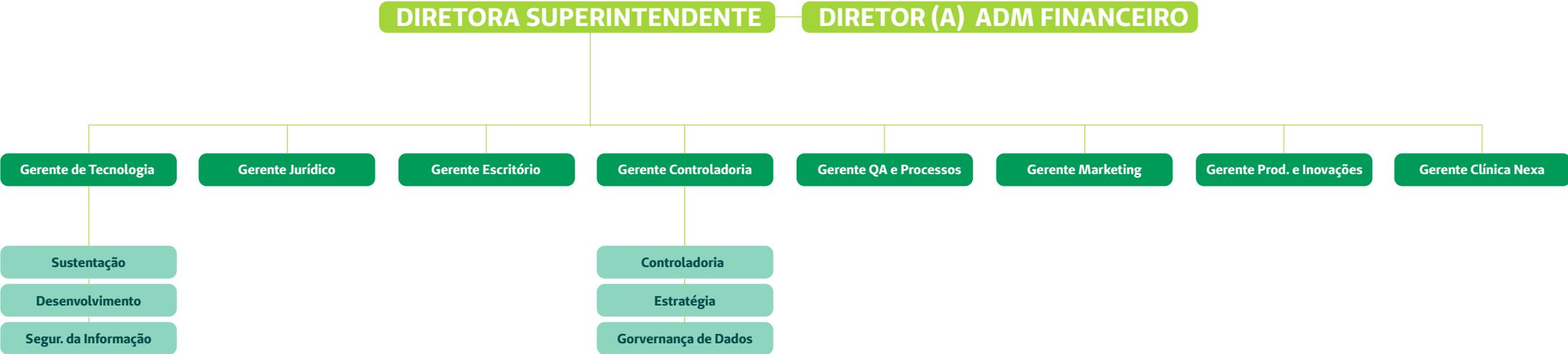


# Uni Participações

Em 2022, em Assembleia, foi aprovado pelos médicos cooperados a criação de uma holding ligada a Unimed Uberlândia, com o intuito de ampliar os negócios. E, em 2023, no Grupo da Unimed Uberlândia, foi o ano de construir o modelo de Holding com a **Uni Participações**, dando continuidade a uma cultura que une e fortalece. Uma equipe ágil e determinada, impulsionada pela confiança e pela missão de gerar resultados para as empresas do Grupo.



Com uma estrutura organizacional robusta, a Uni Participações conta com Gerências especializadas para criarem novas soluções, com inovação e tecnologia, que já trouxeram resultados, com foco em prevenção e promoção à saúde.



Em 2023, a Uni Participações implantou uma metodologia de gerenciamento de projetos com foco em gerenciamento de custos, garantindo que as entregas solicitadas pelo Grupo Unimed sejam executadas na sua capacidade máxima, enquanto o custo-benefício é otimizado, assegurando a eficiência operacional.

**Projeto Clínica de Especialidades NexaSaúde**, entregue em out/23, teve como objetivo estruturar uma clínica de especialidades multidisciplinar com foco na redução do vazio assistencial da Unimed Uberlândia, ou seja, o propósito era disponibilizar acesso às consultas de especialidades e terapias que possuía dificuldade de agendamento na rede de cooperados. A clínica traz conceitos como Omnichannel, digital e experiência do usuário.

**Projeto Implantação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC)**, iniciado em jun/23 e com previsão de encerramento para jun/24, tem como escopo a implantação das melhores práticas de um centro de serviços a ser compartilhado com todas as empresas do Grupo Unimed Uberlândia. Dentre os serviços que serão ofertados estão compras, gestão de estoque e ativos, gestão de contratos, financeiro, contabilidade, jurídico, marketing, processos e projetos, inovação e tecnologia da informação.

# Experiência do Cliente

3-3

*As constantes e rápidas mudanças tecnológicas, econômicas, sociais, políticas e culturais veem demonstrando que é imprescindível romper com as práticas gerenciais obsoletas e que melhorias contínuas são necessárias para atingir e assegurar um bom desempenho organizacional. A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade é requerida pelo mercado, uma vez que um dos principais fatores de desempenho de uma organização é a qualidade de seus produtos e/ou serviços. O aumento das necessidades e expectativas do cliente é uma realidade mundial e vem sendo visto como prioridade nas organizações.*

*Um Sistema de Gestão da Qualidade implantado ajuda a promover a confiança para a Alta Direção e para o cliente, sendo, portanto, uma decisão estratégica do Grupo Unimed Uberlândia.*

*A Unimed Uberlândia está sempre empenhada em fornecer um serviço exemplar, antecipando situações ao adotar uma abordagem cuidadosa. Ao longo dos anos, investimos em nossa própria rede para modernizar e garantir qualidade dos serviços, além da segurança e conforto dos beneficiários. As instalações proporcionam atendimento de alta qualidade, incentivando a saúde e consolidando a posição do Grupo Unimed Uberlândia como referência.*

*Com o objetivo de garantir a excelência na **experiência do cliente**, ampliando a geração de valor, o ano de 2023 para o Grupo Unimed Uberlândia foi marcado pela **reestruturação e consolidação** da sua rede própria, a fim de trazer um atendimento com qualidade, seguro e exclusivo para seus beneficiários.*

**São oferecidos cinco redes próprias e dois serviços próprios, além de todo o quadro social de médicos cooperados e suas especialidades e seis laboratórios próprios de Apoio Diagnóstico em parceria com o Check-Up Medicina e Diagnóstico.**

# ESPAÇO + UNIMED

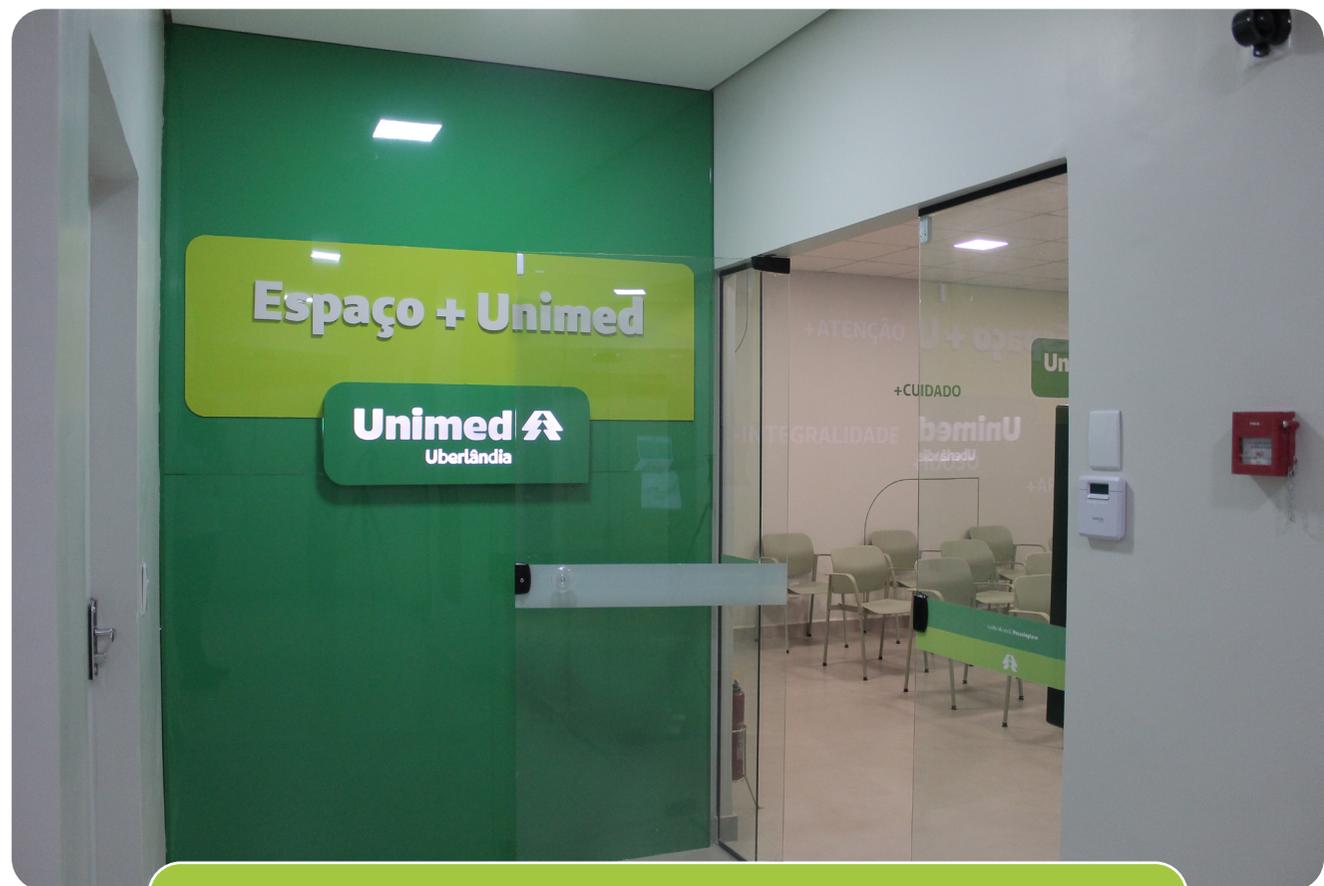
*O Espaço + Unimed, unidade localizada no Uberlândia Shopping, segue o modelo de Atenção Primária à Saúde (APS), que tem como foco promover todos os cuidados necessários ao cliente de forma acessível, integrada e coordenada. Neste modelo o médico especialista em Saúde da Família e Comunidade é o coordenador do cuidado do indivíduo. Esta coordenação médica acompanha toda condição de saúde e, sempre que necessário, encaminha para as demais especialidades médicas e equipe multiprofissional, como enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e assistentes sociais, que integrarão o plano de cuidado. É por meio dessa aproximação com a equipe de saúde que são estabelecidos os planos de cuidado individualizados, sempre alinhados com o beneficiário. O espaço conta, também, com a parceria do renomado Check-Up Medicina e Diagnóstico para os exames laboratoriais.*



**UNIDADE UBERLÂNDIA SHOPPING**

# ESPAÇO + UNIMED VASCONCELOS

No Espaço +Unimed, Unidade da Vasconcelos, há um atendimento mais voltado aos cuidados exclusivos da Linha de Cuidado do Idoso. Esta unidade é referência no atendimento personalizado para idosos. São geriatras, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e uma equipe de enfermagem disponível para realizar procedimentos e medicações prescritas pelos médicos na hora. Confira as principais realizações da Linha de Cuidado do Idoso na página 33.



**UNIDADE VASCONCELOS**

# ESPAÇO VIVER BEM (EVB)

O Espaço Viver Bem da Unimed Uberlândia, por meio de seus programas, proporciona atendimentos assistenciais e multiprofissionais, de acordo com o perfil dos clientes e as necessidades identificadas.

O objetivo principal é ampliar o trabalho de prevenção e promoção à saúde, além de um acompanhamento especializado com a equipe multidisciplinar para cada caso, traçando cuidados individuais, voltados para cada necessidade.

No Espaço Viver Bem, são desenvolvidos programas de promoção à saúde e gerenciamento de condições crônicas. Todas as atividades contam com o suporte de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, educadores físicos e assistente social), preparada para auxiliar o cliente a desenvolver competências e comportamentos saudáveis, favorecendo a manutenção da saúde e, também, oferecendo qualidade de vida.

Além disso, destaca-se a recente reestruturação no atendimento do Serviço de Atenção Domiciliar, que buscou simplificar e otimizar o processo, migrando de um modelo complexo de contratualização mista com 28 empresas, para um relacionamento mais direto com apenas 4 empresas. Essa mudança visa assegurar um cuidado mais integral e eficiente aos pacientes, proporcionando uma melhor gestão e qualidade na prestação de serviços.



## MEDPREV – Medicina Preventiva

- Ampliação da atuação na Linha de Cuidado do Idoso;
- Início das atividades na Linha do Cuidado Materno Infantil;
- Atuação nas campanhas preventivas junto às empresas conveniadas;
- Atuação da Medicina Preventiva no programa Qualidade de Vida, em parceria com o RH.

# ESPAÇO DE SAÚDE ONCOLOGIA

O Espaço de Saúde Oncologia da Unimed Uberlândia, tem como foco principal o cuidado humanizado e especializado, prezando pelo acolhimento e conforto em momentos delicados.

Um lugar pensado e criado visando a inovação em saúde. Com uma estrutura física planejada, excelente localização, equipamentos de última geração e equipe técnica altamente qualificada, tornou o Jeito de Cuidar Unimed muito mais completo.

## **Nosso propósito é oferecer uma Linha de Cuidado Oncológica com:**

- Percurso assistencial coordenado através do atendimento multiprofissional de nível Primário e Secundário;
- Equipe multidisciplinar altamente capacitada;
- Foco na qualidade assistencial em todos os níveis de atenção, atuando como 'Navegador do Cuidado';
- Oferta da melhor experiência ao cliente com atendimento humanizado e qualificado;
- Otimização dos recursos em saúde.

Provando estar estabelecida no mercado, a Oncologia Unimed ampliou a sua ocupação na unidade própria, com a internalização de 100% das demandas de medicamentos orais e no Desenvolvimento do Projeto Valor em Saúde, voltado para a Linha de Cuidado de Mama.



