

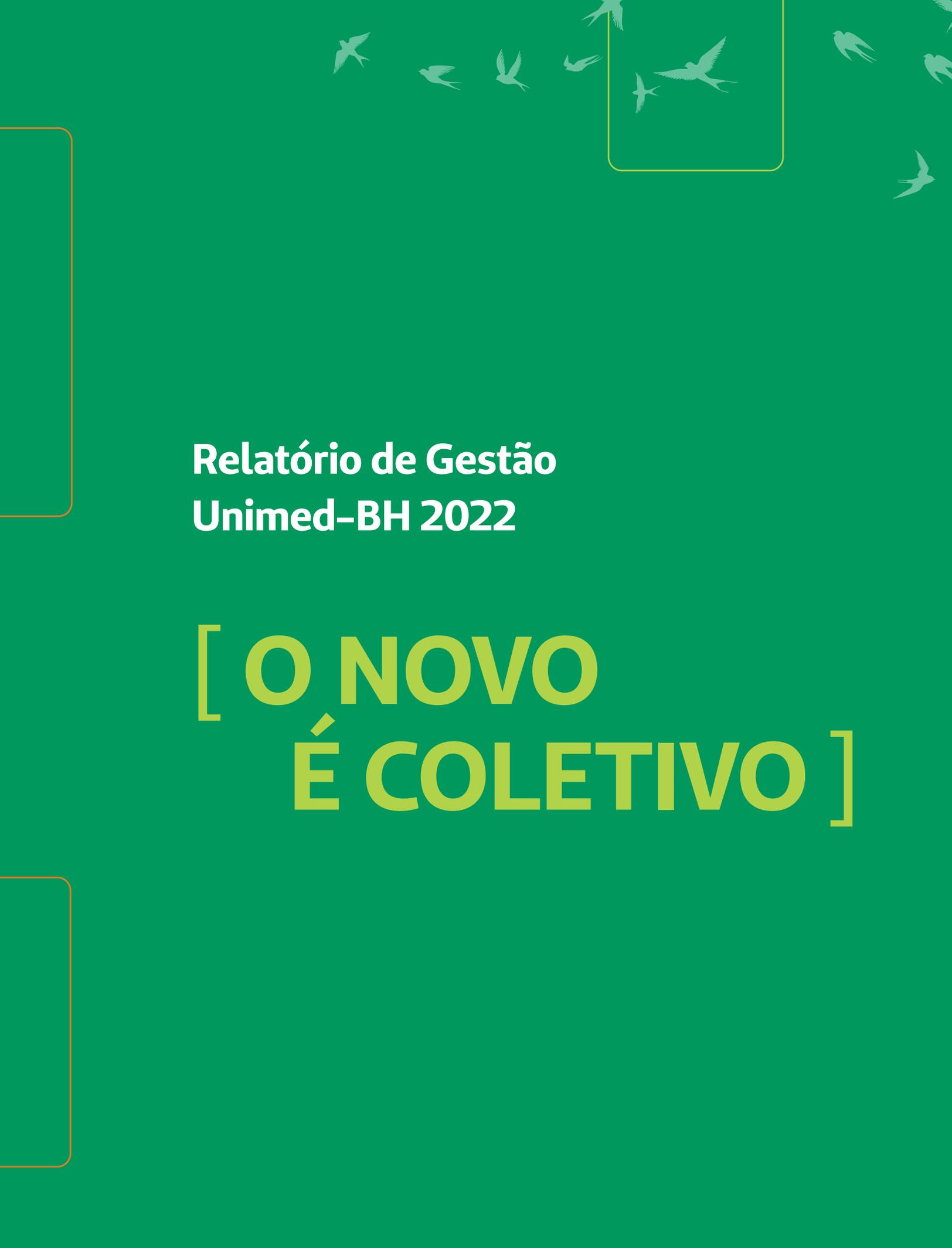
Helena Costa; Erika dos Santos; Régis Labbate; Cláudio Bueno; Márcia Barbosa;  
e Bruno Nascimento, médicos cooperados da Unimed-BH.



# [ O NOVO É COLETIVO ]

Relatório de Gestão  
Unimed-BH 2022

**Unimed**  
Belo Horizonte



**Relatório de Gestão  
Unimed-BH 2022**

**[ O NOVO  
É COLETIVO ]**

# Relatório de Gestão

## Índice

1.

**Mensagem da Diretoria** 04

2.

**Primeiro ano de gestão** 08

3.

**Sobre o relatório** 15  
Sobre esse relatório 16  
Relato integrado 21

4.

**Nosso modelo de negócio** 23

Identidade organizacional 24

Sobre a Unimed-BH 27

Reconhecimentos 46

5.

**Governança** 55

Estrutura organizacional 56

Estratégia 69

Integridade e conformidade 72

Qualidade dos serviços 85

Inovação 89

Reputação 99

Resultados econômico-financeiros 111

Públicos de interesse 120

Médicos cooperados 122

Clientes 149

Rede de prestadores 164

Fornecedores 178

Colaboradores 183

6.

**Social** 185

Colaboradores 186

Ações socioculturais 207

7.

**Ambiental** 228

Água 232

Energia 234

Resíduos 236

8.

**Perspectiva futura** 243

9.

**Anexos** 251

 Sumário de conteúdo GRI 252

 Demonstrativo financeiro 258



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



# Mensagem da Diretoria

Cuidando da nossa governança, do meio ambiente, do social e, acima de tudo, cuidando das pessoas, construímos uma Cooperativa sólida e temos deixado um legado positivo para toda a sociedade.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

# Mensagem da Diretoria

GRI 2-18, 2-22

**O nosso legado será continuar construindo, dia a dia, uma cooperativa de trabalho médico que é referência em qualidade assistencial, inovação e cuidado com as pessoas**



*Diretoria-Executiva Unimed-BH. Da esquerda para a direita: Garibalde Mortoza, diretor de Mercado, Geraldo Botrel, diretor de Gestão Empresarial, Frederico Peret, diretor-presidente, Eudes Magalhães, diretor de Gestão Assistencial; e Mercês Fróes, diretora de Relacionamento com o Cooperado.*

Coletividade. Uma palavra que diz tanto sobre o nosso negócio e muito sobre o futuro que nos espera. Nos últimos anos, vimos tudo mudar repentinamente. A pandemia acelerou inúmeras transformações e nos fez refletir sobre como evoluiremos como sociedade. E o que já era a nossa essência, passou a ser uma preocupação social. O novo aponta para o coletivo.

Não cabe mais pensar o desenvolvimento sem a palavra sustentabilidade e sem envolver todos os protagonistas: médicos cooperados, colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores e parceiros.

Mais do que nunca, precisamos ser uma Cooperativa que se preocupa não somente com a prestação de serviços, mas também com a geração de valor. E, na Unimed-BH, nós geramos valor pela cooperação. Em uma cooperativa, as decisões são compartilhadas e os caminhos são definidos por muitos. Por isso, a coletividade e o cuidado com o todo são a nossa maior responsabilidade.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Nesse sentido, os conceitos da sigla em inglês ESG – que significa Governança Ambiental, Social e Corporativa – têm se tornado cada vez mais relevantes na agenda estratégica da nossa instituição. Zelando pela nossa governança, mantendo uma conduta corporativa consistente – com transparência nas relações, ética e a efetiva participação de todos – e tendo em vista o bem comum, cuidaremos das pessoas, direcionando também os nossos esforços para cuidar do meio ambiente. Isso tudo sem perder de vista o nosso compromisso com a qualidade assistencial que ofertamos aos nossos clientes.

Em 2022 tivemos avanços em questões muito relevantes. Revimos e simplificamos o modelo de remuneração médica e estabelecemos novos canais de relacionamento e escuta.

Também revisamos nosso modelo de governança, promovendo uma reestruturação organizacional, para ganharmos foco e eficiência. Neste momento, já falamos em uma Governança Corporativa Integrada, com um trabalho cada vez mais conjunto entre as áreas da Cooperativa. Outro ponto que merece destaque é a atuação do nosso Comitê de Sustentabilidade e Reputação, que coordena um amplo projeto matricial de enraizamento das práticas de ESG na Unimed-BH.

Mas podemos e devemos continuar fazendo muito mais. Foi um primeiro ano de gestão muito desafiador. Tivemos um cenário econômico conturbado, ainda com reflexos da pandemia, e um forte movimento de mercado, no qual a concorrência se torna cada dia mais competitiva. Graças a uma gestão sólida, superamos cada dificuldade com maestria.

Fechamos o ano com resultados positivos. O crescimento da nossa carteira de clientes ultrapassou 1,5 milhão, registrando um marco histórico, e é o principal motivo de termos um resultado favorável. De fato, trata-se de uma conquista, fruto do trabalho duro das nossas equipes e do nosso compromisso, como médicos e profissionais da saúde, com a qualidade da assistência que prestamos.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Demos passos importantes, mas sabemos que ainda temos muito para avançar. O nosso propósito será continuar construindo, dia a dia, uma cooperativa de trabalho médico que é referência em qualidade assistencial, inovação e cuidado com as pessoas. Além disso, almejamos pautar nossas decisões com o olhar no coletivo, contribuindo ativamente para uma sociedade e um mundo melhor.

Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e seguimos, juntos, cuidando da saúde.

**Desejamos a todos uma boa leitura!**

Belo Horizonte, 14 de março de 2022

**Frederico Peret**  
Diretor-Presidente

**Eudes Arantes Magalhães**  
Diretor de Gestão Assistencial

**Geraldo Teixeira Botrel**  
Diretor de Gestão Empresarial

**Mercês Fróes**  
Diretora de Relacionamento  
com o Cooperado

**Garibalde Mortoza Júnior**  
Diretor de Mercado

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

*Maurício Zaidan,  
médico cooperado.*

# Primeiro ano de gestão

Em um cenário marcado pela turbulência política e desdobramentos da pandemia da Covid-19, a nova Diretoria assume a gestão 2022-2026 com o desafio de manter a sustentabilidade da Cooperativa, investir no atendimento ao cliente e avançar nas práticas ESG – sigla em inglês que significa Governança Ambiental, Social e Corporativa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

# Primeiro ano de gestão

## Proximidade e compromisso com avanços

**Neste primeiro ano de gestão, a nova Diretoria buscou se aproximar dos nossos públicos, em especial médicos cooperados, trazendo um novo olhar para o ESG**

O ano de 2022 foi um ano de muitas conquistas e entregas. Graças ao legado de uma governança sólida, a nova Diretoria pôde atuar em novas frentes, fortalecendo as bases para um futuro ainda mais sustentável para a Cooperativa.

### Programa Portas Abertas

Uma novidade implementada pela nova gestão, em 2022, foi o Unimed-BH de Portas Abertas. Esse programa tem o objetivo de ampliar a escuta e participação, em especial dos médicos cooperados, envolvendo-os progressivamente na construção de um futuro mais competitivo e sustentável. Entre as iniciativas, podemos destacar o Bate-papo com a Diretoria, no qual médicos cooperados, colaboradores e parceiros se encontram com a Diretoria em uma reunião para discutir temas que sejam de interesse comum.

A proximidade com a rede assistencial também faz parte da iniciativa. A Diretoria da Unimed-BH começou um ciclo de visitas aos hospitais da rede própria e credenciada, a fim de fortalecer as relações, integrar as unidades e manter a sustentabilidade do tripé operadora - cooperado - rede assistencial, promovendo o foco principal no cuidado com o cliente e oferecendo a melhor experiência dentro do percurso assistencial.



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice



Cooperados com até cinco anos de participação estiveram em oficina para levantamento de propostas sobre a própria jornada.

## Jornada do cooperado

Também na linha da escuta ativa aos cooperados, demos os primeiros passos para repensar as possibilidades de atuação na Cooperativa. Realizamos uma reunião com cooperados para ouvir seus anseios e suas percepções sobre as possibilidades de carreira na Cooperativa.

O modelo adotado no encontro foi de um Mosaico Criativo, uma oficina com estruturação técnico-didática, que resultou em uma série de propostas levadas ao Conselho Social para proposições e nivelamento. A discussão foi antecedida por uma palestra para sensibilização sobre as relações e possibilidades de ganhos intergeracionais. Os tópicos discutidos serão aprofundados para implementação das ações.

## Ouidoria do cooperado

Implementada em outubro, a iniciativa trata-se de um canal de segunda instância para a resolução de manifestações críticas que demandam maior aprofundamento e não tiveram solução – ou cuja solução não foi entendida como satisfatória. O ouvidor é um médico cooperado que, bimestralmente, realiza o reporte das tratativas para o Comitê de Governança e delibera as demandas diretamente com a Presidência.

[Clique aqui e conheça o perfil do ouvidor](#)



O médico cooperado Wilton Braga de Oliveira Júnior atua como ouvidor.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

## Novas regras para remuneração médica

Em constante evolução, o nosso modelo de remuneração médica passou por mudanças em 2022. A partir da escuta dos cooperados, simplificamos as regras e a remuneração passou por ajuste e incorporação das variáveis, bem como foram ajustados os critérios para acesso ao incremento mensal nos honorários.

Em uma primeira fase, houve a incorporação de até 30% em tabela base (15% anteriormente pagos com base na sinistralidade – DM e outros até 15% anteriormente ligados às atividades do Índice de Qualidade Assistencial – IQA) e reajuste de alguns itens específicos da tabela em até 5%.

Posteriormente, passamos a oferecer aos cooperados mais 5% de ganhos extras – aplicados nos honorários médicos das consultas, procedimentos e exames – com base no alcance das metas dos dois indicadores gerais da Cooperativa: taxa de sinistralidade (Despesas Médicas-DM) e Net Promoter Score (NPS).

## Novo critério para repasse de benefícios

Votado na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro de 2022, o novo critério de repasse de benefícios entra em vigor em 2023. Dessa forma, o valor mínimo produzido para se ter direito à Produção Complementar, à Previdência e ao Programa de Participação Pontuada passa de R\$3.000 para R\$4.500, o equivalente a 45 consultas por mês na Rede Ampla. Lembrando, claro, que os cooperados acima de 65 anos são elegíveis ao aporte na Previdência independentemente do valor produzido.

A medida foi implantada após ampla discussão no Conselho Social, como proposta alternativa ao patamar de elegibilidade que existia até então, visando criar maior equidade entre os cooperados e fazendo justiça àqueles que contribuem mais fortemente para os resultados da Cooperativa, disponibilizando seu trabalho e tempo aos clientes.

A mudança é fundamental para que a Unimed-BH continue promovendo, a cada dia, a valorização do trabalho médico e a continuidade da entrega dos serviços aos clientes.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

## Comitês de apoio ao Conselho de Administração

Decorrente da mudança da estrutura organizacional, e como parte integrante dos ajustes na governança da Cooperativa, foi discutida e implementada uma boa prática adotada em grandes instituições: comitês temáticos de apoio ao Conselho de Administração.

O objetivo é que os Comitês discutam temas com profundidade e assessoram o Conselho de Administração na tomada de decisões. São eles: Mercado; Atenção à Saúde e Custo Assistencial; Governança Cooperativa e Estratégia e Inovação.

## Governança Clínica

Outro projeto iniciado pela nova gestão é o de fortalecimento da Governança Clínica. Ainda em 2022, lideranças da Unimed-BH iniciaram a Capacitação em Governança Clínica, realizada em parceria com a área de consultoria do Hospital Sírio-Libanês. O objetivo foi capacitar superintendentes, diretores hospitalares, gerentes assistenciais ambulatoriais, coordenadores médicos, coordenadores de enfermagem e supervisores médicos para estarem aptos a integrar a governança clínica à gestão da saúde em nossas unidades, contribuindo para a entrega efetiva de valor ao cliente e para o aprimoramento contínuo da qualidade assistencial. A partir do projeto teremos a possibilidade de implementação de protocolos e indicadores que direcionem para a melhor assistência aos nossos clientes.

*Capacitação em Governança Clínica é oferecida em parceria com o Hospital Sírio-Libanês.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

## Foco na Experiência do Cliente

A Experiência do Cliente, mensurada pelo NPS, tem sido um ponto de grande atenção da gestão. Um exemplo foi a criação do Prêmio Experiência do Cliente, direcionado às unidades assistenciais próprias e à rede prestadora da Unimed-BH. Os hospitais com melhor NPS nas jornadas de internação e pronto atendimento foram reconhecidos durante o evento do Selo de Excelência Assistencial.

Também com esse mesmo objetivo, está em curso um trabalho multiáreas relacionado ao percurso assistencial, a fim de reduzir o esforço da jornada do cliente, oferecendo a ele informações sobre a melhor forma de utilizar cada um dos serviços oferecidos pela Unimed-BH.



### Marco histórico da carteira de clientes

Mesmo diante de um cenário cada vez mais competitivo, em 2022 atingimos o marco de 1,5 milhão de clientes, um recorde histórico da Cooperativa. Esse resultado é atribuído a uma eficiente estratégia da área Comercial, associada à entrega de cada médico cooperado, colaborador e parceiro que, dia a dia, compartilham do compromisso de cuidar com excelência dos clientes Unimed-BH.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice



## Compromisso com a agenda ESG

Em novembro, devido ao foco na agenda ESG da Unimed-BH, o Comitê de Sustentabilidade e Reputação foi redesenhado e suas atribuições foram ampliadas, para coordenar um amplo projeto de disseminação e enraizamento das práticas de ESG na Unimed-BH.

A primeira fase do trabalho do grupo é a realização de um diagnóstico – que inclui visitas às unidades próprias – de todas as práticas realizadas nos ambientes administrativos e assistenciais da Cooperativa. O objetivo é identificar como as ações sustentáveis já adotadas podem ser aprimoradas, além de propor novos processos e frentes de atuação.

As práticas ESG também foram o tema do Encontro de Cooperados de 2022, com o objetivo de levar a discussão para o conjunto de cooperados, de modo que todos tenham ciência da importância da agenda e possam contribuir para a implementação das melhores práticas.

*Comitê multidisciplinar tem entre as atribuições definir a estratégia de reputação e sustentabilidade da Unimed-BH.*

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos

Sumário de  
conteúdo GRI

Demonstrativo  
financeiro

Índice

Sobre esse relatório

Relato Integrado

# 3.

# Sobre o Relatório

O Relatório de Gestão é uma publicação anual da Unimed-BH, como parte do seu compromisso com a transparência e com a prestação de contas.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

# Sobre esse relatório

GRI 2-3, 2-14, 3-1, 3-2

## Compromisso com a transparência

**Pelo nono ano consecutivo, a Unimed-BH apresenta o seu Relatório de Gestão seguindo as melhores práticas de relato**

A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico pauta sua atuação pela ética e comprometimento, orientando seu negócio, seus processos e suas atividades de forma a contribuir, como parceira e corresponsável, para o desenvolvimento social sustentável de sua área de atuação. E é sob essa diretriz que respeita e busca a satisfação dos diversos públicos com quem se relaciona.

Nesta edição, o Relatório de Gestão apresenta novamente o desempenho da Cooperativa e a consolidação de suas principais estratégias de negócio. Trata-se de uma publicação anual que foi elaborada em conformidade com as novas normas da Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021. Os dados e informações reportados referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Pelo terceiro ano, também alinha a estrutura GRI Standards com as do Relato Integrado, diretriz da *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, com o objetivo de demonstrar o valor gerado e compartilhado pela Unimed-BH.

A GRI e o IIRC são organizações sem fins lucrativos que se dedicam a disseminar

padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas e organizações públicas, considerados boas práticas de governança, e o processo de geração de valor. No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos dos capitais nos temas materiais da Unimed-BH. Dessa forma, é possível direcionar a estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

Para o processo do relato de 2022, a Unimed-BH seguiu o que preconiza a GRI Standards 2021 no seu Caderno GRI 3: Temas Materiais. Sendo assim, o relatório foi dividido em duas macroetapas:

- Identificação e avaliação dos impactos
- Definição dos tópicos materiais



**Clique aqui e entre em contato por e-mail em caso de dúvidas e sugestões sobre este material**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

## Identificação e avaliação dos impactos

### Contexto da Unimed-BH

Para entendermos o contexto em que a Unimed-BH se insere, houve uma avaliação de suas frentes estratégicas, junto com as análises dos temas materiais do Sistema Unimed, Operadoras de Saúde listadas na B3, Operadoras de Saúde americanas, Operadoras de Saúde da S&P e ODS, em que foram identificados 45 temas preliminares.

### Identificação e avaliação dos impactos

Nessa etapa, o Comitê Executivo, assim como as equipes do Planejamento Estratégico e da Gestão de Riscos, avaliou e identificou os temas com os maiores impactos positivos/negativos e reais/potenciais para a Instituição.

### Análise dos impactos

Uma consultoria especializada em ESG foi contratada para analisar os principais impactos relacionados aos temas identificados.

Nessa etapa, foram avaliados os impactos identificados para priorizá-los, entendendo que a importância de um impacto negativo ou positivo é definida pela: gravidade, escala, escopo e probabilidade de ocorrência do impacto.

A priorização permite que a Unimed-BH tome medidas para focar nos seus impactos e consequentemente eleger seus temas materiais.

## Definição dos tópicos materiais GRI 2-29

### Priorização dos impactos

O primeiro grupo a participar do processo foi o dos stakeholders que, por meio de uma pesquisa eletrônica, avaliaram e identificaram os temas que poderiam influenciar suas decisões em suas respectivas áreas. A pesquisa contou com 132 respostas de stakeholders divididos em: clientes, colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

## Identificação dos temas materiais

A consolidação dos temas materiais levou em consideração o resultado do instrumento de análise dos Impactos (ESG) x a influência dos temas a partir da perspectiva dos stakeholders. Por fim, a alta liderança validou o resultado da pesquisa, na qual foram definidos 14 tópicos materiais:

- Desempenho Econômico e Sinistralidade
- Cooperado (Remuneração e Comunicação)
- Inovação
- Compliance
- Judicialização
- Impacto Ambiental
- Atração e Retenção
- Saúde e Segurança do Trabalho
- Treinamento e Desenvolvimento
- Diversidade
- Impacto Social e Cultural
- Saúde e Segurança do Cliente
- Satisfação do Cliente
- Qualificação da Rede

Estes, foram distribuídos em E (Environmental), S (Social) e G (Governance):

**Desempenho Econômico e Sinistralidade**

**Cooperado (Remuneração e Comunicação)**

**Inovação**

**Compliance**

**Judicialização**

**Impacto Ambiental**

**Atração e Retenção**

**Saúde e Segurança do Trabalho**

**Treinamento e Desenvolvimento**

**Diversidade**

**Impacto Social e Cultural**

**Saúde e Segurança do Cliente**

**Satisfação do Cliente**

**Qualificação da Rede**

● Governance
 ● Environmental
 ● Social

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

## Tabela de impacto e limite

Tema material	Impacto	Público	Capitais	ODS	Pacto Global
<b>Desempenho Econômico e Sinistralidade</b>	Interno e externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Financeiro	 	----
<b>Cooperado (Remuneração e Comunicação)</b>	Interno	Cooperados e colaboradores	Social e de relacionamento		----
<b>Inovação</b>	Interno e externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	 	----
<b>Compliance</b>	Interno	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de relacionamento		Princípio 10
<b>Judicialização</b>	Interno e externo	Cooperados e clientes	Social e de relacionamento		----
<b>Impacto Ambiental</b>	Interno e externo	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Natural	    	Princípios 7 e 8
<b>Atração e Retenção</b>	Interno e externo	Cooperados, colaboradores e sociedade	Humano	  	Princípio 6

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

## Tabela de impacto e limite

Tema material	Impacto	Público	Capitais	ODS	Pacto Global
<b>Saúde e Segurança do Trabalho</b>	Interno	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade	Humano		----
<b>Treinamento e Desenvolvimento</b>	Interno e externo	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Social e de relacionamento	   	----
<b>Diversidade</b>	Interno	Colaboradores, prestadores de serviço, terceiros	Humano		Princípio 6
<b>Impacto Social e Cultural</b>	Interno e externo	Cooperados, colaboradores, clientes	Social e de relacionamento		----
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>	Interno	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceiros, fornecedores e sociedade	Social e de relacionamento	----	----
<b>Satisfação do Cliente</b>	Interno	Cooperados, colaboradores e clientes	Intelectual	----	----
<b>Qualificação da Rede</b>	Interno e externo	Colaboradores, clientes, prestadores de serviço e sociedade	Intelectual	----	----

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

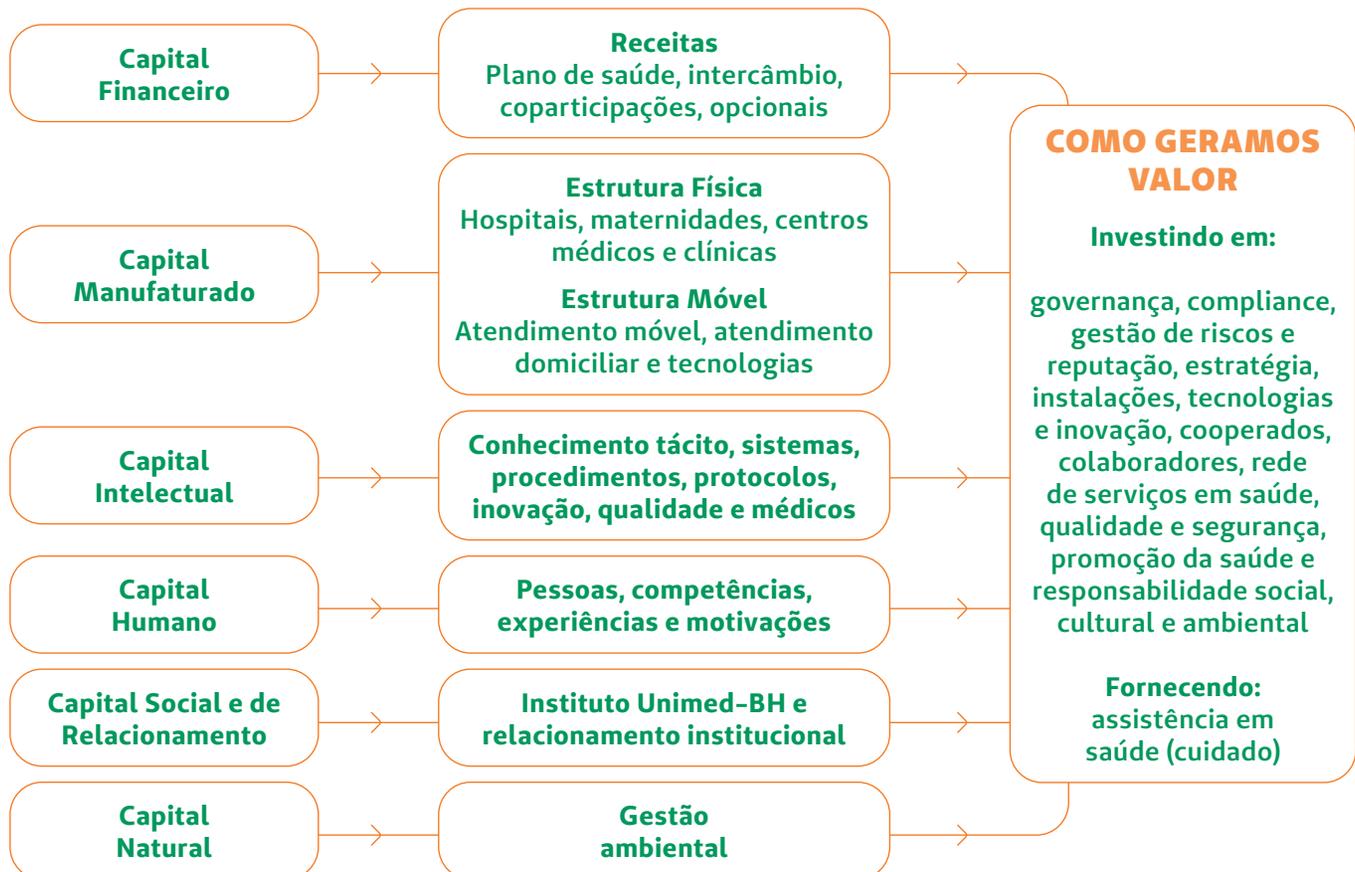
Relato Integrado

# Relato Integrado

## Nosso processo de geração de valor

Uma atuação que visa ao desenvolvimento sustentável deve gerar valor para todos os públicos de relacionamento