## Diferenciais

Além do cuidado humanizado e especializado, estrutura física planejada, equipamentos de última geração e garantia de qualidade e excelência, o Espaço de Saúde Oncologia, conta com diferenciais incríveis:

- Centro Infusional destinado à assistência de pacientes com câncer ou outras condições de saúde que necessitem de uso regular de medicações intravenosas especiais, como a reumatologia, por exemplo;
- Ambiente acolhedor e confortável, priorizando um atendimento com qualidade e agilidade, em termos de diagnóstico e tratamento do câncer, e referenciado no Jeito de Cuidar Unimed.

# CLÍNICA AMAR – AMPARO, ACOLHIMENTO E REABILITAÇÃO

Em abril de 2023 foi inaugurada a AMAR. Com estrutura diferenciada, oferece atendimentos em reabilitação neuro funcional infantil e foi estruturada para atuar como “porta de entrada” para todo beneficiário diagnosticado com Transtorno do Espectro Autista, tendo como objetivo acompanhar o percurso assistencial da criança e garantir a realização da avaliação global multidisciplinar, para definição do plano de cuidado e garantir o melhor direcionamento para rede credenciada mais adequada, de acordo com as especificidades clínicas de cada beneficiário.

O caminho da reabilitação pode ser desafiador, tanto para a criança quanto para a família. Por isso, A Unimed Uberlândia se compromete em proporcionar um ambiente acolhedor, onde cada criança se sinta segura



e confortável durante todo o processo de tratamento. E cada criança é única e especial, e merece todo o nosso amor, cuidado e dedicação.

A nova unidade não ampliou só sua estrutura ou capacidade, mas também o leque de tratamentos, em um ambiente que promove o amparo e o acolhimento, composto por 6 consultórios de Fonoaudiologia, 4 consultórios de Terapia Ocupacional, 1 sala de Integração Sensorial, 3 consultórios de Psicoterapia ABA, 1 sala de Psicomotricidade, 2 salas de Musicoterapia, 1 sala de Terapia Intensiva e ainda consultório para avaliação interdisciplinar, Espaço Família, Cozinha Terapêutica e auditório, e no mesmo, também há uma unidade do Apoio Diagnóstico em parceria com o Check-Up para coleta de exames laboratoriais.

Ponderando sobre as melhorias voltadas ao nosso beneficiário, houve mudança no modelo assistencial, tendo foco no matriciamento do cuidado e da gestão de rede além de, ser feito o reposicionamento da equipe através de grupos multiprofissionais.

## CLÍNICA SEMPRE – SERVIÇO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS PREFERENCIAL

O conceito de promoção de saúde mudou e agora cuidado é gesto diário, por isso é preciso cuidar hoje para que haja saúde todos os dias, e a Clínica SEMPRE surgiu para materializar esse objetivo.

Essa unidade foi criada para proporcionar atendimento especial e de qualidade, oferecendo atendimento médico de diversas especialidades e um posto de coleta da Unimed Uberlândia em parceria com o Laboratório Check-Up para exames laboratoriais, proporcionando comodidade, conforto e, principalmente, qualidade de vida.



# SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)

O SOU cria as melhores soluções e auxilia as empresas a cumprirem as legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho. Para contratar esse serviço, não é necessário ser cliente Unimed Uberlândia.

**Em 2023, para melhorar ainda mais a qualidade do atendimento e a experiência dos clientes, foi inaugurada a nova unidade do SOU, que contou com a integração de todos os exames ocupacionais, exceto o raio X e houve a implantação de um sistema, que garante que os exames periódicos sejam realizados 100% digitais.**



## PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL – DR. ON

A telemedicina ganhou grande destaque durante a pandemia. O recurso foi utilizado por médicos de todo o mundo como forma de manter o isolamento social e continuar promovendo saúde e qualidade de vida. Mas, mesmo com a situação estabilizada, continuamos utilizando a técnica devido a comodidade e conforto que ela proporciona.

**Trabalhamos todos os dias para que saúde seja algo acessível, alcançável e disponível a todos nossos beneficiários, pois saúde não espera. E, para isso, pesquisamos e nos aprofundamos em diferentes técnicas e maneiras de levar saúde.**

**Assim, nasceu o Pronto Atendimento Virtual, uma iniciativa que tem como objetivo principal oferecer atendimento pediátrico em horários estratégicos, para que os beneficiários tenham assistência médica, sem precisar sair de casa.**

# CLÍNICA NEXA SAÚDE

A Clínica NexaSaúde tem o propósito de atender os vazios assistenciais da Unimed Uberlândia e, posteriormente, aos demais produtos do roadmap do Grupo Unimed, com foco total na experiência do cliente, utilizando os conceitos:

- **Omnichannel: Diversidade de formas de contatar e agendar consulta, por telefone, operadora, empresa, APP ou Chatbot.**
- **Digital: com tecnologia, conectividade e paperless.**
- **User XP: foco na experiência do usuário. Sem balcão, mais conforto, pouca espera, e eventos de pré e pós consulta.**

A NexaSaúde possui capacidade de atendimento para 31 especialidades, sendo que em 2023 já foram oferecidos: Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional, Psiquiatria, Nutrologia, Endocrinologia, Neurologia adulto e pediátrica, Geriatria e Reumatologia.

**O ano foi marcado por 888 atendimentos realizados, em três meses.**



**Hoje, a Unimed Uberlândia, além da rede própria, conta uma ampla rede de serviços credenciados para a prestação de serviços em saúde, incluindo:**



Cumpra ressaltar que a Unimed Uberlândia obedece a regulamentação ambiental, sanitária e técnica do Município, do Governo do Estado e dos órgãos reguladores, através dos certificados emitidos pela Vigilância Sanitária, Corpo de Bombeiros (AVCB) e órgãos de classe (CRM, Coren, por exemplo). Além disso, a instituição possui uma Política de Gestão da Qualidade e uma Política de Relacionamento com Clientes que reforçam a busca pela melhoria contínua e o foco na geração de valor para os beneficiários. Periodicamente são realizadas auditorias internas e externas de conformidade com as normas regulatórias.

### **Prevenção e Promoção da Saúde**

O desafio para a Unimed Uberlândia é conciliar uma nova agenda no modelo de relacionamento com os seus cooperados e toda a rede prestadora, diante das dificuldades impostas pela complexa missão de uma mudança cultural.

Migrar de um sistema fragmentado em que o paciente/beneficiário perambula sem uma coordenação do cuidado, para um sistema integrado não é uma tarefa fácil. Só que, o atual estágio em que a cooperativa se encontra, com os avanços alcançados a partir da implantação da Governança Corporativa, se torna imprescindível encarar esse desafio.

As linhas de cuidado são percursos assistenciais padronizados com foco em ações de promoção, prevenção, tratamento e reabilitação. Elas são basicamente o “roteiro” de um usuário em uma rede organizada de saúde. Estabelecer o “percurso assistencial” ideal dos indivíduos nos diferentes níveis de atenção de acordo com suas necessidades.



Na Unimed Uberlândia, a Linha de Cuidado do Idoso é um pilar fundamental que se estende ao longo da trajetória assistencial, abrangendo uma série de ações essenciais voltadas para a promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde dos nossos pacientes idosos.

A atenção especializada aos idosos é vital e, por isso, a Linha de Cuidado do Idoso é uma representação clara do compromisso com o bem-estar dessa população. **Ela engloba:**

### **1. Promoção da Saúde:**

Há um trabalho ativo na promoção de um estilo de vida saudável para os idosos, incentivando práticas que mantenham sua saúde e qualidade de vida.

### **2. Prevenção de Doenças:**

A iniciativa busca identificar precocemente fatores de risco e condições de saúde que afetam os idosos, permitindo intervenções preventivas eficazes.

### **3. Tratamento Especializado:**

São oferecidos tratamentos adaptados às necessidades específicas dos idosos, considerando as particularidades da idade e da saúde, garantindo um atendimento eficaz e compassivo.

### **4. Reabilitação:**

Quando necessário, são criados programas de reabilitação destinados a restaurar a independência funcional e a qualidade de vida dos idosos.

**A LCI é essencial para garantir que os beneficiários idosos desfrutem de uma vida saudável e ativa, com acesso a cuidados personalizados em todas as fases de seu envelhecimento. Toda a equipe está comprometida em oferecer suporte contínuo, assegurando que os idosos tenham o atendimento e a assistência necessários para desfrutar de uma vida plena e satisfatória.**

## PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- 4135 – Idosos vinculados LCI dezembro/2023
- 72% no programa Navegação do Cuidado e 28% no Programa Espaço Idoso.



## Linha de Cuidado Materno Infantil

Chamada de “Jornada da Gestante”, esse percurso direciona as pacientes grávidas através de uma sequência de cuidados essenciais.

Também aconteceu o lançamento da Linha de Cuidado Materno Infantil, e, desde então, há um tabalho intenso para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos. Por meio da parceria entre Unimed Uberlândia e Instituto Rennace, em um esforço contínuo para proporcionar uma experiência ainda mais segura e acolhedora às futuras mães e seus bebês, os profissionais estão sendo capacitados com o programa “Parto Adequado”. A Unimed Uberlândia, entende a importância crucial de uma Linha de Cuidado Materno Infantil abrangente. Esta abordagem integral reúne uma série de ações fundamentais que visam assegurar o bem-estar da gestante e do recém-nascido, desde o primeiro contato até o período pós-parto.

### As gestantes atendidas pela LCMI têm acesso à serviços como:

Cursos de preparo para o parto;

Cursos Unibaby;

Consultas com enfermeiras obstétricas;

Consultas com fisioterapeutas pélvicas;

Acompanhamento durante o trabalho de parto e parto por enfermeira obstétrica;

Acompanhamento no puerpério por enfermeiras;

Curso de introdução alimentar com nutricionista;

Aula de Shantala com fisioterapeuta.

## PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- 96 partos LCMI;
- Valorização do Cooperado;
- 313 Captação de beneficiárias.

## LINHA DE CUIDADO DA CRIANÇA COM TRANSTORNO DO ESPECTRO DO AUTISTA (TEA):

Foi iniciada na Unimed Uberlândia a Linha de Cuidado TEA que tem como objetivo promover assistência integral ao beneficiário que possui diagnóstico TEA, entendendo as necessidades e oferecendo serviços de apoio e acesso as intervenções. Tem como premissas: Identificar população e os comportamentos; Disponibilizar Navegadora do Cuidado para gerenciar todo o percurso assistencial; Realizar Avaliação Global e gerar um Plano de Cuidado; Acompanhar as intervenções e mediar rede.

## PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- 237 beneficiários ativos na Linha de Cuidado;
- Atendimento de 310 solicitações;
- 71 beneficiários com Plano de Cuidado Finalizado.

**09 credenciamentos realizados em 2023 para atender a demanda de terapia infantil.**

## LINHA DE CUIDADO DE MAMA

A Unimed Uberlândia de forma inovadora, criou um benefício a mais para seus clientes, a Linha de Cuidado de Mama, desenvolvida para auxiliar as beneficiárias de 50 a 69 na prevenção e tratamento de câncer de mama.

A Linha de Cuidado de Mama representa uma continuidade assistencial, composta por ações de



diagnóstico precoce, tratamento e fase pós-tratamento trazendo mais agilidade e acolhimento às mulheres, como descrito a seguir:

## **Diagnóstico precoce**

A Organização Mundial de Saúde (OMS) preconiza que as mulheres de 50 a 69 anos devem realizar mamografia a cada dois anos. Pensando nisso, a Unimed Uberlândia realiza uma busca ativa das mulheres que estão com seu exame em atraso, visto que a detecção precoce aumenta as chances de cura do câncer de mama em até 95%. Além disso, estudos indicam que a mamografia pode contribuir para redução da mortalidade por câncer de mama em até 40%. Já são mais de 350 mulheres beneficiadas por esta ação.

Após a realização da mamografia, nossa equipe especializada irá conduzir os pacientes com alterações no laudo agilizando agendas de exames, horários de consultas, direcionamento para mastologistas parceiros, com laudos mais rápidos e todas as orientações necessárias.



## **Tratamento**

As pacientes que optarem em seguir com o seu tratamento em nossa unidade tem a vantagem de contar uma equipe multidisciplinar qualificada com oncologistas, psicólogo, nutricionista, enfermeiros e farmacêuticos especialistas em oncologia, além de todas as facilidades e agilidade nos processos da Unimed através de profissionais especializados na navegação do seu cuidado.

## **Pós-tratamento**

Ao finalizar o tratamento muitos pacientes ficam fragilizados com a condução da sua saúde e, através da Linha de Cuidado, podem contar com a assistência da nossa equipe para manutenção e prevenção de recidivas assim como, em casos de maior complexidade, com uma equipe voltada para cuidados integrados/paliativos.

Existem várias formas de entrar na linha de cuidado de mama: encaminhamento pelo seu médico de referência, busca ativa das pacientes com

mamografia em atraso ou a paciente pode entrar em contato através do nosso WhatsApp: (34) 99972-1600 e verificar se enquadra nos critérios de adesão.

# INOVAÇÃO ASSISTENCIAL

**Inteligência Artificial para Análise de Pertinência Clínica na Auditoria Médica:** Em agosto de 2023, a Unimed Uberlândia implantou Inteligência Artificial no processo de Autorização das solicitações de procedimentos médicos e exames. O Validador de Guias foi desenvolvido para otimizar a autorização com o uso de Inteligência Artificial. Existem duas rotas na API: uma utilizada para análise de guias médicas pela inteligência artificial e outra para retorno do auditor médico.