### INPUTS



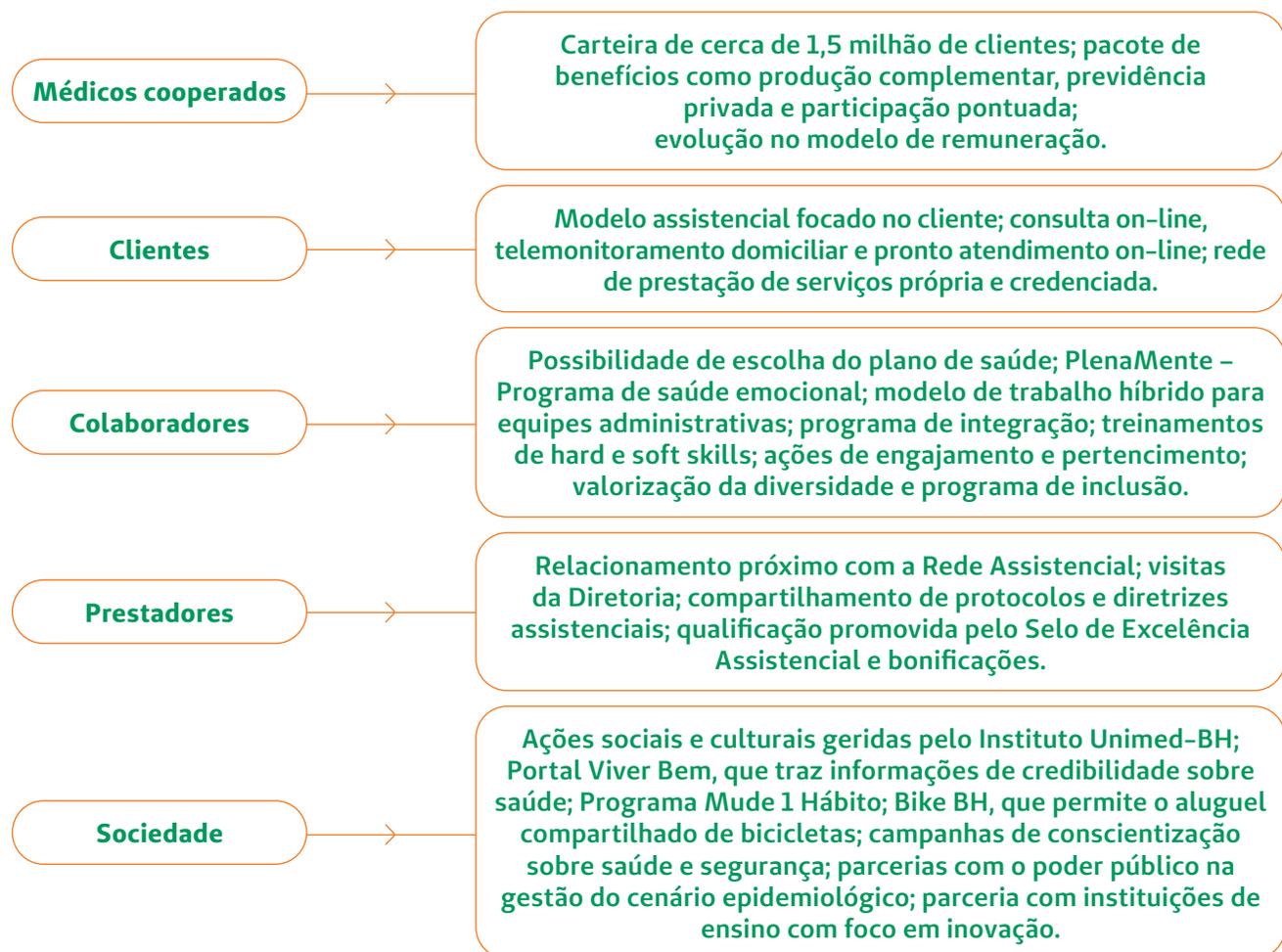
1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sobre esse relatório

Relato Integrado

## ENTREGAMOS VALOR PARA

## OUTPUTS



A atuação sistêmica, com foco em todos os públicos de relacionamento, tem sido um importante diferencial para a Cooperativa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional   Sobre a Unimed-BH   Reconhecimentos

# 4.

# Nosso modelo de negócio

Feita por pessoas, para cuidar de pessoas. A Unimed-BH tem como foco a oferta de excelência na experiência do cliente durante todo o percurso assistencial.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

# Identidade organizacional

## Feita por pessoas para cuidar de pessoas

**A nossa identidade organizacional reflete o nosso DNA e serve como base para cada uma de nossas escolhas**

O cooperativismo é a nossa essência e a construção conjunta de soluções é o caminho para o crescimento sustentável e para a nossa longevidade. É nisso que acreditamos e é isso que nos orientou na formulação de nosso propósito, crenças, valores e princípios que guiam nossas atitudes.

A nossa cultura é o que nos distingue. Atuando como Um Só Time e com Foco do Cliente, assumimos o compromisso de concentrar esforços no conhecimento e no atendimento às necessidades daqueles que nos procuram, de modo que essas sejam as bases de todas as escolhas que fazemos.

A nossa forma de cuidar, voltada para todos os públicos de relacionamento, contribui para fortalecer a nossa marca e para nos posicionar como referência no mercado. Por isso, temos como premissa sermos sempre melhores para os nossos médicos cooperados, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos



## Propósito

Juntos, com você,  
cuidando da saúde



## Valores

- Compromisso com o cliente
- Inovação contínua
- Qualidade com custo acessível
- Governança Ambiental, Social e Corporativa
- Ética nos relacionamentos
- Fortalecimento do cooperativismo



## Crenças

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

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos

Sumário de  
conteúdo GRI

Demonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Comportamentos

- Dedicamos tempo necessário para entender o cliente: qualidade, preço e acesso
- Enfrentamos os problemas olhando o melhor para a Unimed-BH
- Discutimos assuntos dos clientes nas pautas da Cooperativa e damos algo mais para satisfazê-los
- Contribuímos e manifestamos nossas opiniões mesmo quando os assuntos são conflitantes
- Sustentamos as decisões tomadas independentemente das posições individuais durante os debates

## Direcionadores da nossa cultura

- **Foco do Cliente:** uma cultura em que o conhecimento íntimo das necessidades de todos os clientes é a base de todas as decisões
- **Um Só Time:** uma cultura em que o bem comum tem precedência sobre o indivíduo e sobre grupos

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

# Nosso modelo de negócio

## Sobre a Unimed-BH



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

# Sobre a Unimed-BH

GRI 2-1, 2-2



## Dedicação ao cuidado integral

**Ofertamos assistência à saúde com qualidade e eficiência aos nossos clientes, por meio de um trabalho coletivo e responsável, contribuindo para um sistema de saúde sustentável**

Somos uma cooperativa de trabalho médico, com sede em Belo Horizonte e atuação em 34 municípios mineiros. A Unimed-BH é a operadora líder em saúde suplementar em Minas Gerais, a maior fora do eixo Rio-São Paulo, com a sexta maior carteira de clientes do setor.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

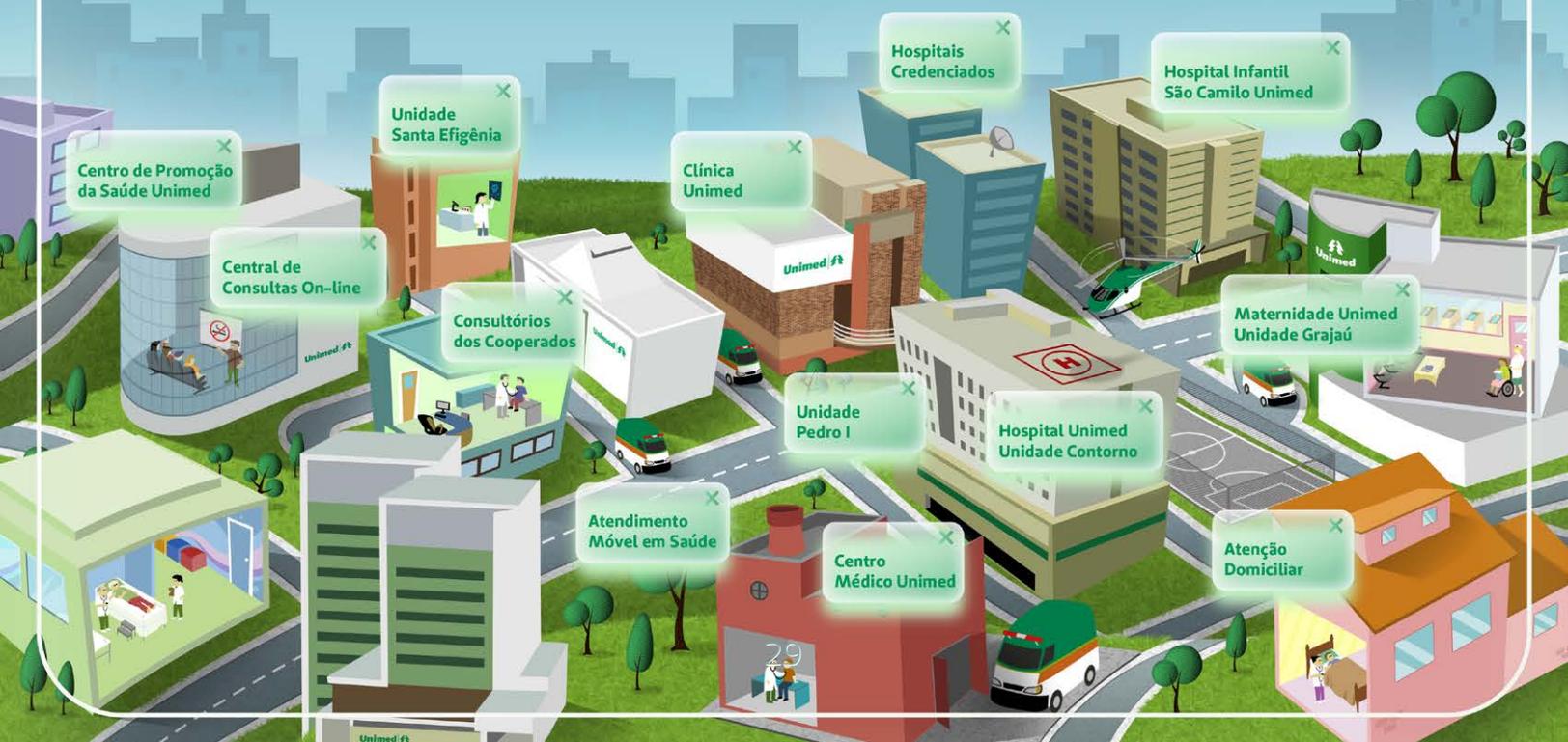
Reconhecimentos

## Sistema Unimed

A Unimed-BH faz parte do Sistema Unimed, a maior rede de assistência médica do país, **presente em 86% do território nacional**. Somos o maior sistema cooperativista no setor de saúde do mundo. São 351 singulares, mais de 118 mil médicos cooperados e 18 milhões de clientes. Graças a esse modelo de atuação, nossos clientes podem ser atendidos nas demais cooperativas espalhadas pelo Brasil.

# Assistência integral na palma da sua mão

<https://portal.unimedbh.com.br>



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro

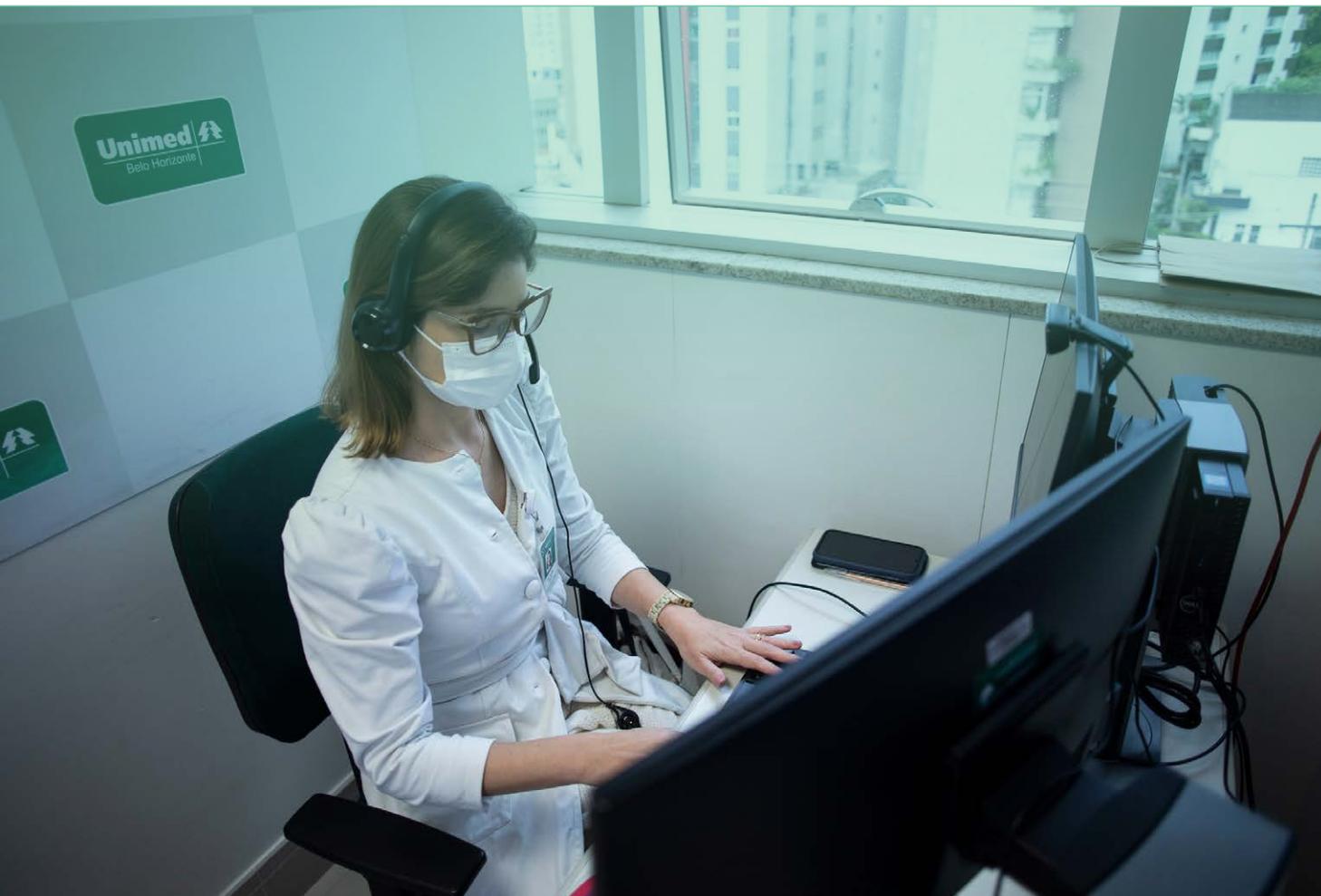


Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos



Telemedicina é um dos serviços oferecidos pela Unimed-BH. Na foto, Flávia Bottrel, médica cooperada.

## Assistência médica

Entendemos que é nosso dever estar presente onde o cliente precisa, em tempo oportuno e com os recursos adequados, oferecendo uma assistência integral para o melhor desfecho clínico. Por isso, contamos com diversas unidades próprias, além de uma ampla rede de serviços credenciada.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Rede própria GRI 2-6

A nossa rede própria é composta por 14 unidades, assim distribuídas:

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



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Melhorias em nossos serviços

O ano de 2022 foi marcado por investimentos importantes em nossas unidades assistenciais próprias, seja na ampliação e melhorias dos serviços aos nossos clientes ou nas manutenções físicas do patrimônio da Cooperativa.

Em janeiro, os Centros de Imagem do Hospital Infantil São Camilo e a Unidade Pedro I passaram a contar com o recurso de tomografia computadorizada, entre outros serviços. A ampliação da nossa estrutura aumentou ainda mais a capacidade de assegurar a qualidade assistencial e melhorar a experiência dos nossos clientes.