O software foi desenvolvido baseado nas experiências de centenas de auditores médicos do sistema Unimed, contemplando as particularidades das regras da ANS e da Unimed Brasil. Dessa forma, evita-se o viés e/ou a falta de padrão entre auditores e a cada novo procedimento analisado pela IA, o software se torna mais preciso.

Com essa automação, a análise e a autorização das solicitações demoram apenas alguns segundos, **com isso a angústia do paciente ao esperar é abreviada, melhorando sua experiência durante a jornada de cuidado.**

## Segurança da Informação

3-3 | 418-1

A Segurança da Informação é uma área que se preocupa com a proteção de dados e informações contra acessos não autorizados, alterações, divulgação ou destruição, que garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Os impactos positivos e/ou negativos da Segurança da Informação na economia, no meio ambiente, nas pessoas e nos direitos humanos são diversificados e significativos. Sendo eles:

### Impactos Econômicos

- Proteção contra crimes cibernéticos:** Reduz o risco de crimes financeiros, fraudes, espionagem industrial e outros atos maliciosos que podem custar bilhões à economia global.
- Confiança nos processos eletrônicos:** Fortalece a confiança dos consumidores em realizar transações online, impulsionando a economia digital e aderência aos procedimentos online.
- Vantagem competitiva:** Empresas que demonstram compromisso com a segurança da informação podem ganhar vantagem competitiva, atraindo clientes preocupados com a privacidade de seus dados.
- Custos de Implementação:** A necessidade de investir em sistemas de segurança robustos e treinamento de pessoal pode ser onerosa, especialmente para pequenas e médias empresas.
- Interrupções de negócios:** Incidentes de segurança podem resultar em interrupções operacionais significativas, perda de receita e danos à reputação.

## Impactos Ambientais

**Redução de papel:** A digitalização segura de informações pode reduzir a necessidade de papel, contribuindo assim para a conservação de florestas e redução do desperdício.

**Eficiência energética:** A segurança da informação também promove práticas que podem levar a uma maior eficiência energética em data centers e infraestruturas de TI.

**Ciclo de vida curto:** Muitos dispositivos de segurança podem contribuir para o aumento do lixo eletrônico, que é um desafio ambiental. E, o mesmo, acontece com tecnologias de segurança que pedem cada vez mais hardwares potentes gerando descarte de muito eletrônico.

## Impactos nas Pessoas e Direitos Humanos

**Proteção da privacidade:** Previne o acesso e a divulgação não autorizados de informações pessoais, protegendo a privacidade e dados sensíveis das pessoas.

**Liberdade de expressão:** Ao proteger a confidencialidade das comunicações, a segurança da informação pode ajudar a garantir a liberdade de expressão, especialmente em regimes opressivos.

**Desigualdade de acesso:** A necessidade de segurança pode excluir certos grupos da população que não têm meios para acessar tecnologias seguras.

**Vigilância:** Embora a segurança da informação vise proteger a privacidade, há um risco potencial de que as tecnologias sejam usadas para vigilância e monitoramento excessivos, ameaçando direitos como a privacidade e a liberdade de expressão.

Desde 2021, o Grupo Unimed possui como apoio a Política de Segurança da Informação Aprovada pelo Conselho de Administração. Objetiva estabelecer instruções e diretrizes para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações e sistemas. Também esclarece as responsabilidades de todos os envolvidos direta ou indiretamente com as informações da cooperativa, bem como as diretrizes a serem consideradas para preservar e proteger as informações e recursos que processam e/ou transportam estas informações.

Depois de aplicado o modelo de maturidade, os resultados foram satisfatórios para o primeiro ano (2023). Foi realizada a contratação de um “Especialista em Segurança da Informação” que, diariamente, acompanha o ambiente e o mercado trazendo, de forma rápida, ações para mitigar qualquer vulnerabilidade em sistemas como Microsoft, Fortnet, Antivírus e Vulnerabilidades que expõem o ambiente do grupo Unimed Uberlândia.

**Em 2023, foram registrados incidentes, e a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi acionada nos casos em que houve classificação de impacto considerável.**

## Valorização do Cooperado

3-3

A Unimed Uberlândia é constituída por médicos cooperados de mais de 50 especialidades, **sendo 256 mulheres e 518 homens**.

Em junho de 2023, foi implantada a nova identidade da área de relacionamento com o Cooperado. A Uni On fica instalada no “Espaço + Unimed” e tem o compromisso de gerar a melhor experiência, através das entregas de relacionamento orientado para atender as necessidades e fortalecer o vínculo entre sócio/médico/beneficiário e Cooperativa. A área é responsável por disseminar, com transparência, tempestividade e acessibilidade, informações sobre a Cooperativa, bem como aproximar os sócios da alta administração e atender ao cooperado em suas necessidades e interesses na cooperativa. O Índice de Satisfação com a área de Relacionamento com o Cooperado, segundo pesquisa realizada com os Médicos Cooperados em 2023, é de 89%.

Para ampliar o alcance da comunicação, de forma constante, a área de Relacionamento com o Cooperado instituiu o **“Informativo do Cooperado”**, um editorial semanal que contempla atualização de assuntos diversos da cooperativa e de interesse dos cooperados. Além das ações de comunicação, como “Conversa de Cooperados”, “Boletim Econômico-Financeiro”, “Conselho de Administração Informa” e “Por dentro da sua Unimed”. Ainda ampliando o alcance da comunicação, em julho lançamos o **“Aplicativo Mobile do cooperado”**.

Foi aprovado em Assembleia Geral, o benefício da Previdência Privada, que contempla além do aporte mensal do cooperado, um aporte mensal e mais um aporte anual da Cooperativa. Essa ação correspondeu a uma adesão de 63% dos cooperados.

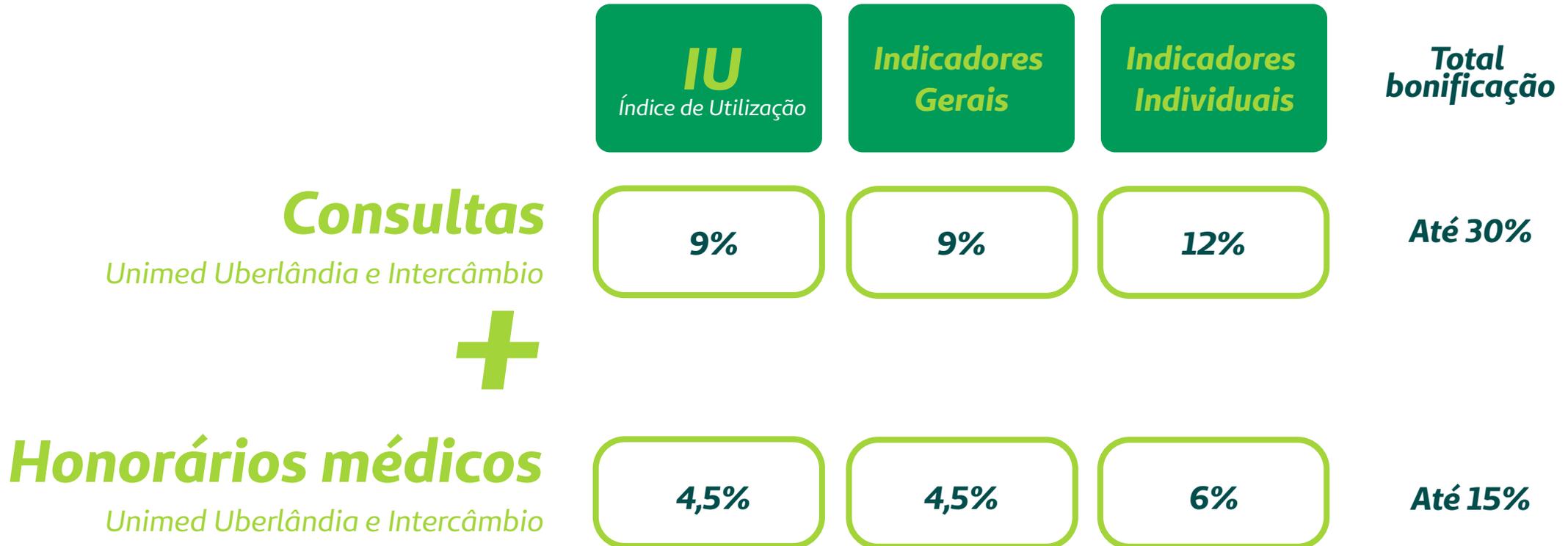
## CooperAtivo

*Na edição de 2023, o engajamento dos cooperados, por meio do programa CooperAtivo representou 59% de adesão e proporcionou um investimento de mais de 2,5 milhões em benefícios como Seguro de Vida, anuidade do CRM, presente de aniversário, Day Off, Software de Suporte em decisões médicas, subsídio Plano de saúde do Cooperado, reembolso da Anuidade Sociedade Médica e Aporte Previdência Privada.*

## Programa de Valorização do Cooperado

Em 2023, a equipe Uni On atuou como Guardiã do Programa de Valorização do Cooperado, fomentando boas práticas na operacionalização.

O Valoriza surgiu com o objetivo de auxiliar o médico cooperado. Nele, há vários indicadores que são capazes de assessorar o médico na reflexão sobre a eficiência e a efetividade de suas ações junto aos pacientes.



Houve a ampliação dos recursos direcionados aos cooperados no Programa Valoriza – o programa de remuneração variável em função da qualidade assistencial, saindo de R\$ 5,87 milhões aplicados no Programa em 2022 para R\$ 9,46 milhões em 2023.

## Processo Seletivo

Em 2023, pelo segundo ano, houve a admissão de novos cooperados por Processo de Seleção Pública de Provas e Títulos. Esta ação permite preservar a qualidade da prestação de serviços aos beneficiários, bem como, a saúde econômico-financeira da cooperativa, uma vez que, a cada ano, cresce a quantidade de novos médicos inseridos no mercado de trabalho. Nesse contexto, foram mantidos os critérios adotados para realizar o mapeamento de insuficiência de rede e a assertividade no processo de admissão de novos cooperados foi garantida.

## Capacitação

Em 2023, a Unimed Uberlândia coordenou o estudo técnico de produtividade médica, e, seguindo os conceitos do cooperativismo, foram identificados cenários e comportamentos do quadro societário em relação a produtividade.

- Mês da Governança: Buscando inserir cada vez mais a temática da Governança com os cooperados, aconteceu o terceiro ano do Mês da Governança, apresentando temas importantes para conhecimento dos cooperados dentro da temática - Governança é a construção coletiva de um legado, abordando os seguintes temas: 1) Compliance - De uma forma lúdica, foi realizado um teatro simulando situações que acontecem no ambiente de trabalho de cooperados para promover uma experiência na prática! - Houveram 78 cooperados presentes; 2) Novas perspectivas em Governança Corporativa - 340 participantes; 3) A gestão de riscos integrada aos controles internos e governança corporativa - 225 cooperados participantes; 4) ESG no Cooperativismo - 246 participantes.

- Programa +Mulher: nos dias 14 e 15 de março, foi lançado o Programa +Mulher! O objetivo deste programa é despertar lideranças femininas, aproximando as médicas cooperadas da cooperativa. A Unimed Uberlândia, tem atuado dentro dos princípios do Environmental Social Governance - ESG (Meio Ambiente, Social e Governança), fortalecendo os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), e disseminando a diversidade. A diversidade é um tema amplo e que abrange uma série de aspectos na perspectiva social, e, nesse sentido, incentivamos a pluralidade. Desta forma, em 2024, dentro do Programa de Formação e Qualificação de Sucessores será disponibilizada uma trilha de conhecimento a todos os cooperados, proporcionando um maior desenvolvimento para gestão na cooperativa.



- Programa de Formação e Qualificação de Sucessores: O programa tem o objetivo de proporcionar aos cooperados uma visão sobre como atuar nos órgãos de Governança da Cooperativa e formar potenciais sucessores. Foram 23 cooperados formados na turma de 2023, cujo temas trabalhados foram: Módulo I - Planejamento Estratégico; Módulo II - Desafios assistenciais da saúde no Brasil; Módulo III - Governança Corporativa e Gestão de Riscos; Módulo IV - Gestão Financeira na Saúde Suplementar; Módulo V - Sistema Unimed, Gestão de Projetos e Liderança.



**Eventos que promovem a socialização entre cooperados**

Também foram realizados eventos sociais, como o Dia das Mulheres, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Secretárias, Dia das Crianças, Dia do Médico e Natal. A atuação da equipe de relacionamento com o cooperado garantiu economia e realizou apenas 76% do valor orçado destinado para essas atividades.

Celebração do Dia do Médico: A Festa do Dia do Médico aconteceu no dia 20 de outubro de 2023, na qual participaram médicos cooperados e convidados em uma comemoração, que reforçou a cooperativa sólida e consistente que é construída, conjuntamente, todos os dias. Este ano o tema da festa foi “Quem indica ganha!”, ampliando a força e importância dos Serviços Próprios para a cooperativa, clientes, beneficiários e parceiros. Pensando nisso, os médicos puderam interagir de forma leve com jogos sobre serviços valendo prêmios.

### Satisfação

Anualmente realizamos a pesquisa de satisfação dos cooperados. Em 2023, o resultado apontou **89% de satisfação no relacionamento, 87% de satisfação com a Governança e 84% de satisfação com a Cooperativa.**

### Capital Social

O capital social é dividido em quotas-partes, ilimitado quanto ao máximo e variável segundo o número de quotas-partes subscritas. A fim de não defasar o valor da subscrição e integralização de cada novo sócio em relação à situação econômica da sociedade, o Conselho de Administração fixará no início de cada ano, ou quando julgar oportuno, o número de quotas-partes a serem subscritas e integralizadas, nunca em quantidade inferior ao estabelecido no Estatuto Social.

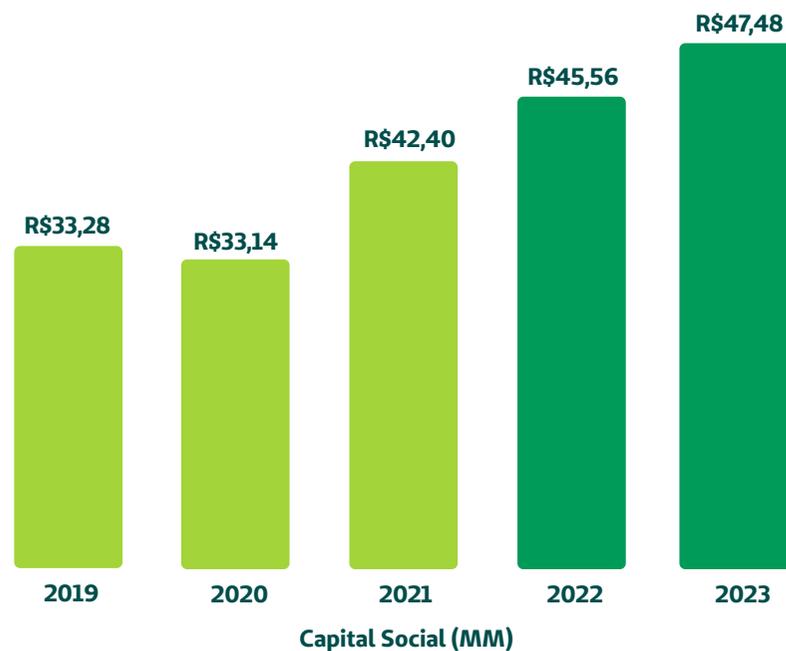
## Índice de satisfação

2022

76%

2023

84%



## Nossa gente

2-30 | 404-1 | 405-1

Em 2023, o foco foi o fortalecimento da Cultura levantando a fundo as necessidades dos colaboradores, ouvindo feedbacks e estudando o mercado. Dessa forma, foram implementados novos projetos e programas, para que a Cultura Sangue Verde seja vivenciada todos os dias dentro da Cooperativa, como o Clube do Livro e a Pauta aberta, sendo embasados na Cultura Sangue Verde e na identidade visual corporativa. Também, foi criado um calendário de ações, focado em promover experiências aos colaboradores.



O time é composto por **653 colaboradores (76% mulheres e 24% homens)**, que asseguram as operações da empresa e que acreditam na missão de promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros em busca da melhor qualidade de vida.

# SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8

O sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho na Unimed está baseado no atendimento de exigências legais trabalhistas, notadamente nas diretrizes determinadas pela CLT em sua Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) para o **GRO (Gerenciamento de Risco Ocupacional)**. Os desdobramentos do GRO estão, de forma geral, manifestos no **Manual de Diretrizes de Saúde e Segurança do Trabalho Unimed Uberlândia**.

O sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho tem impacto positivo no tema material saúde, segurança e bem estar do colaborador, na medida em que os programas e ações integradas sob o GRO (que abrangem as demais normas regulamentadoras da CLT) asseguram o conhecimento, categorização e controle dos riscos e perigos existentes no ambiente de trabalho, atendendo às normas legais e às práticas de gestão de riscos ocupacionais, possibilitando ambiente seguro, saudável e controlado contra acidentes para todos os trabalhadores.

É assegurado ao trabalhador, em nosso documento de **Diretrizes de Saúde e Segurança do Trabalho Unimed Uberlândia**, a interação com o SESMT da empresa para notificação de situações de risco, bem como seu direito de recusa e interrupção de suas atividades face à constatação de risco grave e iminente para sua vida e saúde.

Acidentes e/ou incidentes demandam **inspeções não programadas/rotineiras** envolvendo a equipe de Segurança e Saúde no Trabalho, bem como, a participação dos membros da CIPA. A investigação de causas é realizada de maneira formal, determinando ações preventivas e/ou corretivas. O processo está previsto em procedimento operacional padrão específico.

Dentre os programas, o **PGR** (Programa Gerenciamento de Riscos) elenca e qualifica os riscos ocupacionais do ambiente, determinando a manutenção de ações de controle dentre as quais treinamentos específicos e utilização de equipamentos de proteção individual (EPI). O **PCMSO** (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) estabelece protocolos de monitoramento por meio de avaliação clínica e marcadores biológicos (exames complementares) determinados a

partir dos riscos identificados no PGR, evidenciando a interrelação destes programas e ações na gestão da saúde do trabalhador. Ambos, PGR e PCMSO possuem revisão, no mínimo, anual ou sempre que ocorrer mudança no processo produtivo.

O trabalhador, no seu ingresso na empresa, participa do 'Onboarding' conduzido pelo time de Gente e Gestão, momento de integração no qual, além de informações gerais sobre vários temas importantes, recebe **orientações quanto à organização de seu ambiente para prevenção de doenças e acidentes relacionados ao trabalho**, bem como, orientações de como agir em caso de acidentes. Recebe também a **Ordem de Serviço de Segurança (OSS)**, documento que relata os riscos ocupacionais aos quais está exposto de acordo com seu cargo, bem como recomendações de segurança para o seu dia a dia na empresa. Passa pela avaliação médica na ocasião da admissão e, após, anualmente, pelo **exame periódico**.

Os colaboradores recebem **treinamentos** específicos quando há exposição a agentes considerados nocivos. Os treinamentos são previamente estruturados pedagogicamente, incluindo conteúdo e forma de aplicação. São ministrados por equipe técnica capacitada durante a jornada de trabalho, previamente ao início de suas atividades (quando na admissão) e em comum acordo com a liderança (quando reciclagem periódica). Os treinamentos têm sua eficácia avaliada com a aplicação de pré-teste e pós-teste, em conformidade com as diretrizes de DHO da área de Gente e Gestão do grupo Unimed.

Paralelamente, os trabalhadores possuem sua representação no tema saúde e segurança por meio da **CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio**. A CIPA realiza reuniões com frequência mensal, onde há apresentação e discussão de eventuais investigações de acidentes, bem como, resultados de inspeções internas, além de pautas propostas por seus representantes. Cabe, ainda, à CIPA, a organização e realização da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes), como parte integrante de um plano de trabalho estruturado.

A qualidade dos serviços é verificada por meio de **inspeções de segurança** (no mínimo semestrais) em cada unidade, que asseguram a verificação das conformidades relacionadas a este processo como um todo, incluindo a verificação do uso e registro de **EPIs** e condições ambientais de forma geral. A análise dos resultados segue as diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade, com registro das não conformidades encontradas.

O **atendimento médico** é realizado no SOU, durante o horário de trabalho do colaborador, sendo seu deslocamento, bem como quaisquer outros gastos relacionados, custeados pela empresa. Os dados sensíveis produzidos no atendimento médico ficam armazenados em sistema próprio, com

acesso limitado ao perfil médico, assegurando seu uso, exclusivamente, para a determinação da aptidão clínica ocupacional e emissão do **ASO (Atestado de Saúde Ocupacional)**.

Todo o conjunto de ações aqui descritos são executados por equipe técnica capacitada, incluindo médicos do trabalho, engenheiro de segurança do trabalho e técnicos em segurança do trabalho, conforme determina a legislação, tendo como principal razão assegurar a saúde e bem-estar do trabalhador em seu ambiente laboral, possibilitando a execução de suas atividades com segurança.

Auditado internamente pela área de qualidade e processos da organização, o sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho segue as diretrizes estabelecidas pelas normas regulamentadores da CLT. O número de empregados cobertos/atendidos por todo o escopo perfaz 100% do quadro funcional CLT, e 97,13% do total de trabalhadores do Grupo Unimed.

Os profissionais da Uni Participações, holding do grupo, dado o regime de contratação PJ, não realizam exames médicos ocupacionais, dado que o escopo da norma não abrange este tipo de vínculo. Totalizam 19 profissionais (2,87% do total de trabalhadores do Grupo Unimed) em nível de gerência e executivos, que atuam em ambiente controlado, sem exposição a agentes nocivos e com nível de risco baixo ou irrelevante.

O sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho uma vez alinhado com os aspectos legais da matéria determina informar formalmente doenças profissionais e acidentes de trabalho por meio da Comunicação de Acidentes de Trabalho (CAT), através do envio do evento S-2210 para o ambiente do e-Social. O monitoramento de doenças se dá pelo acompanhamento periódico dos trabalhadores, estabelecido formalmente pelo PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional). O relatório analítico do PCMSO (NR-7) compila e formaliza tais números e não há registros de adoecimento de trabalhadores em decorrência da atividade laboral. Não há, portanto, ocorrências de doenças profissionais no ano de 2023 (período relatado).

Este resultado está harmonizado com o nível de qualificação dos riscos e perigos identificados nos inventários de risco constantes nos PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) da organização.

Os **acidentes de trabalho** registrados no Grupo Unimed no período relatado totalizam 09 (nove), sendo este o número total de Comunicados

de Acidentes de Trabalho (CAT). Esta é a totalidade das ocorrências, independente da gravidade, com registro formal, sendo divididos em 02 acidentes durante o expediente (típicos) e 07 ocorrências em trajeto casa-trabalho-casa. Os acidentes em trajeto não utilizavam transporte da empresa em nenhuma ocasião ou cedidos por ela.

Os **perigos** que apresentam potencial para acidentes de trabalho com consequências graves são encontrados na unidade Oncologia: perigo de exposição a medicamentos antineoplásicos. Este perigo, contudo, não resultou em nenhum acidente no período relatado.

A utilização destes medicamentos é inerente ao processo de negócio da unidade Oncologia e está identificado nos inventários de risco do PGR da unidade. Como ações de prevenção e controle são aplicadas medidas administrativas (treinamentos específicos para toda a equipe envolvida no processo), proteção coletiva (capela) e uso de equipamentos de proteção individual (óculos, respirador PFF-2, luvas de procedimento, capote com punho e manga longa e avental).

## **BEM-ESTAR DO COLABORADOR**

**3-3 | 401-2 | 401-3**

Muito além dos direitos garantidos pela CLT, que são atendidos com rigor, a cooperativa se preocupa em oferecer benefícios diferenciados que ajudam a valorizar o colaborador e aumentar sua satisfação no ambiente organizacional. A todos os colaboradores de período parcial são oferecidos os mesmos benefícios dos colaboradores de período integral, exceto para os temporários (terceiros):

**Auxílio Creche | Auxílio Educação | Cartão Flexível | Convênio Farmácia | Convênio Médico | Convênio Odontológico | Gympass | Salário Família | Seguro de Vida | Vale Alimentação | Vale Transporte.**

Em 2023, apenas os colaboradores temporários (Terceiros) não tinham Plano de Saúde e, o valor do Vale Alimentação era metade do valor

concedido para os colaboradores do Grupo Unimed.

Dentre os direitos garantidos por lei, há a Licença maternidade/paternidade, em que todos os colaboradores efetivados pelo regime CLT, possuem o direito de 120 dias de licença para mulheres e 05 para homens.

2023	Licença maternidade/paternidade	Quantidade que retornou ao trabalho	Quantidade que manteve doze meses após	Taxa de retorno	Taxa de retenção
Mulheres	28	28	24	100%	85,7%
Homens	2	2	2	100%	100%



Ainda, como forma de gerar o bem-estar dos colaboradores, trabalhar a promoção da saúde e fomentar um engajamento para melhor qualidade do Clima Organizacional, foram desenvolvidas várias ações ao longo do ano, como: Janeiro Branco, Dia Mundial do Câncer, Carnaval, Dia internacional da Mulher, Páscoa, Dia Mundial da Saúde, Dia do Trabalhador, Dia das Mães/Pais, Festa Junina, Setembro Amarelo, Dia do Médico, Dia das Crianças, Novembro Azul, Semana da Diversidade, Equidade e Inclusão, Natal e Ano novo.



# Programa Qualidade de vida

Arelado ao Jeito de Cuidar Unimed, o Programa Qualidade de Vida tem como objetivo proporcionar aos colaboradores momentos de reflexão com foco em promoção a saúde física, clínica, nutricional e emocional. É oferecido benefícios e incentivos, visando minimizar o adoecimento e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores. O formato do programa acontece atualmente em modelo de Competição Saudável, isso significa que quanto mais ações o colaborador participar, mais chances têm de ganhar os prêmios da Competição que foram selecionados exclusivamente pensando também na promoção de uma melhor qualidade de vida.