Anunciada em 2021, a construção do Hospital de Contagem começou a se concretizar. Em setembro, o prédio anexo da Unidade Contagem (onde ficavam o Laboratório e a Clínica Oftalmológica) foi desmobilizado. Esses serviços foram transferidos para o prédio do ambulatório.

Ainda no contexto do novo hospital, o CPS-Barreiro passou por obras de expansão para apoiar a Unidade Contagem no atendimento aos nossos clientes. Seis consultórios foram abertos e a área de circulação de clientes e do pós-consulta foram ampliadas. Além disso, a recepção da unidade também está passando por obras para a sua ampliação.

Outras obras de revitalização e adequação foram realizadas no Hospital São Camilo, Maternidade Unimed - unidade Grajaú, além de obras de pavimentação no entorno do CPS-Betim e HU-Contorno.

**2022 foi marcado por investimentos importantes em nossas unidades assistenciais próprias, seja na ampliação e melhorias dos serviços aos nossos clientes ou nas manutenções físicas do patrimônio da Cooperativa.**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos



## Cuidado Integrado A Unimed-BH ainda mais próxima de você

Oferecer um cuidado integral vai muito além da estrutura física e abrangência dos nossos serviços. Um dos exemplos disso é o Cuidado Integrado, um modelo de atenção longitudinal que conecta profissionais de saúde e clientes, visando à qualificação da jornada assistencial com ações de acordo com suas necessidades específicas.

Após análise, identificação e consentimento de clientes e seus dependentes que apresentam condições crônicas de alto risco, iniciamos um monitoramento individualizado para gestão da saúde.

Esse contato pode ser realizado por telefone, pela nossa assistente virtual ou por profissionais da saúde. Quando necessário, o cliente é direcionado a realizar consultas e exames (caso tenha indicação médica) dentro da rede da Cooperativa.

Além de receber um cuidado individualizado e personalizado, todo o acompanhamento é realizado sem custo adicional para o cliente.

*Gabriel de Almeida Silva  
Júnior, médico cooperado.*

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	 Sumário de conteúdo GRI	 Demonstrativo financeiro	 Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	---	--	--

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Investimento em tecnologia

A atuação assistencial da Unimed-BH não se restringe às unidades físicas. Investimos em tecnologia e inovações a fim de estarmos presentes onde o cliente necessita. Oferecemos, de forma on-line, consultas eletivas, atendimento pediátrico, atendimento para gestantes e pronto atendimento, além de termos a inteligência artificial como diferencial para apoio no percurso do cliente, entre outros.



Saiba mais no capítulo  
**Governança - Inovação**

## Rede credenciada GRI 2-6

Somam-se à nossa rede própria 319 parceiros – que juntos somam mais de 500 unidades assistenciais – que oferecem um atendimento complementar, considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.



**36**  
hospitais  
gerais e  
especializados



**34**  
laboratórios  
clínicos e de  
anatomia  
patológica



**249**  
clínicas  
especializadas  
e centros de  
diagnóstico  
por imagem



Saiba mais no capítulo  
**Governança - Públicos de  
interesse - Rede de prestadores**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	<b>4. Nosso modelo de negócio</b>	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	---------------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Nossos números

Com uma gestão coletiva e responsável dos recursos, fechamos 2022 com números expressivos e resultados positivos. E, pelo porte de nossa operação, contribuimos para gerar serviços e transferir recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

### PESSOAS

**1.510.800**  
clientes

**1.287**  
colaboradores que atuam nas áreas administrativas

**5.198**  
médicos cooperados

**4.097**  
colaboradores dedicados à assistência aos clientes

### NEGÓCIO

Atuação em  
**34** municípios

**54%**  
de participação no mercado

### ESTRUTURA

**14**  
unidades próprias

**319** prestadores credenciados

### ASSISTÊNCIA\*

**6.603.118**  
consultas eletivas

**1.963.954**  
consultas em pronto-socorro

**398.663**  
consultas em pronto atendimento on-line

**210.573**  
internações hospitalares

**3.113.297**  
terapias

**32.940.677**  
exames

\*Os dados relatados correspondem aos atendimentos de clientes Unimed-BH e de outras singulares dentro da nossa rede e clientes Unimed-BH fora da rede.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

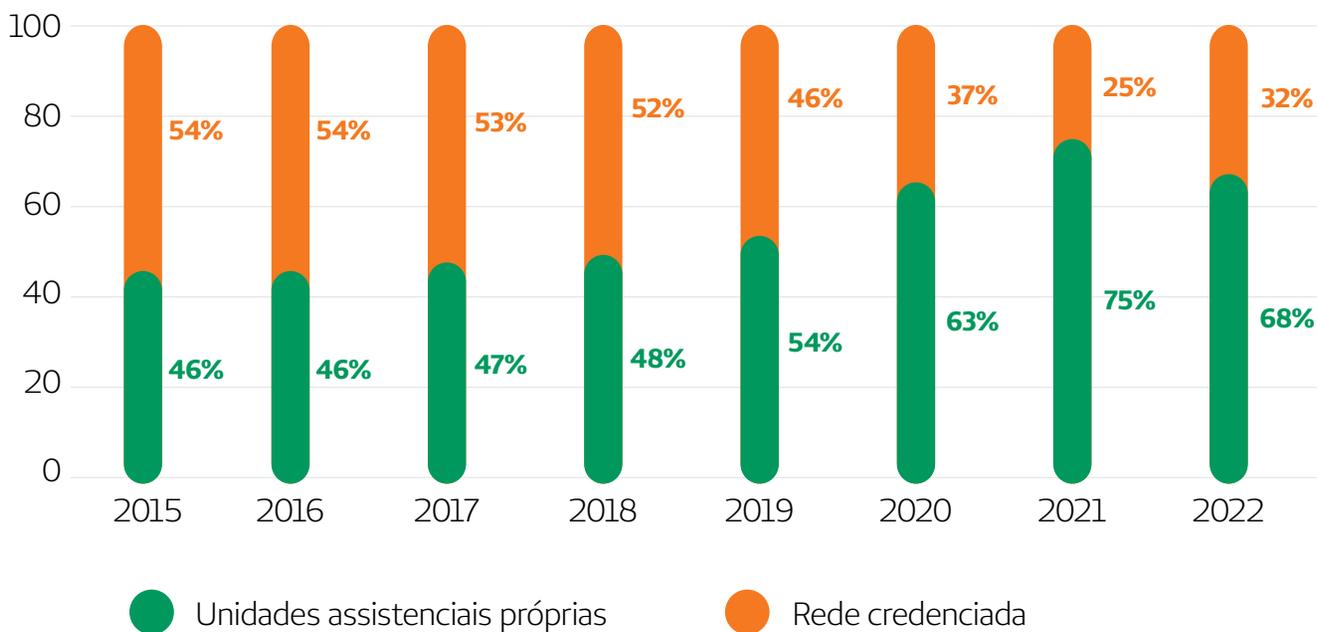
Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Cuidado traduzido em números

Por mais um ano, podemos nos orgulhar do resultado que alcançamos com a oferta de assistência qualificada e segura aos clientes que confiam em nossa vocação para o cuidado. Entenda a evolução dos nossos números assistenciais:

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



As informações contemplam atendimentos presenciais e on-line.

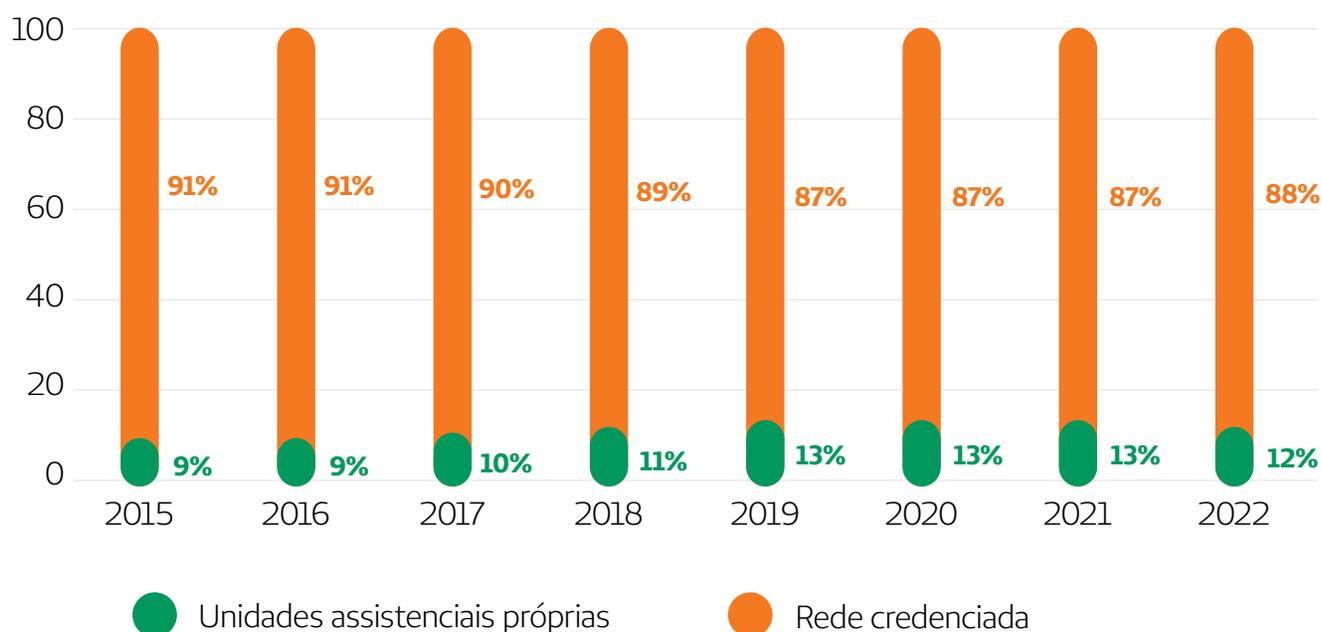
1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Exames e terapias (ambulatoriais e hospitalares) – participação da rede própria e rede credenciada



## Consultas eletivas

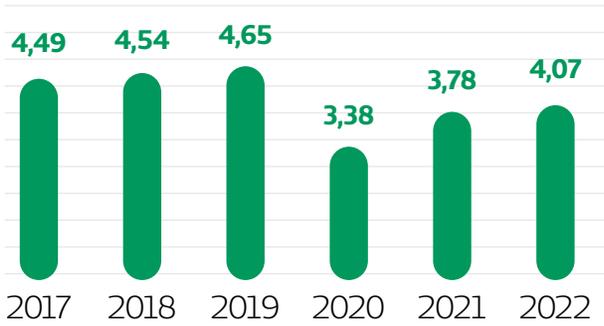
Em 2022, observamos novamente o aumento no indicador de consultas médicas eletivas para a carteira geral de cliente e dentre os idosos, o que já era esperado com o abrandamento da pandemia do novo coronavírus. Dessa forma, estamos gradativamente nos aproximando dos patamares pré-pandemia.

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

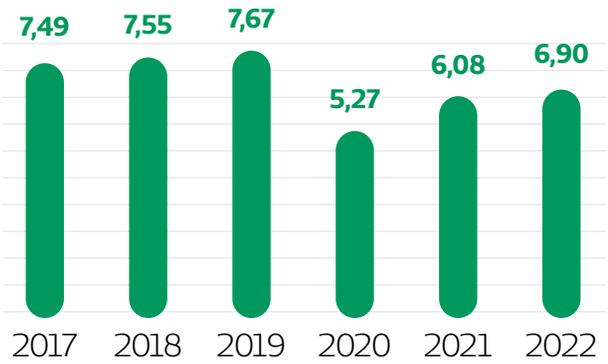
1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional   Sobre a Unimed-BH   Reconhecimentos

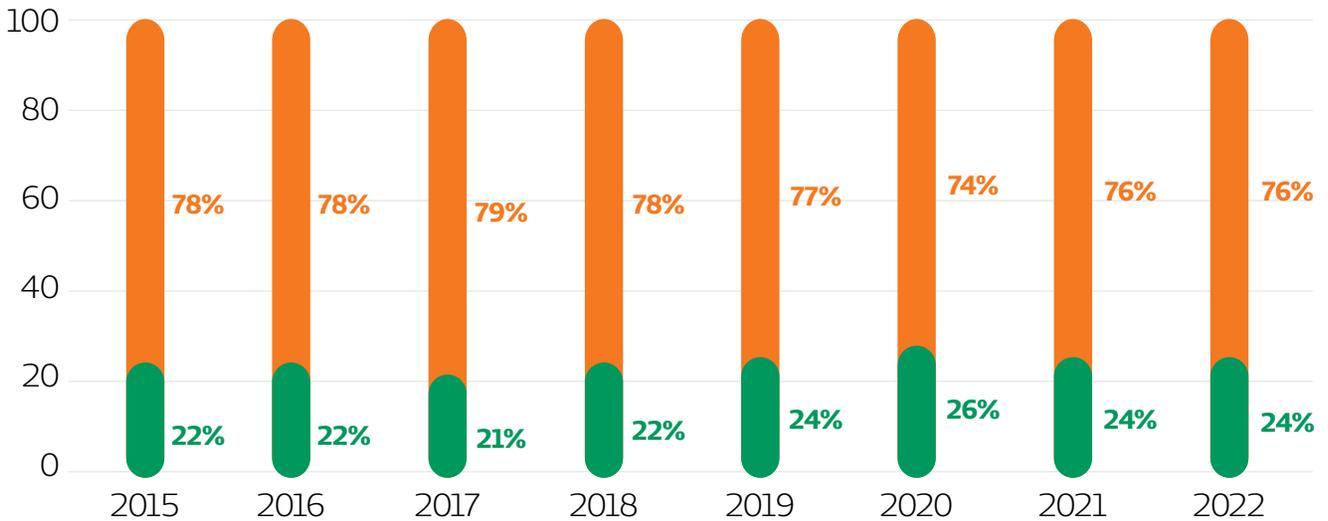
### Recorte de consultas eletivas por cliente



### Recorte de consultas eletivas por idoso



### Percentual de consultas eletivas – participação dentro e fora da rede própria



● Consultas realizadas nas nossas unidades próprias

● Consultas realizadas fora das nossas unidades próprias



Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

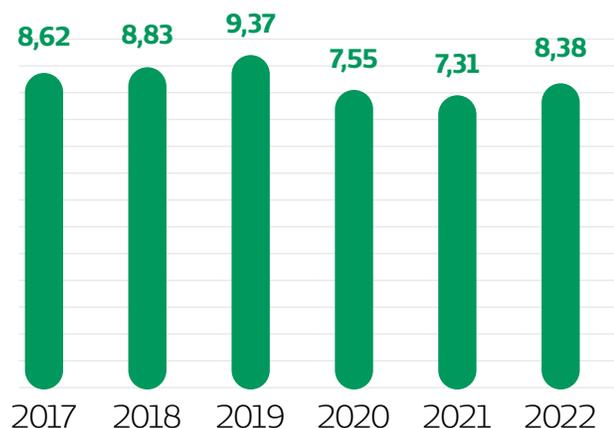
## Exames complementares por consulta médica eletiva

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



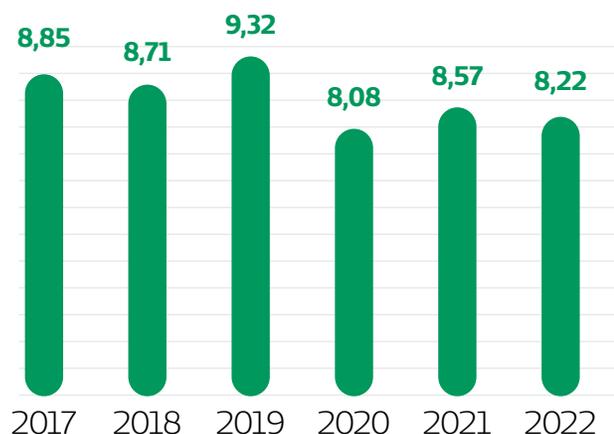
## Percentual de clientes que consultaram outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

Em 2022, foi observado um aumento deste indicador, possivelmente em razão da retomada da normalidade com a redução dos números da pandemia. O indicador expressa o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias.



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

Em 2022, foi observada uma redução neste indicador, possivelmente reflexo do abrandamento da pandemia. Isso porque muitos clientes buscaram os serviços de urgência por sintomas gripais, mas com quadro que não necessitava retorno. O serviço de consulta on-line manteve seu importante papel no controle desse indicador, que expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até três dias a qualquer serviço de mesma natureza.



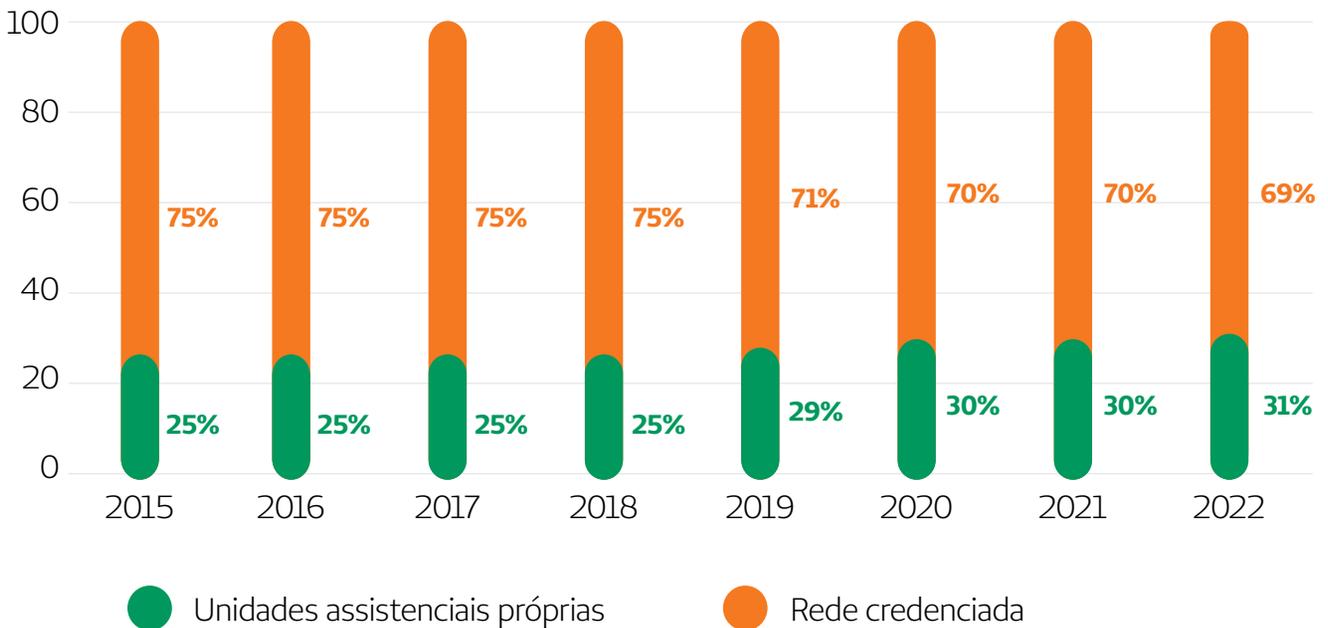
1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

- Identidade organizacional
- Sobre a Unimed-BH
- Reconhecimentos

## Número de internações



## Percentual de internações – participação da rede própria e rede credenciada





Identidade organizacional

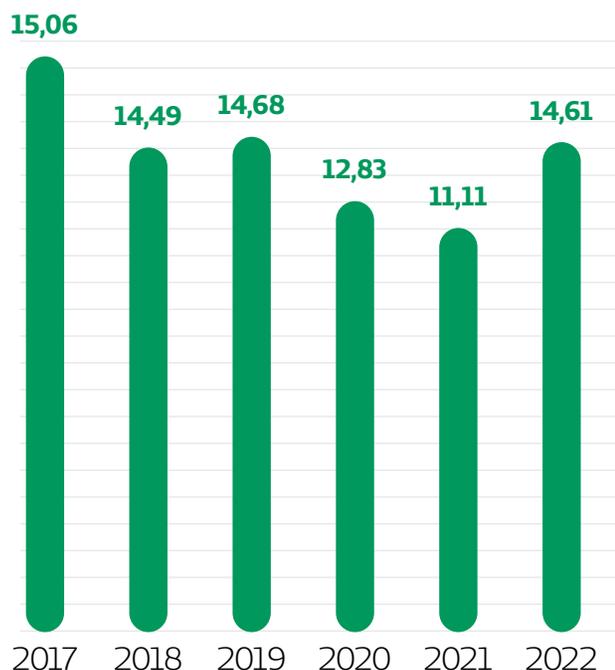
Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP)

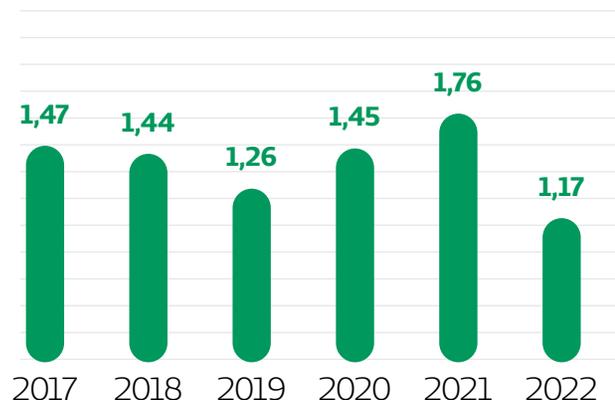
Em 2022, este indicador apresentou um comportamento similar ao dos anos antes da pandemia. Isso porque ele expressa o percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde.

Dessa forma, a pandemia teve influência direta nesse indicador. As medidas de distanciamento social, higienização de mãos, uso de máscaras e a vacinação contra a Covid-19 contribuíram para reduzir internações por outras doenças respiratórias em adultos e crianças. Acredita-se, ainda, que a pandemia pode ter levado muitos pacientes com condições clínicas menos graves, antes internados, a serem tratados e acompanhados de maneira ambulatorial, no intuito de evitar o ambiente hospitalar.



## Razão do tempo de permanência hospitalar em relação à referência

Este indicador compara a permanência hospitalar das internações da Unimed-BH (referente aos capítulos da CID I, III, V, X, XVI e XVIII) com o tempo de permanência pelas mesmas causas dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) – organização internacional constituída por 34 países. Essa razão, quando igual a 1, indica equivalência da permanência com relação à referência internacional.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Saúde e segurança como premissas GRI 416-1, 3-3

Além de oferecer garantia de acesso com a melhor experiência, prezamos pela saúde e segurança dos nossos clientes.

Em nossa rede própria, temos compromisso com as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, estabelecidas pela *Joint Commission International (JCI)*, em parceria com a Organização Mundial da Saúde (OMS). Essas metas têm como objetivo promover melhorias específicas e constantes na assistência, reduzindo os eventos adversos.

Trabalhamos na promoção de melhorias na segurança do paciente por meio de estratégias que minimizam a ocorrência de riscos, propondo soluções baseadas em evidências para mitigação desses eventos.

Em todas as unidades da rede própria temos o setor de Núcleo de Segurança do Paciente (NPS), conforme legislação, composto por profissionais engajados no controle dos incidentes, com avaliação e acompanhamento de tratativas com os setores envolvidos, visando a ações claras e resolutivas para que o incidente não volte a ocorrer. Todos os incidentes registrados são acompanhados e trabalhados de acordo com seu nível de gravidade.

Buscamos desenvolver nas pessoas e equipes o interesse pela melhoria contínua, compreendendo que isso agrega satisfação ao trabalho e resulta em um melhor cuidado ao paciente.

Para garantir a adesão às metas, implementamos medidas de controle e indicadores que nos permitem monitorar a efetividade dos nossos processos. No momento, a Cooperativa trabalha na uniformização da base de dados para que a Governança Clínica possa lidar com as metas de forma integrada.

**As metas de segurança têm como objetivo promover melhorias específicas e constantes na assistência, reduzindo os eventos adversos.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos



### Meta 1

## Identificar o paciente corretamente

A identificação correta do paciente é uma das estratégias para a segurança do processo assistencial. Essa meta é o ponto de partida para a correta execução das diversas etapas de segurança.

Nas nossas unidades adotamos o uso de pulseiras brancas e etiquetas brancas com dois marcadores de identificação: o nome completo e a data de nascimento e, em casos especiais, o nome da mãe como terceiro marcador.

### Meta 2

## Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde

Uma abordagem para melhorar a comunicação entre os prestadores de cuidado, estabelecendo uma comunicação efetiva, oportuna, precisa, completa, sem ambiguidade e compreendida pelo receptor é o objetivo dessa meta.



Por isso, orientamos as nossas equipes na realização de uma comunicação clara, que se certifica sobre o entendimento do interlocutor. Também evitamos qualquer tipo de rasura e uso de siglas em documentos impressos, garantindo a clareza das informações.



### Meta 3

## Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos

- Identificação de pacientes alérgicos com pulseira prata;
- Barreira em sistema para prescrição de medicamentos, quando paciente possui alergia informada;
- Dupla checagem pela enfermagem em caso de medicamentos de alta vigilância;
- Sinalizadores de alta vigilância nas embalagens.

Na área da farmácia, medicamentos com grafia ou som semelhantes podem gerar confusões. Dessa forma, são identificados com cores diferentes e dispostos em locais diferentes para que não fiquem próximos.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

**Meta 4****Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto**

Essa meta se refere à cirurgia segura, buscando prevenir ou reduzir eventos adversos relacionados aos procedimentos cirúrgicos. Adotamos medidas como checklist de cirurgia segura e identificação da lateralidade.

**Meta 5****Reduzir os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde**

A higienização das mãos é a medida principal de prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde, e promove uma assistência segura.

Em nossas unidades, os profissionais de saúde seguem as diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre a higienização das mãos, e adotam os cinco momentos de higienização antes de promover a assistência ao paciente. São eles:

1. Antes de contato com o paciente;
2. Antes da realização de procedimento asséptico;
3. Após risco de exposição a fluidos corporais;
4. Após o contato com o paciente;
5. Após contato com áreas próximas ao paciente.

A adesão à higienização das mãos é monitorada pela observação direta durante as corridas de leito, rondas nas unidades e auditorias realizadas pelos profissionais do Núcleo de Segurança do Paciente e Controle de Infecções.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Meta 6

### Reduzir o risco de danos ao paciente decorrente de quedas

O risco de quedas está associado ao paciente, à situação e/ou ao local. Na Unimed-BH os pacientes internados ou ambulatoriais que vão ser submetidos a intervenções são avaliados quanto ao risco de quedas. Pacientes que apresentam algum risco aumentado, como idosos, pessoas com dificuldade de locomoção e que fazem uso de algumas medicações são identificados com uma pulseira dourada para que barreiras de prevenção sejam realizadas.



## Meta 7

### Reduzir o risco de lesão por pressão

A equipe assistencial avalia os pacientes que apresentam risco de desenvolver lesões por pressão para aplicação de medidas preventivas.

## Cultura da segurança

A fim de garantir o alinhamento das equipes, são realizados treinamentos periódicos sobre as metas de segurança do paciente, e a diferença entre incidente e eventos com dano. Também é feita a sensibilização com as equipes sobre a importância de realizar as notificações por meio da ferramenta estruturada da instituição.

Em celebração ao Dia Mundial de Segurança do Paciente, no mês de setembro, é realizada uma campanha junto às equipes em cada unidade da rede própria, para fortalecer a cultura de saúde e segurança no cuidado com nossos clientes.

Colaboradores do Hospital de Contagem participaram de ação para conscientização sobre a segurança do paciente.



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

# Nosso modelo de negócio

## Reconhecimentos



**Cada reconhecimento recebido reafirma a excelência do trabalho de médicos cooperados e colaboradores, que se dedicam diariamente ao propósito de cuidar.**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

# Reconhecimentos

## Prêmios e homenagens

**Em 2022 a Unimed-BH recebeu importantes reconhecimentos que valorizam o trabalho de cooperados e colaboradores**

A nossa vocação para o cuidado, a nossa capacidade de inovar e a nossa atuação focada na coletividade permitiram à Cooperativa se destacar em importantes premiações e *rankings* de negócios. E o reconhecimento só acontece se existe trabalho e resultado.

*A Unimed-BH foi homenageada pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte pela conquista do Prêmio Valor Inovação Brasil 2022. Na foto, Frederico Peret, diretor-presidente da Unimed-BH, Marcelo de Souza e Silva, presidente da CDL/BH e Garibalde Mortoza, diretor de mercado da Unimed-BH.*



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Avaliação Setorial GRI 3-3

### Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Pela quinta avaliação consecutiva, a Unimed-BH conquistou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ano base 2021, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O índice faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar e visa a avaliar e aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde.

A Unimed-BH também conquistou nota máxima em duas das quatro dimensões avaliadas: Qualidade em Atenção à Saúde e Sustentabilidade do Mercado.

### Desempenho da Unimed-BH em cada dimensão avaliada

Dimensão	Desempenho
Qualidade em Atenção à Saúde	1,0000
Garantia de Acesso	0,6426
Sustentabilidade do Mercado	1,0000
Gestão de Processos de Regulação	0,9771
IDSS	1,0000

Fonte: planilha IDSS Site ANS em 26/12/2022, IDSS 2022, ano base 2021.