O Programa Acolher busca estimular a reflexão, a autorresponsabilidade e a busca por superação, atribuindo novos significados a situação vivenciada e, por conseguinte, fortalecer a pessoa/equipe e orientar como proceder.

Essa é uma iniciativa, que, em 2023, o Conselho de Administração da Unimed Uberlândia, colocou sob gestão da Secretaria Governança, para estar mais próximo das necessidades dos colaboradores, buscando apoiar, cada vez mais, a melhoria do Clima Organizacional.

Neste programa, há uma psicóloga, que atua junto ao colaborador, líder ou equipe para escutar e compreender as dificuldades enfrentadas de forma interna ou externa.

# DESENVOLVIMENTO

404-2 | 404-3

## *Programa de Liderança 2023*

Em 2021, foi o primeiro ano em que foi realizado o trabalho de Assessment (mapeamento de perfil) junto a Coruja Consultoria, utilizando a matriz 9Box, destinada a avaliar o colaborador em duas dimensões: seu desempenho no passado e seu potencial futuro. Em 2022, foi incluído o teste força do caráter. O Assessment tem como finalidade conectar o colaborador ao fit cultural, gerando um Plano de Desenvolvimento, além de subsidiar a tomada de decisão na gestão de pessoas. Para 2023, além do Assessment, o Programa de Liderança teve mais três propostas de trabalho: Pesquisa de Cultura Organizacional, Jornada da liderança e Formação do Líder. Para 2024, há o desafio de realizar a jornada do líder, desde onboarding até o offboarding.

O Assessment com as Lideranças é realizado seguindo as etapas de: 1 – Autoavaliação 2 – Entrevista Individual/Alinhamento com a Gestão 3 – Devolutiva Individual/Coletiva 4 – Plano de Ação/Desenvolvimento.

Após o mapeamento dos perfis, cada líder constrói o seu plano de ação com as consultoras e o setor de Gestão de Pessoas monitora a execução deste plano, de acordo com o prazo estabelecido com cada líder. Foram realizados dois pontos de controle para o acompanhamento dos PDIs.

## *Cursos plataforma EAD*

Como nos anos anteriores, a empresa promove trilhas de aprendizagem na Integração dos novos colaboradores, além de outros cursos oferecidos ao longo do ano, alguns de caráter obrigatório e outros facultativos.

[Confira a média de horas de capacitação na página de Anexos](#)

# Semana da Governança

Em 2023, foi realizada a 3ª Semana da Governança para os colaboradores, com o objetivo de disseminar temas estratégicos sobre a importância da Governança Corporativa e suas áreas controles para o desenvolvimento da organização.



**Os temas tratados foram:**

- 1) Mecanismos de Integridade: Prevenção e Detecção;
- 2) Práticas de Governança Corporativa;
- 3) ESG no Cooperativismo.

**Ao todo, foram três horas de treinamento e com a participação de 125 colaboradores por palestra.**

# Auxílio Educação Unimed

Tem como principal propósito fornecer suporte financeiro mensal aos colaboradores, incentivando o investimento em autodesenvolvimento e promovendo o constante aprimoramento profissional e pessoal. Dessa forma, os colaboradores, também, podem se preparar para as oportunidades de crescimento na Cooperativa.

É imprescindível que o curso para o qual o auxílio está sendo solicitado, esteja vinculado as atividades da área, como também as estratégias do Grupo Unimed.



# Trilha de desenvolvimento através do LNT

É um conjunto de dados que são reunidos para auxiliar as equipes, com base nas necessidades apontadas pelas lideranças para o aprimoramento de seus times. Os cursos oferecidos partem da premissa Lifelong Learning, ou seja, o aprendizado contínuo, contribuindo, assim, para o desenvolvimento profissional e pessoal. Foram trabalhados temas como: Oratória, Comunicação, Libras, Liderança, Organização e gerenciamento do Tempo e Humanização.

## Potencial Sucessor

É um programa preparatório, que busca desenvolver os colaboradores que possuem interesse em focar sua carreira na área de liderança.

## Avaliação de Desempenho (PDI):

A avaliação de desempenho realizada em 2023 foi baseada nos dados de 2022, resultando na não avaliação dos colaboradores que se juntaram à nossa equipe após esse período.

Categoria Funcional	Número total de colaboradores		Número total de colaboradores que receberam avaliação de desempenho		%	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	6	1	4	0	66,67	0
Gerência	13	12	8	6	61,54	50
Coordenação	15	15	11	14	73,33	93,33
Supervisão	2	10	1	12	50	120
Administrativo	99	301	74	221	74,75	73,42
Operacional	11	134	11	117	100	87,31
Estagiários	4	7	0	4	0	57,14
Aprendizes	4	11	0	0	0	0



# PROGRAMA DE DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

406-1

Sabemos que um ambiente de trabalho diverso aumenta a criatividade e a inovação, melhora o clima organizacional, traz retornos de imagem e reputação, diminui o absenteísmo e o turnover.



Em 2023, a Unimed Uberlândia seguiu com as atividades do Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão, com o objetivo de planejar a jornada inclusiva dos colaboradores da cooperativa, considerando sua chegada, permanência, desenvolvimento e legado.

Para iniciar as atividades do ano, foi feita uma palestra para todos os colaboradores em parceria com o Instituto Ethos, e, no decorrer dos meses, aconteceram encontros bimestrais do Clube do Livro, iniciativa que promove mais conhecimento sobre a temática. Além disso, foram realizadas ações pontuais como ambientação, Semana da Diversidade, celebração ao Dia da Mulher com debate sobre gênero, manutenção do Projeto Incluir Somos Todos Essenciais etc.

Como parte da estratégia de Diversidade e Inclusão, a Unimed Uberlândia participou do Seminário de Inclusão e Trabalho da Pessoa com Deficiência, promovido pela Prefeitura Municipal de Uberlândia, com o intuito de ampliar as áreas de atuação das pessoas com deficiência e promover, cada vez mais, sinergia e experiências positivas aos PCD's, com momentos de aprendizado e especialização, por meio de cursos que abordam questões comportamentais e habilidades técnicas.

E integrando o quadro social, o Grupo Unimed Uberlândia conta com 16 colaboradores com deficiência, sendo 09 na função de Massoterapeutas.

Com o objetivo geral de melhorar a qualidade de vida dos seus colaboradores, e prevenir possíveis riscos ergonômicos, a empresa UNIMED, implementou o Programa de ergonomia e qualidade de vida. A massagem laboral, é realizada pela equipe de massoterapeutas vinculados ao Programa Incluir Somos Todos Essenciais. Toda a equipe é formada por pessoas com deficiência que integram o programa de ergonomia e qualidade de vida da UNIMED, oferecendo essa ação preventiva que auxilia de maneira significativa a melhora da postura, alívio do estresse, melhora da circulação sanguínea, concentração, alívio de possíveis dores e fadiga, com consequente aumento da produtividade e clima organizacional. **Os massoterapeutas, em 2023, realizaram 11.137 atendimentos.**

***Em 2023, foram relatados casos de discriminação racial e de capacitismo. Cada incidente foi tratado com o suporte da psicóloga organizacional e do departamento de recursos humanos, em colaboração com as partes envolvidas. Para prevenir ocorrências futuras, foram agendados treinamentos em grupo, liderados pela psicóloga e pelo RH, com foco em temas relacionados a Preconceito e Capacitismo. Esses treinamentos serão realizados semestralmente ao longo de 2024.***

## Clientes

Um indicador crucial para a sustentabilidade do negócio reside no índice de satisfação do cliente, especialmente, em empresas voltadas para serviços. Esse indicador é fundamentado na Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários IDSS 2023 (ano base 2022), conduzida pela Faculdade Unimed. **Em 2023, a satisfação global dos entrevistados com a Unimed Uberlândia foi de aproximadamente 88%.**

Oitenta e cinco por cento (85%) dos entrevistados expressaram a disposição de recomendar o plano de saúde da Unimed Uberlândia a amigos e familiares.

No período de 2019 a 2022, anos bases da pesquisa (com análise em 2023), notou-se um crescimento superior a 7% na indicação e recomendação da Unimed a amigos e familiares pelos entrevistados. Além disso, foi registrado um aumento significativo de mais de 10% nas respostas positivas dos entrevistados em relação à facilidade de contato com a operadora.

2023 chegou ao fim, com mais de **138 mil clientes em nossa carteira**, +10,4% em relação ao ano anterior e Market Share de 39,5% sendo +8,2% em relação a 2022.

Houve, também, a redução do número de NIP's que se trata de Notificação de Intermediação Preliminar, devido a uma atuação mais próxima com a Comissão de NIP's e a realização de reuniões com a diretoria e gerência para cadastro e acompanhamento de planos de ação. Houve, ainda, a elaboração do Manual da Ouvidoria, com o objetivo de promover a divulgação desta área junto aos beneficiários.

E, para alcançar todos esses resultados, o Grupo Unimed consolidou algumas iniciativas estratégicas e imprescindíveis de mercado:



**INAUGURAÇÃO DO S.I.M.** – Serviços Integrados de Mercado: Com o propósito de reposicionamento da marca, alinhada com o conceito de saúde, oferecendo uma infraestrutura de atendimento adequada aos padrões de qualidade da marca, se posicionando como um padrão de atendimento superior.

**VENDAS – CANAL EXTERNO:** Implantação do sistema de vendas para corretoras.

**CRIAÇÃO DA CÉLULA ANTIFRAUDES:** Célula dedicada à investigação do processo de adesão de beneficiários, com o propósito de identificar fraudes, evitar a geração de custos assistenciais e resgatar custos originários por meio de fraudes no ingresso.

**RELACIONAMENTO EMPRESARIAL:** a cooperativa conquistou um volume expressivo de vidas com ampliação de contratos atuais, negociados pelo time de Relacionamento Empresarial, atingindo quase 2.900 vidas, sendo a maioria delas com migração para produtos em APS.

**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE:** redução do volume de protocolos no SAC e a redução do volume de atendimento presencial na sede: 63% de redução no volume de atendimento.



**AÇÕES NAS EMPRESAS:** em parceria com a área de Saúde Corporativa, a cooperativa participou de mais de 50 SIPATs, promovendo mais de 50 palestras, 3 caminhadas e 10 implantações de novos contratos em empresas clientes.

Muito além das reestruturações e da eficiência operacional, o Grupo Unimed contou, também, com as ações e parcerias para os beneficiários, cujo objetivo é desenvolver ações de prevenção e promoção à saúde, mantendo sempre o foco de promover saúde com excelência.

Além de toda a linha de cuidado oferecida nos Serviços Próprios, a Unimed Uberlândia busca oferecer aos seus clientes vários benefícios como: Clube de Vantagens, que oferece descontos em produtos e serviços de vários segmentos; espaço exclusivo em parceria com o laboratório Check-up; Curso Materno Infantil; Convênio Farmácia, Descontos em Assessorias esportivas e muitos outros.

# Prestadores e Fornecedores

204-1

Em 2023, o Grupo Unimed comprou 10.512 produtos/serviços, sendo que **50,38% dessa compra foi realizada com fornecedores locais**. A contratação de fornecedores locais pode ajudar a assegurar o fornecimento, apoiar a estabilidade da economia local e manter relações com a comunidade.

	Serviço	Mat/Med	Administrativo
Fornecedor fora	141	4.739	336
Fornecedo local	627	2.491	2.178



## Relacionamento com Prestador

Com objetivo de promover um programa de valorização da rede, identificando e valorizando os prestadores mais bem qualificados, oferecendo reconhecimento da Unimed Uberlândia, foi criado um Selo e bonificação aos melhores classificados, sempre em busca da qualidade assistencial ao nosso beneficiário. Esse projeto teve como patrocinador a Diretoria de Provimentos em Saúde e como público-alvo as clínicas e hospitais da rede credenciada da Unimed Uberlândia.

## COOPERAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

A essência da Unimed Uberlândia é o Cooperativismo, e tem como base os seus importantes princípios:

- 1. Adesão voluntária e livre;
- 2. Gestão democrática pelos cooperados;
- 3. Participação econômica dos cooperados;
- 4. Autonomia e independência;
- 5. Educação, formação e informação;
- 6. Cooperação entre cooperativas;
- 7. Interesse pela comunidade.

E como forma de inserir os princípios ao negócio, – a Unimed Uberlândia está fortalecendo, cada vez mais, a agenda ESG (Ambiental, Social e de Governança) para a perenidade da cooperativa.



# Responsabilidade Socialambiental

No segundo semestre de 2023 a cooperativa realizou uma iniciativa muito relevante para a Unimed Uberlândia e para a comunidade, demonstrando a responsabilidade social da cooperativa, a preocupação com os objetivos do desenvolvimento sustentável e a execução das melhores práticas de ESG.



## Trata-se do Instituto Unimed Uberlândia, uma organização sem fins lucrativos, que está iniciando as suas atividades!

A criação do instituto foi aprovada pelo Conselho de Administração do grupo, que apoiou e acompanhou a definição das linhas prioritárias de atuação. Com o objetivo de cuidar da comunidade de forma sustentável, promovendo a saúde e oferecendo oportunidades de desenvolvimento humano, o instituto desenvolverá iniciativas, principalmente, nos eixos de saúde, educação e voluntariado.