## Gestão

### As Melhores da Dinheiro 2022

A Unimed-BH conquistou o primeiro lugar na categoria Plano de Saúde no prêmio “As Melhores da Dinheiro”, da Revista IstoÉ Dinheiro. A iniciativa reconhece as empresas que mais se destacaram em seus segmentos de atuação, levando em consideração uma pontuação obtida a partir de comparação com as concorrentes do mesmo setor.

A Unimed-BH conquista primeiro lugar entre os planos de saúde em ranking da IstoÉ Dinheiro.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Anuário Valor 1000 Maiores Empresas

A Unimed-BH ocupou o 9º lugar no “Anuário Valor 1000 Maiores Empresas”, na categoria *Ranking Finanças*, do jornal Valor Econômico. A Cooperativa também ficou bem posicionada na categoria *Destaque Planos de Saúde*, que avalia as vinte maiores operadoras do Brasil em diversos indicadores e considera resultados de 2021 em relação a 2020.

## Época Negócios 360º

A Unimed-BH conquistou o 8º lugar entre as melhores empresas do setor de saúde no prêmio Época Negócio 360º e ainda foi reconhecida nas categorias *Visão de Futuro* e *Sustentabilidade*, ficando na 5ª colocação em ambas. No ranking geral das melhores empresas, a Cooperativa ficou na 116ª colocação.

## Exame Melhores & Maiores 2022

A Unimed-BH foi eleita a 6ª melhor empresa na categoria Operadora de Planos de Saúde, no prêmio Exame Melhores e Maiores 2022. Essa é a 49ª edição do anuário, publicado pela Revista Exame, um dos veículos de negócios de maior relevância do país.

## Inovação

### A número 1 em inovação pelo Valor Inovação

A Cooperativa conquistou o primeiro lugar no Prêmio Valor Inovação Brasil 2022, na categoria Seguros e Planos de Saúde. O ranking apresenta as 150 empresas com as melhores práticas de inovação. Além da conquista do pódio no segmento em que atua, a Unimed-BH ficou em 48º lugar geral, avançando 24 posições em relação à premiação de 2021.



A Cooperativa é reconhecida como a empresa mais inovadora em seu segmento de atuação.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## As 100 + inovadoras no uso de TI 2022

A Unimed-BH ficou em 3º lugar entre as empresas de saúde e na 17ª posição do ranking geral. Entre as ações da Cooperativa, o destaque foi para o modelo de aplicação de inteligência artificial, big data e advanced analytics.

## Global Stroke Alliance 2022

O desenvolvimento de um modelo de aprendizado de máquinas (machine learning) para identificação de pacientes com risco de acidente vascular cerebral isquêmico (AVC) foi destaque no cenário mundial. O projeto foi premiado como a melhor produção científica na categoria pôster no Global Stroke Alliance 2022, um dos maiores e mais conceituados eventos científicos em nível mundial focado na prevenção do AVC.

## Governabilidade e sustentabilidade

### XXIV Prêmio Minas – Desempenho Empresarial

A Unimed-BH é uma das vencedoras do XXIV Prêmio Minas – Desempenho Empresarial, realizado pela revista Mercado Comum. A Cooperativa é campeã na categoria 50 Maiores e Melhores – Empresas Excelência de Minas no setor de saúde, juntamente com duas outras empresas do segmento.

### Prêmio Excelência da Saúde

A Cooperativa venceu na categoria Boas Práticas e Compliance. A premiação é realizada pelo Grupo Mídia e tem o objetivo de homenagear as instituições de saúde que mais se destacaram nos últimos 12 meses.

### Homenagem da Ocemg

A Cooperativa foi homenageada pelo Sistema Ocemg, em evento que comemorou o Dia Internacional do Cooperativismo e reconheceu as cooperativas que atingem a marca de 50 anos de fundação. O reconhecimento se deve à importante contribuição da Unimed-BH para o fortalecimento do cooperativismo mineiro.



O diretor de Mercado, Garibaldi Mortoza, representou a Unimed-BH no prêmio que reconhece o desempenho da Cooperativa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Fornecedores de confiança

A Unimed-BH foi reconhecida pelo 14º ano consecutivo e, desta vez, obtivemos a nota máxima na avaliação promovida pela Plataforma Melhor RH e pelo Centro de Estudos da Comunicação. Na pesquisa foram entrevistadas 767 empresas que atribuíram notas aos seus fornecedores por meio da metodologia NPS (Net Promoter Score).

## World's Best Hospitals 2022

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e o Hospital Unimed – Unidade Contorno receberam um importante reconhecimento internacional. As duas unidades apareceram na lista dos melhores hospitais do mundo, o World's Best Hospitals 2022, da revista norte-americana Newsweek. O Hospital Unimed – Unidade Contorno foi destacado pela publicação pelo segundo ano consecutivo e subiu 13 posições em relação a 2021, ocupando agora a 52ª colocação no Brasil. Já a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú recebeu destaque pelo terceiro ano consecutivo entre os hospitais especializados avaliados. A unidade, inclusive, é o único serviço de saúde de Minas Gerais listado no ranking global da categoria.

## Certificação de Ouvidoria Unimed

Pela segunda vez consecutiva, a ouvidoria da Cooperativa foi certificada pelo Programa Ouvidoria de Excelência, concedido pela Unimed do Brasil. O programa teve sua primeira edição em 2019 e, neste ano, as singulares participantes do primeiro ciclo passaram pelo processo de

recertificação. O selo engloba 39 requisitos que devem ser cumpridos e a Cooperativa obteve nota máxima, se mantendo na categoria Excelente, sendo classificada como Excelente com Destaque.

## Comenda Juscelino Kubitschek de Oliveira

A Associação Comercial e Empresarial de Minas (ACMinas) homenageou o ex-diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, com a Comenda Juscelino Kubitschek de Oliveira. A distinção é a honraria máxima da ACMinas, sendo concedida àqueles que destacadamente contribuem para o desenvolvimento com Justiça Social no âmbito de Minas Gerais.



Ex-diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, foi homenageado com a Comenda Juscelino Kubitschek de Oliveira.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

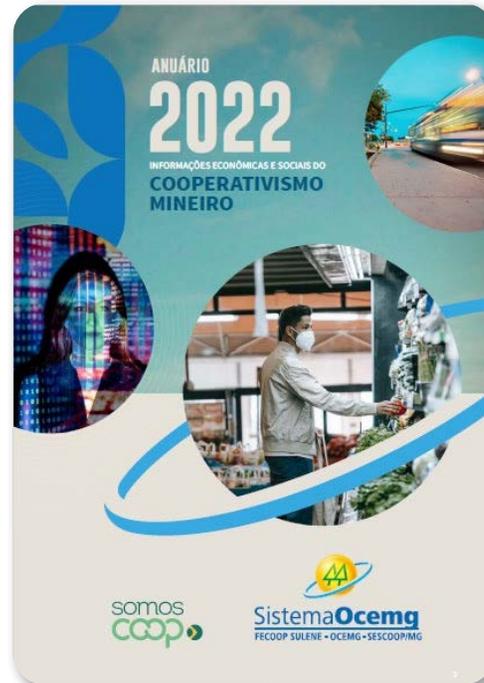
Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Cooperativismo

### Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2022

A Unimed-BH liderou diversas categorias do ramo da saúde na 17ª edição do Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2022, publicado pelo Sistema Ocemg. São elas: Número de Cooperados, Sobras Antes das Destinações, Ativos Totais, Patrimônio Líquido, Capital Social, Número de Empregados, Ingressos / Receitas Totais e Número de Usuários.



## Instituto Unimed-BH

### Medalha Santos Dumont

O Instituto Unimed-BH foi um dos agraciados com a Medalha Santos Dumont 2022, na categoria Ouro. A Medalha Santos Dumont é destinada a distinguir o mérito cívico de personalidades e entidades que, de modo relevante, tenham contribuído para o desenvolvimento e o progresso do país.



Mercês Froés recebeu a medalha das mãos do secretário de Estado de Cultura e Turismo, Leônidas Oliveira.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos



Equipe da Unimed-BH no Prêmio Top of Mind.

## Marca

### Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso

A Cooperativa foi destaque do Prêmio *Top of Mind* – Marcas de Sucesso, promovido pela revista Mercado Comum, pelo 27º ano consecutivo. A Unimed-BH conquistou o 1º lugar na categoria Excelência, no segmento Planos de Saúde-BH, e o 1º lugar na categoria Liderança, no segmento Hospital. A Cooperativa também ficou em 2º lugar na categoria Top do Top - BH.



A Unimed-BH foi representada pelo gerente de Relacionamento com cliente individual, Luiz Fernando Canuto de Oliveira.

## Mercado

### Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente

A Unimed-BH foi a grande vencedora na categoria Planos e Seguros de Saúde do XXIII Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente. A Cooperativa foi reconhecida por possuir a melhor estratégia de atendimento a clientes em todos os pontos de contato e por buscar a excelência como diferencial competitivo na prestação de seus serviços.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Identidade organizacional

Sobre a Unimed-BH

Reconhecimentos

## Comunicação e marketing

### Prêmio de Comunicação Aberje

A Unimed-BH foi destaque regional do Prêmio de Comunicação Aberje, com o case *Parto Adequado: todo corpo tem uma história para contar*. A campanha Parto Adequado foi realizada ao longo de 2021 e seu conceito foi inspirado na individualidade de cada mulher, na diversidade, e no respeito a cada história e ao corpo de cada mãe. A divulgação contemplou médicos cooperados, colaboradores, clientes e sociedade em geral.

### Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil

Em mais um ano consecutivo, a Cooperativa foi destaque no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil. A Unimed-BH foi reconhecida nas seguintes categorias:

- **Ações com o colaborador:** Semana da enfermagem – 2º lugar
- **Ações com a imprensa:** Saúde e cuidado no dia do jornalista – 3º lugar
- **Ações nas mídias sociais:** Portal Viver Bem – 3º lugar.

### Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Federação Minas

A Cooperativa recebeu, no início de 2022, dois primeiros lugares no Prêmio de Comunicação e Marketing promovido pela Unimed Federação Minas.

A campanha #OrgulhoDeQuemCuida venceu na categoria Ações/Programas de Relacionamento e o lançamento do produto Bem Digital ficou em primeiro lugar na categoria Campanha Publicitária. Os dois cases concorreram com iniciativas de diversas singulares do Estado de Minas Gerais.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

Cooperados membros do Conselho Social durante reunião de trabalho.

# 5.



# Governança

Como cooperativa, nossa principal força está na gestão coletiva e nas decisões conjuntas.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Estrutura organizacional

## Uma governança feita por muitos

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-20

A Unimed-BH tem na Assembleia Geral a sua instância soberana de deliberação, sendo o principal órgão de governança da Cooperativa. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Portanto, a nossa força está nas decisões coletivas e nas escolhas do conjunto de cooperados.

Nas assembleias os cooperados elegem os pares para representá-los nos órgãos de governança, sendo que a renovação do Conselho Fiscal ocorre anualmente, e a do Conselho de Administração e do Conselho Técnico-Societário, a cada quatro anos.

Em março de 2022, conforme Estatuto Social da Unimed-BH, foram eleitos os médicos cooperados Frederico Peret, Eudes Arantes Magalhães, Garibalde Mortoza Júnior, Geraldo Teixeira Botrel e Maria das Mercês Quintão e Fróes para conduzir a Cooperativa nos próximos quatro anos. Também nesse ano, tomaram posse os membros do novo Conselho de Administração, do Conselho Técnico-Societário, do Conselho Fiscal, do Nicoop, do Conselho do Instituto Unimed-BH e dos Comitês de Especialidades.

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

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Órgãos de Governança e suas atribuições

### Conselho de Administração

19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos. Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento em longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.

### Conselho Técnico-Societário

Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos. Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.

### Conselho Fiscal

Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano. Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não a sua aprovação pela Assembleia Geral.

### Diretoria-Executiva

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

### Assembleia Geral de Delegados

105 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos. Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.



**Saiba mais sobre a Governança da Unimed-BH em nosso Estatuto Social**

Segundo Estatuto Social da Unimed-BH, os membros eleitos para composição da diretoria devem ser membros do Conselho de Administração. A Política Corporativa de Transparência Institucional resguarda os possíveis conflitos de interesses.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Conselho Social

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

### Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.

## Comitê de Especialidades

Um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois da Sociedade Médica e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica. Assessora e apoia os Conselhos em estudos, levantamentos, informações, pareceres e reuniões, em discussões de ordem técnica e científica, propondo critérios técnicos para as atividades inerentes às especialidades.

### Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

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

**No ano de 2022, foram realizadas três Assembleias Gerais, sendo uma Assembleia Geral Ordinária em março e duas Assembleias Gerais Extraordinárias nos meses de junho e dezembro. Também ocorreu uma Assembleia Geral de Delegados em novembro. Já o Conselho Social se reuniu cinco vezes ao longo do ano, visando à proximidade entre os cooperados e a administração.**



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

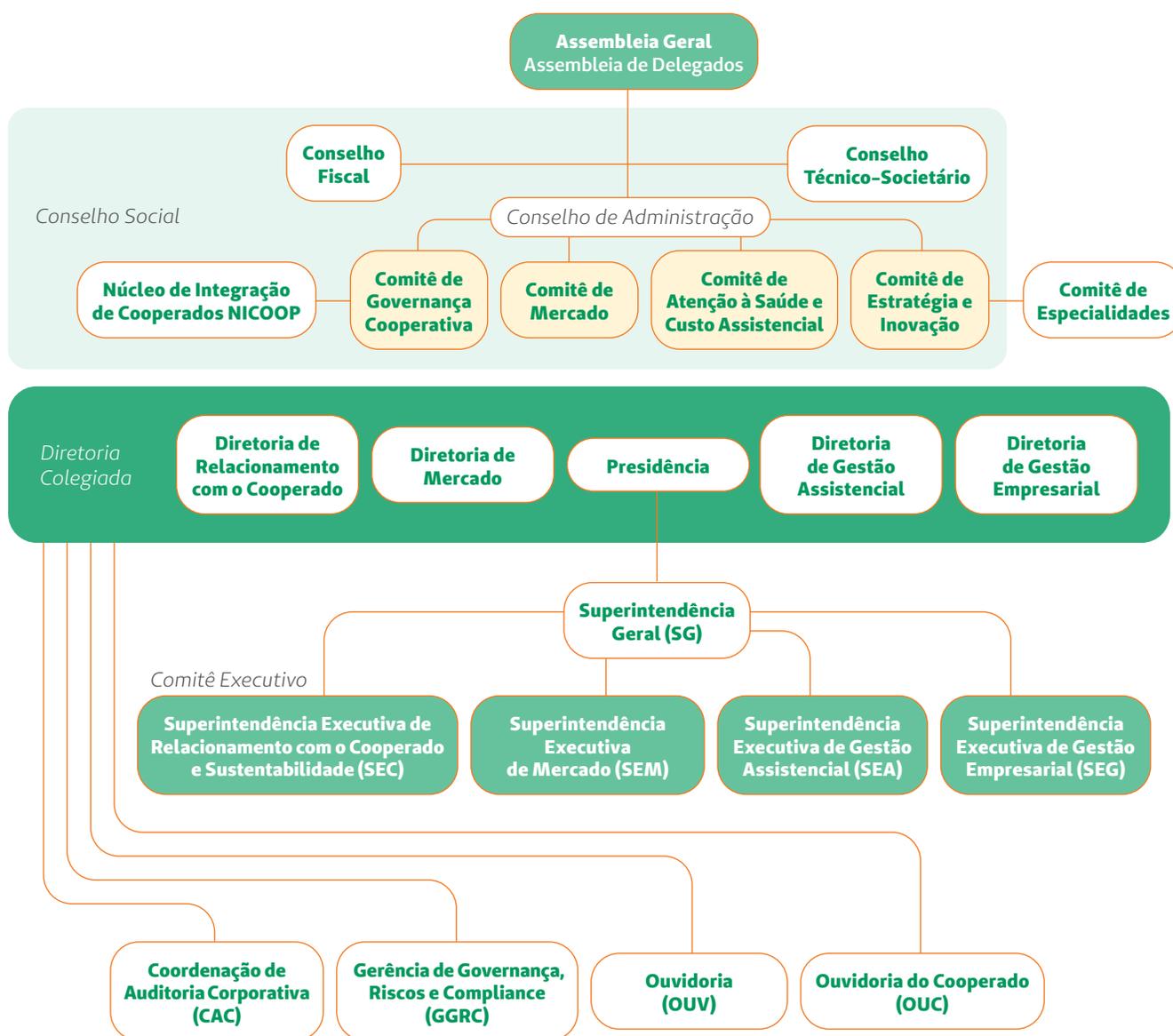
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Estrutura organizacional