Além disso, o Instituto será o responsável por direcionar o potencial de investimento proveniente das leis de incentivo fiscal municipal e federal, os quais já começaram a ser executados em 2024. O Instituto possui uma estrutura de governança bem definida para garantir a transparência de sua atuação, sendo formada por Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Conselho Consultivo, ressaltando que há uma atuação voluntária por parte de todos os seus membros.

## INCENTIVOS FISCAIS

Em concordância com a Política de Sustentabilidade, a Unimed Uberlândia apoia, via Leis de Incentivos Fiscais, projetos que estejam aprovados na esfera federal (IR) e municipal (ISS), que tenham como premissa a promoção da saúde, o fomento da cultura, do esporte e o desenvolvimento da sociedade. Em 2023, o patrocínio foi realizado da seguinte forma:

	Imposto	2021 (R\$)	2022 (R\$)	2023 (R\$)
Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)	IR	127.255	162.265	140.973
Incentivo ao Esporte	IR	31.814	81.132	70.486
Fundo do Idoso	IR	31.814	40.566	35.243
Incentivo à Cultura Municipal (PMIC)	ISS	-	-	74.523
<b>Total Geral de patrocínio:</b>		<b>190.883</b>	<b>283.963</b>	<b>321.225</b>

# AÇÕES COM A COMUNIDADE



## Campanha do Agasalho

343 itens entre roupas, sapatos, agasalhos, cobertores e meias a PASTORAL ANJOS DA RUA



## Dia de Cooperar

Em parceria com as cooperativas Unimed Uberlândia, Uniodonto, Unipsico, Unicred e Sicoob Credicopa, foram doadas cerca de 6 mil fraldas geriátricas ao LAR DE IDOSOS SÃO LUCAS



## Dia das crianças

Parceria com o projeto Meninada, 130 crianças apadrinhadas com presentes.



## Campanha de Natal

Ao todo, a campanha arrecadou mais de 2.000 litros de leite. As doações beneficiaram seis organizações sociais dedicadas a atender pessoas em situação de rua, idosos e crianças/adolescentes, conforme a necessidade de cada uma. Essa iniciativa não apenas alimentou o corpo, mas também alimentou a esperança e fomentou cooperação em na comunidade.



## Campanha Eu Ajudo na Lata

A campanha tem o objetivo de realizar ação social, promover solidariedade, promover a acessibilidade de pessoas com deficiência e contribuir para a preservação da natureza. Em 2023, foram arrecadados 264,4 Kg de lacres, que permitiram a compra de 04 cadeiras de banho para o Lar de Idosos São Lucas. A Campanha contou com a contribuição de cooperados, colaboradores e parceiros.

# CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

A gestão ambiental na área da saúde desempenha um papel crucial na mitigação dos impactos das mudanças climáticas e na promoção da resiliência climática. Algumas práticas importantes incluem:

# 1. Redução das emissões de gases de efeito estufa:

O Grupo Unimed Uberlândia, busca, constantemente, implementar medidas para reduzir suas próprias emissões de gases de efeito estufa, bem como, melhorar a eficiência energética, utilizar fontes de energia renovável, otimizar o uso de recursos e minimizar o desperdício.

# 2. Gestão sustentável de resíduos:

A gestão adequada de resíduos sólidos, é essencial para reduzir os impactos ambientais e de saúde, isso inclui a segregação correta dos resíduos, adoção de práticas de redução, reutilização e reciclagem, e implementação de tecnologias seguras para o tratamento e disposição final de resíduos. O Grupo Unimed Uberlândia faz a conscientização para coleta seletiva, disponibilizando lixeiras seletivas e realizando comunicações. Além disso, há uma parceria com a Cooperativa de Recicladores de Uberlândia, para a qual são destinados os recicláveis. Os resíduos perigosos, como lâmpadas, pilhas e baterias, são destinados com a CODEL, todos com o devido tratamento e disposição correta.

**Os resíduos mais significativos em quantidade, são sem dúvidas, os resíduos sólidos de saúde. Todas as unidades assistenciais fazem o PGRRS, com um responsável técnico capacitado e os resíduos são destinados para empresas especializadas.**

## RESÍDUOS DE SAÚDE



Resíduos Classe A - Infectantes | Resíduos Classe E - Perfurocortantes | Resíduos Classe B - Recicláveis

Com o avanço da tecnologia e da digitalização, as carteirinhas dos beneficiários agora podem ser acessadas diretamente no aplicativo móvel, e como forma de conscientizar os clientes, há o Papa Cartão, que tritura e descaracteriza cartões de maneira fácil, segura e sustentável. Em 2023, foram coletados 29,97kg de cartões e destinados para a R.S. de Paula, que fará o reaproveitamento total do material 100% reciclável e a transformação em novos cartões e/ou novos produtos de baixo impacto ambiental.

### *3. Adaptação às mudanças climáticas:*

As instituições de saúde devem estar preparadas para lidar com os impactos das mudanças climáticas em suas operações e na saúde das populações que atendem. Isso inclui o desenvolvimento de planos de adaptação para lidar com eventos climáticos extremos, garantir a segurança e a resiliência das instalações de saúde e fortalecer os sistemas de saúde para responder a desafios emergentes de saúde pública relacionados ao clima.

### *4. Educação e sensibilização:*

É importante envolver colaboradores, pacientes e comunidades locais na promoção de práticas sustentáveis e na conscientização sobre os vínculos entre saúde e mudanças climáticas. Isso pode incluir programas de treinamento, campanhas de sensibilização e iniciativas educacionais para incentivar a adoção de comportamentos mais sustentáveis e resilientes.

Em suma, a gestão ambiental na área da saúde desempenha um papel fundamental na abordagem dos desafios das mudanças climáticas, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa, a proteção da saúde ambiental e a promoção da resiliência climática nas comunidades atendidas.

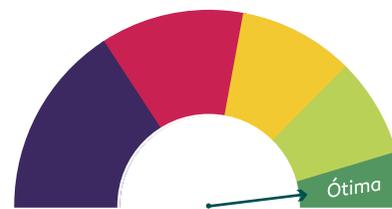
## Gestão Financeira

3-3 | 201-1

A Unimed Uberlândia preza pela boa gestão de seus recursos, buscando assegurar sustentabilidade (tendo entre os 3 eixos ou pilares destacados na sua Política de Sustentabilidade a Saúde Econômica). Ao longo dos últimos anos, a Cooperativa vem melhorando seus números e tem alcançado bons resultados, como demonstram os indicadores monitorados conforme a Norma Derivada 11 (ND11) da Unimed do Brasil – que são também indicadores monitorados pela Agência Nacional de Saúde.

# Em 2023, o resultado foi alcançado em 100 pontos, com classificação ótima.

Sigla	Indicadores atuais para pontuação	12/2023	12/2022
ILC	<b>ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE</b> Parâmetro: $\geq 1,2$	<b>1,52%</b> 25	<b>1,74</b> 25
ISL	<b>ÍNDICE DE SUFICIÊNCIA DE LASTRO</b> Parâmetro: $\geq 100\%$	<b>104,65%</b> 25	<b>105,19%</b> 25
ICR	<b>ÍNDICE DE CAPITAL REGULATÓRIO</b> Parâmetro: $\geq 100\%$	<b>139,18%</b> 18	<b>145,21%</b> 18
ICA	<b>ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO</b> Parâmetro: $\leq 0,97$	<b>0,93%</b> 15	<b>0,96</b> 15
MRL	<b>ÍNDICE DE RESULTADO LÍQUIDO</b> Parâmetro: $\geq 2\%$	<b>1,96%</b> 10	<b>3,05%</b> 10
IEG	<b>ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL</b> Parâmetro: $\leq 65\%$	<b>54,86%</b> 5	<b>50,79%</b> 5
ISV	<b>ÍNDICE DE SUFICIÊNCIA DE VÍNCULO</b> Parâmetro: $\geq 100\%$	<b>181,33%</b> 2	<b>212,85%</b> 2
<b>Total Geral:</b>		<b>100</b>	<b>100</b>



CLASSIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
Ótima	$\geq 95$
Boa	Entre 80 e 95
Alerta	Entre 65 e 80
Grave I	Entre 40 e 65
Grave II	$< 40$

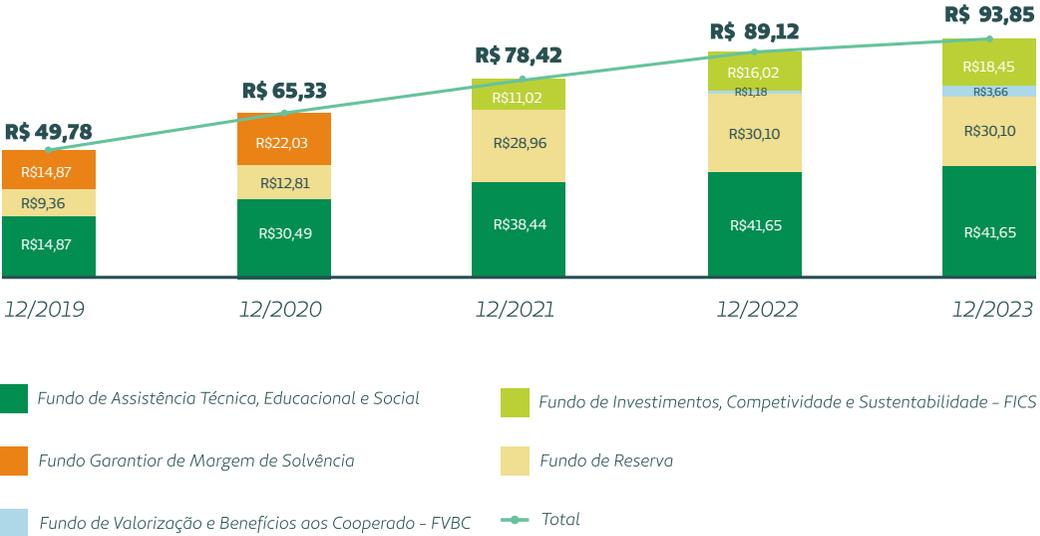
Ao executar uma adequada Gestão Financeira, a Unimed Uberlândia gera impactos positivos no Posicionamento da Marca e na Qualidade do Serviço e Atendimento ao Cliente.

Em função da solidez demonstrada nos últimos anos, a Unimed Uberlândia vem atraindo mais clientes/beneficiários, pois esta característica demonstra segurança para estes beneficiários, em relação a qualidade da entrega. Os mais de 138 mil beneficiários geraram em 2023 uma **receita de contraprestação de R\$ 643,23 milhões, 29,41%** maior do que a receita de contraprestação do exercício anterior.

Além da receita das contraprestações proveniente dos clientes próprios, a Unimed Uberlândia contribui de forma significativa com o Sistema Unimed ao proporcionar rede em intercâmbio para outras singulares, tendo uma significativa receita proveniente desta operação, que resultou em outros R\$ 401,92 milhões em receita, perfazendo um total, **de mais de R\$ 1 bilhão em receitas operacionais, juntando a operação própria e a operação de intercâmbio.**

No que se refere aos custos assistenciais ou eventos indenizáveis líquidos, atingimos, em 2023, R\$ 558,90 milhões contra R\$ 432,12 milhões de 2022. Cabe ressaltar que foi um ano onde os custos na saúde suplementar aumentaram de forma bastante significativa, como demonstra por exemplo o VCMH – indicador de Variação de Custo Médico Hospitalar. Todavia, mesmo diante do aumento dos custos assistenciais, a Unimed Uberlândia alcançou **resultado operacional positivo de R\$ 14,52 milhões e resultado líquido de R\$ 13,55 milhões.**

Reflexo destes resultados, é possível perceber um impacto positivo da boa gestão financeira da Cooperativa na Valorização do Cooperado. Por consequência, ampliamos os recursos direcionados aos cooperados no Programa Valoriza – o programa de remuneração variável em função da qualidade assistencial, saindo de R\$ 5,87 milhões aplicados no Programa em 2022 para R\$ 9,46 milhões em 2023. Outra demonstração clara disso é a evolução no indicador de remuneração e benefício per capita do cooperado que aumentou de R\$ 14.485,00 em 2022 para R\$ 18.695 em 2023. Por fim, mais uma vez, remuneramos juros sobre o capital de nossos cooperados e



“abastecemos” o Fundo de Valorização e Benefícios para os Cooperados (FVBC).

É importante ressaltar que a Unimed Uberlândia, continuamente, se esforça para assegurar boa gestão econômica e financeira, indo além da mera conformidade regulatória e legal. Quando comparados com o histórico de resultados ao longo dos anos, podemos afirmar que as boas práticas de Governança Corporativa adotadas pela Unimed Uberlândia em 2019 geraram impactos positivos para a Gestão Financeira nos anos subsequentes, mudando o patamar da Cooperativa. Adicionalmente, a empresa vem ampliando, ano a ano, o seu patrimônio líquido tendo atingido em dezembro de 2023 o valor de R\$ 148,07 milhões. Com isso, a Unimed Uberlândia mantém, de forma tranquila, suficiência por capital regulatório, seguindo o modelo de Capital Baseado em Riscos – CBR.