Os princípios de boa governança refletem a estrutura organizacional da Unimed-BH. Por isso, temos uma estrutura organizacional dinâmica, que se ajusta à medida que avançamos. Em 2022, as Superintendências foram reorganizadas a fim de consolidar as diretrizes e dar mais agilidade aos processos. Entenda de que maneira os Órgãos de Governança da Unimed-BH estão dispostos:



Em 2023 o nível de Superintendência Geral deixará de existir.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Composição dos Órgãos de Governança

### Diretoria Executiva



**Frederico Peret**  
Diretor-presidente



**Eudes Arantes  
Magalhães**  
Diretor de Gestão Assistencial



**Garibalde  
Mertoza Júnior**  
Diretor de Mercado



**Maria das  
Mercês Fróes**  
Diretora de Relacionamento  
com o Cooperado



**Geraldo  
Teixeira Botrel**  
Diretor de Gestão Empresarial

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional		Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse			



Representantes do Conselho de Administração.

## Conselho de Administração

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

## Conselho Técnico-Societário

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



Representantes do Conselho Técnico-Societário.



Representantes do Conselho Fiscal.

## Conselho Fiscal 2022-2023

- Jorge Antonio de Menezes
- Luis Claudio dos Santos
- Marcelo Gomes Girundi
- Rita de Cassia Aguilar Menezes
- Roberto Veloso Gontijo
- Rodrigo Perroni Cruzeiro

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Membros do Conselho Social em 2019.

## Conselho Social 2019-2023

### Acupuntura

- Paulo Marcelo Mendes Lessa

### Anestesiologia

- Alexandra de Vasconcelos Vieira
- Andre Lorenzon de Oliveira
- Carlos Henrique Viana de Castro
- Claudia Helena Ribeiro da Silva
- Eduardo Miranda Lima
- Francisco Tadeu da Mota Albuquerque
- Luiz Carlos de Araujo

### Angiologia e cirurgia vascular

- Juliano de Oliveira Barbosa Guedes

### Cardiologia

- Dinalva Aparecida Mendes
- Eduardo Antonio Vilaca Duarte
- Heberth Cesar Miotto
- Marco Victor Hermeto
- Otto Starling de Carvalho Rodrigues Pereira
- Ricardo Hernane Lacerda Goncalves de Oliveira
- Sonia Francisca de Souza

### Cirurgia cardiovascular

- Fernando Antonio Roquette Reis Filho

### Cirurgia da mão

- Gustavo Pacheco Martins Ferreira

### Cirurgia de cabeça e pescoço

- Alvimar Afonso Barbosa

### Cirurgia geral

- Alfonso Max Heeren de Oliveira
- Antonio Carlos Cioffi
- Antonio Maria Claret Vieira Pinto
- Artur Leonel Carneiro

### Cirurgia pediátrica

- Paulo Custodio Furtado Cruzeiro

### Cirurgia plástica

- Eduardo Luiz Nigri Dos Santos
- Marcus Vinicius Mourao Mafra

### Cirurgia torácica

- Leonardo Cruz Peixoto

### Clínica médica

- Alexandre Ribas de Carvalho
- Jose Francisco Zumpano Pereira Santos
- Claudia Ayres Vilela
- Flavius Marinho Vieira
- Domingos Flavio Rabelo Gomes
- Eloa Nolasco Porto
- Lincoln Cesar Costa
- Nilton Alves de Rezende
- Rogerio de Carvalho Carmelo
- Vanessa Peres Felipe
- Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

### Coloproctologia

- Helio Antonio Silva

### Dermatologia

- Gisele Viana de Oliveira
- Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier
- Maria de Fatima Melo Borges
- Maria Eliza Pereira Dos Santos

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

### Endocrinologia e metabologia

- Gustavo Cancela e Penna
- Gustavo Castilho de Rezende
- Paulo Augusto Carvalho Miranda

### Endoscopia

- Kleber Bianchetti de Faria

### Gastroenterologia

- Bruno Squarcio Fernandes Sanches
- Vera Lucia Angelo Andrade

### Geriatria

- Barbara Correa de Oliveira

### Ginecologia e obstetria

- Antonio Fernandes Lages
- Gabriel de Almeida Silva Junior
- Geraldo Diniz Vieira Mendes
- Humberto Scucato Madeira
- Luciano da Silva Teixeira
- Marcio Lucio de Miranda Filho
- Maria Virginia Furquim Werneck Marinho
- Mario Das Gracas Xavier
- Romerson Martins Franco
- Sergio Augusto Triginelli

### Hematologia e hemoterapia

- Daniel Dias Ribeiro

### Homeopatia

- Rita de Cassia Gomes

### Infectologia

- Frederico Figueiredo Amancio

### Mastologia

- Claudia Maria Avelar e Silva

### Medicina de família e comunidade

- Hercules de Pinho

### Medicina física e reabilitação

- Ana Paula Coutinho Fonseca

### Medicina intensiva

- Haislan Silva Levenhagen Ferreira

### Nefrologia

- Fernando Das Merces de Lucas Junior

### Neurologia

- Eustaquio Claret Dos Santos

### Oftalmologia

- Carlos Gustavo de Queiroz
- Carlos Gustavo Leite Vieira
- Decio da Costa Lima Junior
- Elanilze Natividade Costa
- Luiz Carlos Molinari Gomes
- Ulisses Roberto Dos Santos

### Ortopedia e traumatologia

- Enguer Beraldo Garcia
- Lincoln Paiva Costa
- Marco Tulio Lopes Caldas
- Rodrigo Ferreira Montalvo
- Sergio Magnavita Sabino

### Otorrinolaringologia

- Angela Francisca Marques Guerra
- Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
- Roberto Eustaquio Santos Guimaraes
- Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

### Patologia

- Rodrigo Assis de Paula

### Pediatria

- Carlos Eduardo Mariz Magalhaes
- Cristiano Jose Bento
- Humberto de Oliveira Martins
- Lea Cristina Ferreira
- Margarida Constanca Sofal Delgado
- Maria Cristina Tinoco Horta
- Maria Mercedes Zucheratto Castro
- Nivio Tadeu Gil de Lima
- Raquel Ferreira Araujo
- Ricardo Sobreira Silva Araujo
- Rosangela Maria Dos Reis

### Pneumologia

- Bruno Horta Andrade

### Psiquiatria

- Leonardo Agostini Quintao
- Paula Aparecida Gomes

### Radiologia e diagnóstico por imagem

- Fernando Antonio de Souza Carvalho
- Sergio Ribeiro de Andrade

### Radioterapia

- Leonardo Cunha Furbino Pimentel

### Reumatologia

- Rejane Pinheiro Damasceno

### Urologia

- Eyder Leite Ferreira
- Mario Alberto Pacca Carazzai

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Representantes do Núcleo de Integração com o Cooperado (Nicoop).

## Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

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

## Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

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



Representantes do Conselho do Instituto Unimed-BH.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Novos membros foram nomeados em setembro de 2022.

## Comitês de Especialidades 2022–2026

### 1. Acupuntura

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

### 2. Alergia e imunologia

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

### 3. Anatomia patológica

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

### 4. Anestesiologia

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

### 5. Angiologia e cirurgia vascular

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

### 6. Cardiologia

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

### 7. Cirurgia de cabeça e pescoço

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



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

**8. Cirurgia cardiovascular**

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

**9. Cirurgia geral**

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

**10. Cirurgia pediátrica**

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

**11. Cirurgia plástica**

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

**12. Cirurgia torácica**

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

**13. Clínica médica**

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

**14. Coloproctologia**

- Bruno Giusti Werneck Cortes
- Thaisa Barbosa da Silva
- Sinara Monica de Oliveira Leite
- Hilma Nogueira da Gama M. Gaio
- Heraldo Neves Valle Junior
- Ramon Pires Maranhão
- Magda Maria Profeta da Luz

**15. Crânio-maxilo-facial**

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

**16. Dermatologia**

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

**17. Endocrinologia**

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

**18. Endoscopia digestiva**

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

**19. Gastroenterologia**

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

**20. Geriatria e gerontologia**

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

**21. Ginecologia e obstetria**

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

**22. Hematologia e hemoterapia**

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



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

**23. Hemodinâmica**

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

**24. Homeopatia**

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

**25. Infectologia**

- Estevão Urbano Silva
- Carlos Ernesto Ferreira Starling
- Frederico Figueiredo Amancio
- Valeria Freire Fonseca
- Jorge Luiz Saliba
- Tania Moreira Grillo Pedrosa
- Marcelo Santos Silva

**26. Mastologia**

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

**27. Medicina da família e comunidade**

- Gustavo Barbosa Pedercini Reis
- Júlio Cesar Rocha Nunes
- Marcos Almeida Quintão
- Jorge Luiz Barbosa Junior
- Denise Lemos Dias
- Antonio Marcio Nogueira Filho
- Guibson Roberto Ferreira

**28. Medicina física e reabilitação**

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

**29. Medicina intensiva**

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

**30. Medicina nuclear**

- Adelanir Antonio Barroso
- Alvaro Luiz Barroso
- Carlos Jorge Simal Rodrigues
- Ivana Sena do Nascimento
- Viviane Santuari Parisotto Marino

**31. Medicina do trabalho**

- Vinicio Cavalcante Moreira
- Elôa Nolasco Porto
- Carlos Eduardo Pereira Capuruço
- Jaco Lampert
- Coriolano Crisostomo de Castro
- Daniella Oliveira Bonomi
- Frederico Castro Pena

**32. Nefrologia**

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

**33. Neurocirurgia**

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

**34. Neurologia**

- Fidel Castro Alves de Meira
- Elizabeth Regina Comini Frota
- Eustaquio Claret dos Santos
- Paulo Pereira Christo
- Rosamaria Peixoto Guimarães

**35. Neurologia pediátrica**

- Silvia Santiago Cordeiro
- Susana Satuf Rezende Lelis
- Eisler Cristiane Carvalho Viegas

**36. Nutrologia**

- Alexandre Dias Pinto Coelho
- Iris Elena Foscolo Gomes
- Juliana de Carvalho Machado
- Marina Carvalho Rassbach

**37. Oftalmologia**

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

**38. Ortopedia e traumatologia**

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



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

**39. Otorrinolaringologia**

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

**40. Patologia clínica**

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

**41. Pediatria**

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

**42. Perinatologia**

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

**43. Pneumologia**

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

**44. Psiquiatria**

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

**45. Radiologia**

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

**46. Radioterapia**

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

**47. Reumatologia**

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

**48. Tratamento da dor**

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

**49. Urologia**

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

Membros em processo de indicação

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

# Governança Estratégica



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional		Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse			

# Planejamento estratégico

Juntos, com você,  
cuidando da saúde

**Sem perder de vista os demais públicos de relacionamento, os médicos cooperados e os clientes estão no centro da nossa estratégia**

Criado para ser o norte da Cooperativa pelo período de 2019–2022, o Mapa Estratégico da Unimed–BH traz as diretrizes que pautam os trabalhos da Cooperativa, organizados por diferentes perspectivas de atuação. No entanto, periodicamente, fazemos revisões, a fim de garantir aderência ao contexto socioeconômico da Cooperativa.

O contexto no qual a Unimed–BH está inserida nos obriga a ter flexibilidade e dinamismo para adaptações rápidas. O aumento constante da exigência dos clientes, combinado com situações relevantes, como a pandemia e o aumento da concorrência no mercado, faz com que as diferentes frentes da Cooperativa desenvolvam a capacidade de avaliação e adaptação das iniciativas estratégicas.