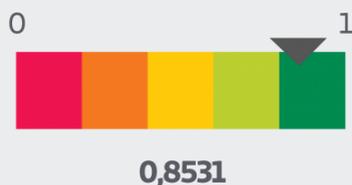
Estes resultados destacados acima são acompanhados ao longo do ano pela Diretoria, pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, nas Reuniões de Acompanhamento da Estratégia (RAE). Também são auditados por Auditoria Externa (Bauer) e são demonstrados aos Cooperados ao longo do ano em assembleias extraordinárias e, no ano subsequente, em março, na assembleia ordinária. Todas as tomadas de decisão operacionais, de investimento e de distribuição para os cooperados, levam em conta os principais indicadores e a busca permanente pela sustentabilidade.

## ÍNDICE DE DESEMPENHO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

A Unimed Uberlândia se diferencia no mercado da Saúde Suplementar por apresentar uma qualidade de serviço individualizada, prezando sempre pela busca constante da satisfação de seus clientes, inclusive conforme o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, indicador medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde – ANS.

**Nos últimos quatro anos (2019–2022) a Unimed Uberlândia alcançou a faixa mais alta de desempenho.**

### IDSS DA UNIMED UBERLÂNDIA EM 2023 (ANO-BASE 2022):



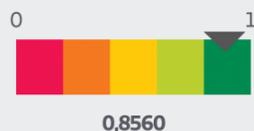
Conheça as 4 dimensões que compõe o IDSS:

Pontuação para operadora acreditada: Operadora não Acreditada

Indicador Bônus  
Operadora não pontuada

#### 1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.



#### 2 - IDGA - GARANTIA DE ACESSO

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.



#### 3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.



#### 4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.



Houve uma gestão pontual do IDSS, em 2023, dentro da comissão da Unimed Uberlândia, onde foram trabalhadas situações como: Importação e conciliação das guias TISS; Validação das guias e detecção de inconsistências; Análise das críticas em cada competência; Autonomia da operadora no Monitoramento TISS; Projeção dos indicadores durante ano-base; Simulação da nota final do IDSS; Alinhamento TISS x DIOPS; Estratégia de melhoria contínua baseada em dados.

**Ao executar uma adequada Gestão da Qualidade do Serviço, a Unimed Uberlândia gera impactos positivos no Posicionamento da Marca, na Gestão Financeira e na Valorização dos Cooperados.**

## CUSTOS ASSISTENCIAIS

Sobre os custos assistenciais, houve um custo capita/mês acumulado no ano de **R\$ 342,59**, que representou um crescimento de 2% em relação ao do ano anterior. Cabe ressaltar que, 2023, foi um ano onde os custos na saúde suplementar aumentaram de forma bastante significativa, como demonstra, por exemplo, o VCMH. Em contrapartida, sabe-se que uma parte do aumento dos nossos custos vem da própria valorização dos Cooperados (foram 9 milhões provenientes do Valoriza).

Comparativamente, em todos os meses de 2023, os índices de sinistralidade foram mais baixos do que os de 2022, indicando uma possível melhoria na relação entre receitas e despesas assistenciais.

Este padrão é reflexo da implementação de estratégias eficazes para controlar custos e aumentar receitas, resultando em uma menor sinistralidade em 2023, em relação ao ano anterior. Merece destaque, a participação efetiva das estruturas de Governança Corporativa, por meio dos comitês, comissões e do Conselho de Administração.

## Demonstrações Contábeis 2023!

# MAPA ESTRATÉGICO

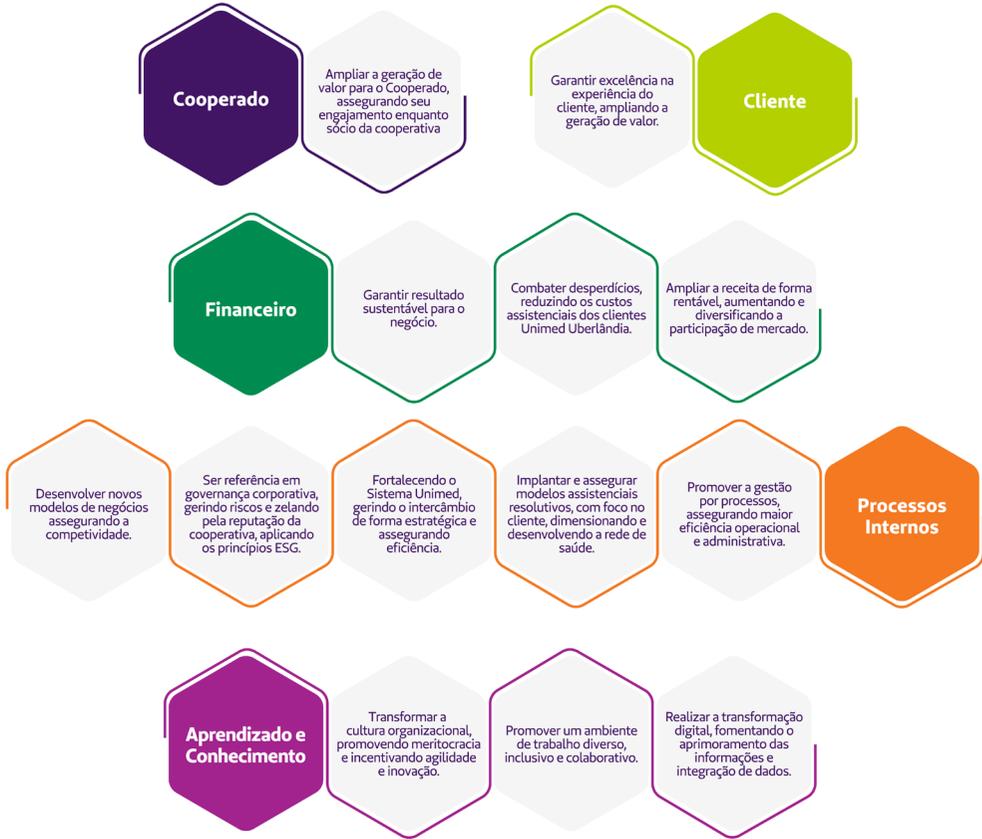
2-12

A cada ano a Unimed Uberlândia faz a revisão do seu planejamento estratégico, reavaliando seu mapa estratégico, repensando indicadores e ajustando as suas metas, o que gera o aprendizado e melhoria contínua. Este planejamento é direcionado e aprovado pelo Conselho de Administração, e seus reflexos na previsão orçamentária do exercício são aprovados pela Assembleia de Cooperados.



**Mapa Estratégico  
2022 - 2024**

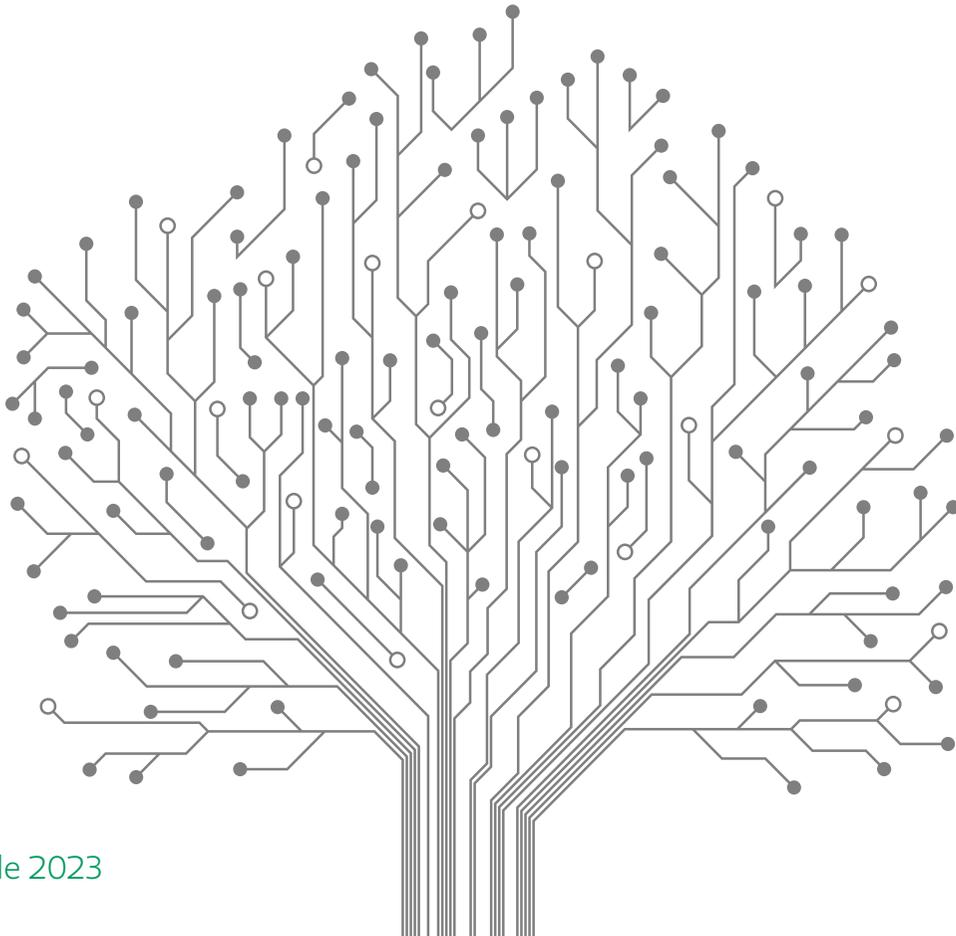
- **PROPÓSITO**
- Nosso propósito é cuidar da
- saúde das pessoas e gerar valor
- para o cooperado.
  
- **MISSÃO**
- Nossa Missão é promover saúde
- com excelência, valorizando e
- fortalecendo o relacionamento
- com clientes, cooperado,
- colaboradores e parceiros em
- busca de melhor qualidade de
- vida.
  
- **VISÃO**
- Nossa Visão é de que queremos
- ser reconhecidos pelo padrão de
- qualidade em atenção e
- assistência à saúde, ampliando
- mercado e inovando modelo de
- negócio.
  
- **VALORES**
- -Respeito às pessoas
- -Integridade e transparência
- -Competência e Inovação
- -Cooperação e sustentabilidade



# PERSPECTIVA DE FUTURO

Em 2024, o Grupo Unimed Uberlândia continuará investindo em tecnologias mais ágeis, na personalização e na saúde preventiva, em novas parcerias estratégicas, intensificando a diversificação do negócio, com foco em oferecer uma gama mais ampla de serviços integrados aos beneficiários. Além disso, os esforços serão direcionados para aprimorar a coordenação com o cuidado, reduzir custos, melhorar a experiência do paciente, dando ênfase na qualidade e no valor dos serviços prestados.

**Após um ano de consolidação e reestruturação, 2024 vem para fortalecer o cuidado com as pessoas e solidificar, ainda mais, o reconhecimento do Grupo Unimed Uberlândia.**



# ANEXO

## Gestão Financeira

GRI 201-1	2022	2023
Receita Contraprestação (MI)	-	R\$ 637,60
Receita Operacional Líquida (MI)	R\$ 488,10	R\$ 629,90
Índice de despesa administrativa	13,6%	11,92%
Capital Social	R\$ 45.561.672,00	R\$ 47.483.556,00
Reservas e Fundos	R\$ 89.121.655,00	R\$ 93.852.103,00
Patrimônio Líquido	R\$ 139.413.775,00	R\$ 148.073.368,00
Ativos Totais	R\$ 283.298.546,00	R\$ 328.051.568,00
Consultas	921.176	1.094.339
Exames	4.091.781	4.812.915
Internações	29.997	39.979
Sinistralidade	81,91%	80,93%
Clientes	126.269	138.764
MLL	R\$ 16.094.563,00	R\$ 13.550.799,00
Liquidez Corrente	1,74	1,52
Market Share	36,50%	39,50%
IDSS	1	0,85
NPS	85,50%	81,20%

### Remuneração média por categoria profissional de trabalho e por gênero

Remuneração média Gestão	R\$	13.085,65
Homens	R\$	17.281,69
Mulheres	R\$	9.837,11
Remuneração média Técnico	R\$	3.858,35
Homens	R\$	4.752,21
Mulheres	R\$	3.623,12
Remuneração média Operacional	R\$	1.986,60
Homens	R\$	2.285,65
Mulheres	R\$	1.931,51
Remuneração média Apoio	R\$	1.499,73
Homens	R\$	1.336,31
Mulheres	R\$	1.554,20

### Remuneração média por categoria funcional e por raça/etnia

Remuneração média Brancos	R\$	4.607,31
Gestão	R\$	13.871,64
Técnico	R\$	3.937,44
Operacional	R\$	2.070,09
Apoio	R\$	1.521,06
Remuneração média dos negros	R\$	2.734,59
Gestão	R\$	4.933,62
Técnico	R\$	3.351,22
Operacional	R\$	2.008,02
Apoio	R\$	1.499,73

### GRI 2-7

HOMENS	MULHERES	NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS	
154	499	653	
CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORÁRIO	
HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
154	497	0	2
SEM GARANTIA DE CARGA HORÁRIA			
HOMENS		HOMENS	
32		28	
PERÍODO INTEGRAL		PERÍODO PARCIAL	
HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
127	376	27	123

### GRI 2-8

HOMENS	MULHERES	NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS
17	26	43

Nota: São trabalhadores terceiros que atuam nas áreas administrativas e assistencial.

### GRI 2-21

Proporção Remuneração	Proporção aumento de Remuneração
28%	10%

GRI 2-30	
NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS	% DE EMPREGADOS COBERTOS POR ACORDO COLETIVO
629	97%

Nota: Nosso acordo coletivo contempla somente colaboradores CLT, excluindo-se Aprendizes e Estagiários. Aprendizes: o valor do salário é reajustado de acordo com o salário-mínimo definido pelo governo federal no início de cada ano. O único benefício ofertado para os aprendizes é o vale transporte. Estagiários: conforme política adotada pelo grupo Unimed, ofertamos o valor da bolsa de estágio, vale transporte e vale alimentação. O valor da bolsa de estágio é definido pelo grupo Unimed de acordo com a prática de mercado. Deve-se considerar também que há colaboradores em regime PJ na Uni Participações.

GRI 401-1					
Faixa etária	Total de Colaboradores em 31/12/23	Número de colaboradores admitidos no ano		Taxa de novas contratações (%)	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Abaixo de 30 anos	132	15	48	11,36	36,36
De 30 a 50 anos	453	29	89	6,40	19,65
Acima de 50 anos	44	4	1	9,09	2,27

Faixa etária	Número de colaboradores desligados no ano		Número de colaboradores admitidos no ano		Taxa de rotatividade (%)	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Abaixo de 30 anos	33	72	15	48	18,18	45,45
De 30 a 50 anos	64	186	29	89	13,47	30,35
Acima de 50 anos	13	18	4	1	23,86	21,59

GRI 404-1							
Categoria Funcional	Número total de colaboradores		Quantidade de horas de capacitação		Média de horas de capacitação por gênero		Média de horas de capacitação total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Diretoria	4	0	24,5	0	6,13	0	6,13
Gerência	13	11	160,8	130,8	12,37	11,89	12,15
Coordenação	16	22	284,3	428,2	17,77	19,46	18,75
Supervisão	3	11	47,6	162,2	15,87	14,75	14,99
Administrativo	98	360	3051	5829,8	31,13	16,19	19,39
Operacional	30	129	661	1808	22,03	14,02	15,53
Estagiários	6	11	439	418,5	73,17	38,05	50,44
Aprendizes	6	15	226,5	234,5	37,75	15,63	21,95

GRI 405-1				
Órgãos de Governança	Número total de indivíduos		%	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Abaixo de 30 anos;	0	0	0	0
De 30 a 50 anos;	11	3	78,6	21,4
Acima de 50 anos.	10	3	76,9	23,1

Nota: Órgãos de Governança considerados foram: Conselho de Administração (Unimed Uberlândia e Uni Participações); Conselho Fiscal; Comitê de Inovação; Comitê de Conduta; Comitê Técnico e de Especialidades e Comitê de Auditoria.

Colaboradores	Nº total de colaboradores		%		Nº total de colaboradores		%		Nº total de colaboradores		%	
	Abaixo de 30 anos				De 30 a 50 anos				Acima de 50 anos			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	0	0	0	0	4	1	80	20	2	0	100	0
Gerência	0	0	0	0	6	8	42,8	57,1	3	1	75	25
Coordenação	2	0	100	0	11	12	47,8	52,2	2	3	40	60
Supervisão	0	0	0	0	2	9	18,1	81,8	0	1	0	100
Administrativo	29	79	26,8	73,1	65	209	23,7	76,2	8	14	36,3	63,6
Operacional	0	22	0	100	11	115	8,7	91,3	3	7	30	70

Órgão de Governança	Número total de indivíduos		%	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Conselho de Adm. Unimed	9	1	90,0	10,0
Conselho de Adm. Uni Participações	2	1	66,7	33,3
Conselho Fiscal (2023-2024)	5	1	83,3	16,7
Comitê de Inovação	2	1	66,7	33,3
Comitê Técnico e de Especialidades	5	0	100,0	0,0
Comitê de Conduta	3	2	60,0	40,0
Comitê de Auditoria	2	1	66,7	33,3
Comitê de Auditoria	2	1	66,7	33,3

Nota: 07 membros do Conselho de Administração da Unimed Uberlândia, também estão distribuídos nos demais órgãos de governança.

## GRI 405-2

Categoria Funcional	Salário-base		Remuneração		Proporção
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Diretoria	R\$ 42.003,21	0*	R\$ 42.003,21	0*	N/A
Gerência	R\$ 19.965,60	R\$ 18.762,00	R\$ 19.986,71	R\$ 19.157,62	1,02
Coordenação	R\$ 8.050,27	R\$ 9.402,56	R\$ 8.455,38	R\$ 9.848,51	1,00
Supervisão	R\$ 6.208,37	R\$ 5.533,81	R\$ 6.208,37	R\$ 5.678,42	1,03
Administrativo	R\$ 4.243,16	R\$ 2.922,32	R\$ 4.375,47	R\$ 3.018,80	1,00
Operacional	R\$ 5.644,46	R\$ 3.713,60	R\$ 5.762,01	R\$ 3.850,08	1,02
Estagiários	R\$ 600,00	R\$ 600,00	R\$ 600,00	R\$ 600,00	1,00
Aprendizes	R\$ 619,00	R\$ 619,00	R\$ 619,00	R\$ 619,00	1,00

Nota: Considera-se inapropriado divulgar a remuneração da Diretoria, dado o modelo organizacional de possuir apenas uma instância diretiva.

## GRI 403-9

**Os índices de acidentes na empresa são calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas.**

Número de horas trabalhadas no período	1.267.322 horas.
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0
Número de acidentes do trabalho com consequências graves	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	3
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2,37

Nota: O número total de acidentes de trabalho comunicados pela empresa em 2023 totalizou 09, significando índice de 7,10. Contudo, face o requisito para compilação de dados trazer o item “2.1.3 - incluir acidentes resultantes de acidente de trajeto de trabalhadores somente quando o transporte tiver sido fornecido pela organização”, este número reduz para 03, resultando em índice de 2,37. Dentre os três, temos 2 acidentes ocorridos no interior da empresa e 1 em trajeto de colaborador usuário do transporte coletivo (custeado pela empresa). Não foram registrados casos de acidentes cuja severidade é tida como grave, de acordo com as orientações para o conteúdo 403-9.

### GRI 403-10

Número de óbitos resultantes de doenças profissionais	0
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória	0

## GESTÃO AMBIENTAL

### GRI 302-1

Local	Tipo de Energia	Quantidade
Uberlândia	Eletricidade	2.442,17 GJ

### GRI 302-3

Taxa de intensidade energética	Total de energia elétrica consumida	Total de colaboradores
3,88	2.442,17	653

### GRI 305-4

Escopo 1 (tCO2e)	Escopo 2 (tCO2e)	Escopo 3 (tCO2e)	Total (tCO2e)	Intensidade
22,3681	10,538	24,972	57,8781	0,09

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso	Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Médicos LTDA relatou em conformidade com as normas GRI para o período 01/01/2023 a 31/12/2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	N/A

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
<b>Conteúdos Gerais</b>					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da Organização	08 a 11		Não permitido omissão	
	2-2 Entidades incluídas no relato	4			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4			
	2-4 Reformulações de informações	4			
	2-5 Verificação externa	4			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	12 e 13			
	2-7 Empregados	60			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	60			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	20			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	22			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	21			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	27			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	27			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	27			
	2-15 Conflitos de interesse	24			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	24			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	23			
	2-18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	24			
	2-19 Políticas de remuneração	24			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	24			
	2-21 Proporção da remuneração anual	A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual mediana de todos os empregados é 28%. O colaborador mais bem pago da organização não teve aumento salarial em 2023 e a média dos demais colaboradores excluindo-se o mais bem pago foi de 10%. Emitimos o relatório nominal com valor de salário, excluímos o valor do salário do colaborador mais bem pago da organização e fizemos a média dos aumentos salariais do ano de 2023.			

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	31			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	31			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	27			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	29			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	A organização, por ser operadora de saúde, é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a qual dispõe do instrumento de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), para resolver atritos entre os beneficiários dos planos de saúde e as operadoras que ofertam os planos, incluindo as administradoras de benefícios. Quando a NIP é considerada procedente pela ANS, existe uma não conformidade regulatória, onde é aplicada uma multa administrativa. Durante o ano de 2023, a organização foi sancionada em 3 não conformidades, com valor de R\$86.400,00. Além da agência, a organização também efetuou pagamento de R\$231.659,12 de multas e juros sobre declarações inconsistentes enviadas à Receita Federal do Brasil.			
	2-28 Participação em associações	18			
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	60 a 74			
2-30 Acordos de negociação coletiva	60				

### Temas Materiais

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	5			
	3-2 Lista de temas materiais	6			

### Temas Materiais - Indicadores específicos

#### Gestão Financeira

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Gestão Financeira	81			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	81			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimento em infraestrutura e apoio a serviços	Em 2023, o Grupo Unimed manteve a destinação de seus recursos fiscais por meio das Leis de Incentivo Fiscal como Incentivo Cultural, Incentivo Desportivo e Paradesportivo, Incentivo aos Fundos da Criança e Adolescência ou Fundo do Idoso 06 entidades e grupos locais totalizando R\$246.702. Para o próximo ano, com a implementação do Insituto Social, novos investimentos serão realizados.			
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	74			

### Ética, Integridade e Compliance

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Conduta Ética e Integridade	29			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	A operação da organização não possui número relevante de situações passíveis de riscos de corrupção. Assim, treinamentos focados em prevenção à corrupção não foram desenvolvidos e não há relatos confirmados de corrupção.			
	205-1 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção				
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas				

### Saúde, Segurança e Bem-Estar do Colaborador

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Saúde e Segurança do trabalho	61			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Bem-estar do Colaborador	64			
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	64			
	401-3 Licença maternidade/paternidade	65			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	61 a 64			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	61 a 64			
	403-3 Serviços de Saúde do trabalho	61 a 64			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação dos trabalhadores referente a saúde e segurança	61 a 64			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança	61 a 64			
	403-6 Promoção da Saúde do trabalhador	62			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	61 a 64			
	403-8 Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	61 a 64			
	403-9 Acidentes de trabalho	63 a 64			
	403-10 Doenças profissionais	61 a 64			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	66 a 69			

### Qualidade do Serviço e Atendimento ao Cliente

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Atendimento ao Cliente	39 e 71 a 73			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Qualidade do serviço	39 e 71 a 73			

### Segurança da Informação

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Segurança da Informação	53 e 54.			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	54			

Gestão de Riscos					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Gestão de Riscos	34 e 35			
Governança Corporativa					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais - Governança Corporativa	19			
Valorização do Cooperado					
GRI 3: Temas Materiais 2021	Gestão dos temas materiais - Valorização do Cooperado	55 e 56			
Posicionamento da Marca/Mercado de Atuação					
GRI 3: Temas Materiais 2021	Gestão dos temas materiais - Posicionamento de Marca	10			
Indicadores Complementares					
GRI 3: Temas Materiais 2021	Gestão dos temas materiais - Posicionamento de Marca	92			
	Gestão dos temas materiais - Posicionamento de Marca	Denominador utilizado foi o total de colaboradores			
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Não houve redução do consumo de energia, em relação ao ano de 2022, o consumo energético aumentou 39,3%.			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	O Grupo Unimed Uberlândia possui fornecedores de produtos administrativos e assistências. Os produtos administrativos são utilizados nos escritórios e descartados para aterro sanitário ou reciclagem por meio da coleta seletiva. Já os produtos assistenciais, são utilizados nas unidades próprias nos atendimentos e serviços de saúde prestados, esses podem ser desde utensílios médicos, EPIs, medicamentos comuns e alguns com componentes perigosos como no caso da oncologia, e após o uso todos s̃o descartados de forma ambientalmente correta através de empresas especializadas e licenciadas para essa atividade de tratamento e destinação final.			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	88			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	66 a 69			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	69			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	87 e 90			
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	91			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomada	71			
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	O Grupo Unimed Uberlândia atua com a comunidade por meio do Incentivo Fiscal e as Leis de Incentivo (detalhadas no indicador 203-1). Com a criação do Instituto Social, a partir de 2024 serão mapeados os impactos na comunidade e criados programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades da comunidade local.			

# MAPA DE ODS

SAÚDE E BEM-ESTAR



03

**GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES**

- 10 Mercado de Atuação
- 39 Experiência do Cliente
- 48 Prevenção e Promoção da Saúde

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



08

**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS**

- 55 Valorização do Cooperado
- 60 Nossa gente
- 71 Clientes
- 74 Prestadores e Fornecedores
- 81 Gestão Financeira

INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



09

**CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO**

- 00 Uni Participações
- 00 Experiência do Cliente
- 00 Gestão Financeira

CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



12

**ASSEGURAR PADRÕES DE PRODUÇÃO E DE CONSUMO SUSTENTÁVEIS**

- 75 Responsabilidade socioambiental

AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



13

**TOMAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER A MUDANÇA CLIMÁTICA E SEUS IMPACTOS**

- 75 Responsabilidade socioambiental

PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



16

**PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, PROPORCIONAR O ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS E CONSTRUIR INSTITUIÇÕES EFICAZES, RESPONSÁVEIS E INCLUSIVAS EM TODOS OS NÍVEIS**

- 19 Governança Corporativa
- 29 Ética, Integridade e Compliance
- 34 Gestão de Riscos

PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



17

**FORTALECER OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

- 19 Governança Corporativa
- 39 Experiência do Cliente
- 37 Uni Participações
- 75 Responsabilidade socioambiental