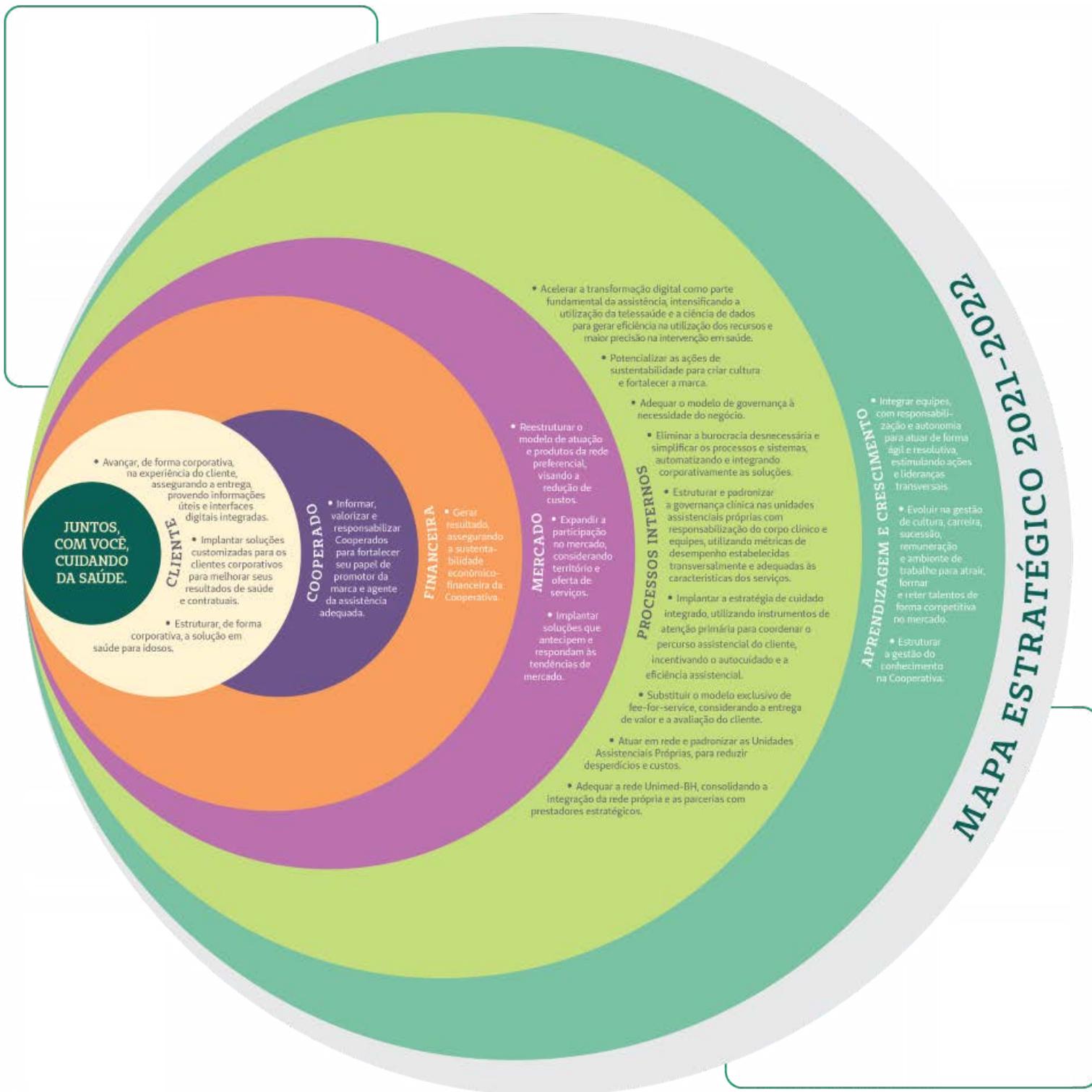
Seguimos de maneira corporativa, considerando as necessidades do contexto, mercado e cenários em que estamos inseridos. Trabalhamos com um planejamento estratégico evolutivo e adaptativo, que considera progressos contínuos. Isso é possível a partir de definições de iniciativas de longo prazo e de um processo de priorização baseado no contexto de curto prazo.

O Mapa Estratégico é revisto todos os anos e validado com o Conselho de Administração. A partir daí, novas ações para atingir as diretrizes estratégicas são definidas e desdobradas para toda a Cooperativa. Em 2023, uma nova versão será apresentada ao órgão e deverá contemplar os objetivos estratégicos para o próximo ciclo.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

## Mapa Estratégico da Unimed-BH



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança

## Integridade e conformidade

Assegurar que os princípios de ética, integridade e conformidade estejam presentes em todos os nossos relacionamentos e processos de trabalho faz parte das nossas atitudes diárias na Unimed-BH. Em 2022, seguimos avançando nas boas práticas para o fortalecimento desse compromisso na Cooperativa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Integridade e conformidade

## Governança como base da sustentabilidade

Na Unimed-BH, a sustentabilidade está expressa em nossos valores e permeia nossa gestão. Reconhecemos que a contribuição da Cooperativa para o desenvolvimento da sociedade hoje e no futuro inclui adotar iniciativas sustentáveis que tenham como uma das bases as práticas de governança, conforme previsto nos princípios do ESG – Governança Ambiental, Social e Corporativa.

É por isso que, ao longo dos últimos anos, cada vez mais avançamos nessa frente por meio do fortalecimento da cultura da ética, da consolidação das políticas e processos de *compliance* que direcionam nossos processos e da transparência.

Fazemos isso porque acreditamos que o nosso propósito de cuidar de pessoas vai muito além da assistência à saúde. Tal propósito inclui o cuidado com aqueles que escolheram a Unimed-BH e com toda a sociedade, por meio das nossas atitudes e condutas respeitadas, sempre tendo a ética como essência.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Somos Pró-Ética

Como fruto de um programa de compliance robusto que faz parte da gestão da Unimed-BH, somos uma empresa Pró-Ética desde 2017. Esse é um dos principais reconhecimentos nacionais atribuídos pela Controladoria Geral da União (CGU) para empresas que se comprometem com ações de integridade, conformidade e de prevenção e combate à corrupção e à fraude.

Já foram três avaliações consecutivas e, no último ciclo, realizado em 2020-2021, alcançamos pontuação ainda maior que a anterior, demonstrando a evolução permanente das ações de gestão da Cooperativa na promoção da ética e da integridade.



O Pró-Ética é um reconhecimento público que avalia requisitos como Comprometimento da Alta Direção e Compromisso com a Ética; Políticas e Procedimentos; Comunicação e Treinamento; Canais de Denúncia e Remediação; Análise de Risco e Monitoramento; e Transparência e Responsabilidade Social.

## Selo de Integridade de Contagem

Como reconhecimento local que valoriza a prevenção à corrupção e a promoção da ética, a Unimed-BH recebeu em 2022 o Selo de Integridade de Contagem. A iniciativa da prefeitura da cidade valoriza empresas que adotam boas práticas, principalmente nas relações com a Administração Pública. A Cooperativa recebeu nota máxima em todos os requisitos.



As colaboradoras Mariana Pinho e Letícia Nogueira representaram a Unimed-BH na entrega do reconhecimento pela Prefeitura de Contagem, em dezembro de 2022.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Alinhada aos compromissos coletivos



**Pacto Global**  
Rede Brasil

Desde 2012, a Unimed-BH é signatária do Pacto Global da ONU – Organização das Nações Unidas. A Cooperativa integra um HUB regional do Pacto Global e Rede 2030 desde 2020, data a partir da qual assumiu compromissos locais, alinhada com outras empresas participantes e comprometidas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.



A Cooperativa também é associada do Instituto Ethos e firma o compromisso de contribuir para a integridade social, sustentabilidade e combate à corrupção. Em 2022, atualizamos os indicadores do Instituto Ethos no Guia Temático de Promoção da Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Tais indicadores representam uma autoavaliação que a própria Unimed-BH faz de suas normas, diretrizes e controles, com base nos parâmetros apresentados em cada indicador. Nesse contexto, a partir da autoavaliação da Cooperativa, foram constatados o aumento de maturidade e o aperfeiçoamento de Programa de Compliance em relação à edição anterior do Guia Temático, em 2020.

## Código de Conduta e Relacionamento

Nossa atuação é pautada pelo Código de Conduta e Relacionamento, que apresenta os valores e princípios éticos da Unimed-BH aplicáveis a todos os públicos com os quais nos relacionamos: médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, clientes, colaboradores, parceiros comerciais, prestadores de serviços e fornecedores.

Como parte do nosso compromisso com a transparência, o Código é público e pode ser acessado a qualquer momento nos canais de comunicação da Unimed-BH.

As diretrizes estabelecidas no Código de Conduta nos guiam e estão expressas nos contratos celebrados pela Unimed-BH, seja com clientes corporativos, fornecedores, rede credenciada ou proponentes patrocinados pelo Instituto Unimed-BH. Isso reflete o compromisso da Cooperativa em perpetuar a ética e a integridade entre toda a sua cadeia de relacionamento.



*Além do Código de Conduta e Relacionamento principal, temos versões do documento direcionadas para clientes, fornecedores e prestadores. Todos ficam disponíveis na seção de Transparência do site. Saiba mais em [unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br).*

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Políticas Corporativas GRI 2-23, 2-24

Em linha com as diretrizes do Código de Conduta e Relacionamento, as Políticas Corporativas comunicam os valores da Cooperativa e orientam os colaboradores sobre as diretrizes definidas pela alta administração, pautando, assim, os processos de trabalho de todas as áreas. Como parte do nosso compromisso com a transparência, os documentos são públicos e estão divulgados nos nossos principais canais de comunicação.



**Leia as Políticas em [nosso site](#)**



São 21 documentos divididos em quatro premissas centrais: Conduta, Relacionamento, Processo/Operação e Assistencial.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

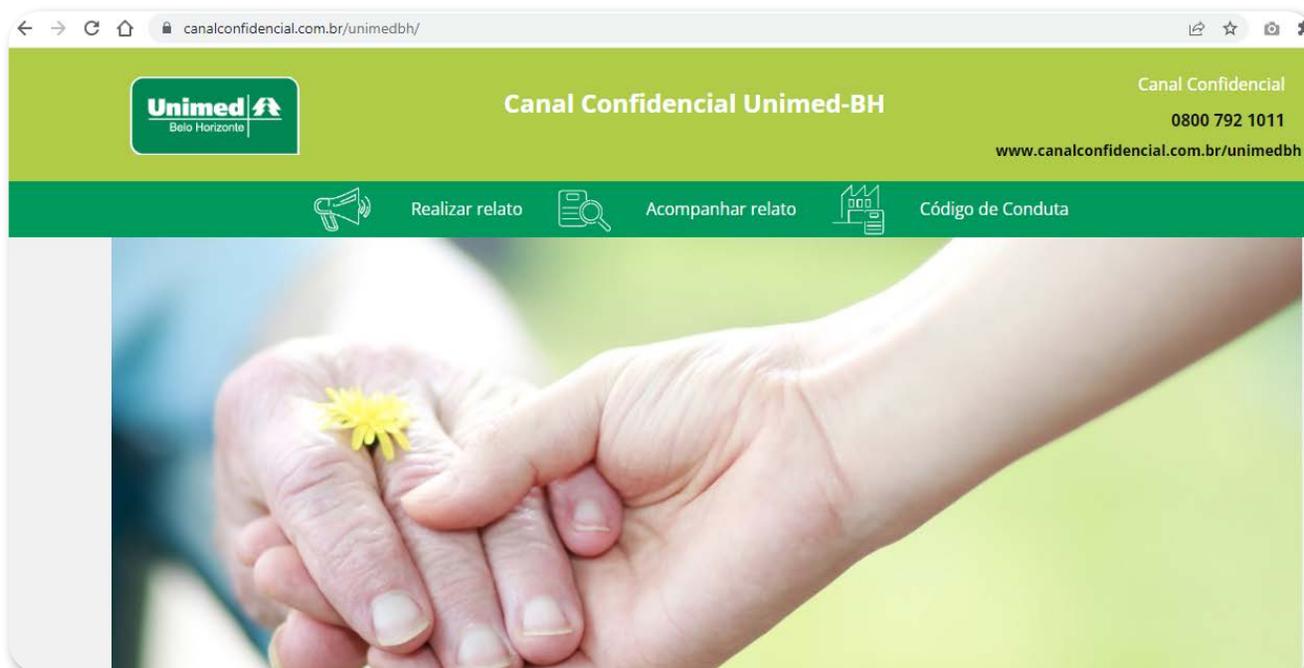
## Canal Confidencial

A Cooperativa possui um Canal Confidencial que visa a receber e avaliar denúncias ou manifestações de condutas desalinhadas ao Código de Conduta, Código de Ética Médica, Estatuto Social, Regimento Interno, Políticas Corporativas ou às normas ou leis que regem nossas atividades. Desde 2017, o espaço é aberto para receber denúncias que podem ser anônimas. A Cooperativa se compromete a respeitar os direitos dos denunciadores e denunciados.

Os relatos recebidos pelo Canal Confidencial são gerenciados por empresa terceira e isenta. Todas as denúncias são apuradas e tratadas, sendo preservada a fonte.



**Clique aqui para fazer manifestações, ou ligue para 0800 792 1011**



**Em 2022, foram registrados 365 relatos. 267 foram finalizados e os demais estão em tratativa.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Em 2022, ampliamos o escopo de iniciativas para fortalecer o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em vigência desde 2018. Para isso, foi desenvolvido o Programa Corporativo de Segurança da Informação, que promoveu a implantação do múltiplo fator de autenticação em áreas administrativas, sendo prevista para 2023 a evolução para toda a Cooperativa.

Em 2022, focando o pilar da conscientização, que promove o fortalecimento da cultura da segurança da informação, mobilizamos as áreas

para a formação do grupo de facilitadores que irá compor o Núcleo de Segurança da Informação da Unimed-Bh.

Mais um avanço em 2022 foi a publicação da Política de Privacidade específica para colaborador, médico cooperado, cliente e candidatos a vagas de trabalho na Cooperativa. Tal política tem como finalidade informar a cada um desses públicos sobre o tratamento de seus dados pessoais, o que representa um compromisso da Unimed-BH com a segurança, a privacidade e a transparência.





## Gestão de Riscos GRI 2-15, 2-16, 2-25, 2-26, 2-27

O mapeamento e o gerenciamento de riscos em todos os níveis de processos do nosso negócio são parte das premissas do Programa de Compliance da Unimed-BH como medida de responsabilidade com todos os públicos.

Com compromisso com a evolução permanente da Gestão de Riscos, em 2022 realizamos o processo de equalização corporativa da Matriz de Riscos das unidades assistenciais com a formação de grupos técnicos para discussão, promovendo a gestão integrada e transversal dos riscos que impactam o negócio. Além disso, o novo *software* de Gestão de Riscos, que está em processo de implantação, permitirá maior agilidade e monitoramento para todos os níveis.

Avançamos com o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que promove orientações e condutas de contenção e correção diante de acontecimentos que podem provocar a parada súbita ou gradual de processos vitais da Cooperativa.

Ainda, foi entregue o relatório de riscos nos moldes da Resolução Normativa RN 518, que dispõe sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Esse descritivo por parte das operadoras será uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) pela primeira vez em 2023.

## Mapeamento de normativas

Para que os processos desempenhados pela Cooperativa estejam sempre alinhados às normativas, acompanhamos durante todo o ano as atualizações regulatórias feitas em leis, resoluções, projetos de lei e consultas públicas.

Em 2022, foram mapeadas e comunicadas 527 normativas nos âmbitos federal, estadual, municipal e de órgãos reguladores, com destaque para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e para a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Além disso, 15 consultas públicas foram expedidas pela ANS.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Judicialização da saúde suplementar GRI 3-3

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

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

O compromisso da Cooperativa ao longo dos últimos anos vem sendo atuar na redução da judicialização, buscando conciliações por meio de acordos e fortalecendo, com informações técnicas e qualificadas, a imagem da Unimed-BH perante o Poder Judiciário e a sociedade.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Cultura de compliance GRI 3-3

Para disseminar e fortalecer a cultura de compliance na Cooperativa, durante todo o ano são realizados treinamentos e comunicações com colaboradores e médicos cooperados, públicos considerados multiplicadores de informação.

*Rota da Integridade é uma trilha educacional online exclusiva para colaboradores com diversos treinamentos. Em 2022 foram lançados três novos cursos: Políticas Corporativas, Programa de Compliance e Governança Corporativa.*



O Grupo Técnico de Integridade, formado por colaboradores representantes de todas as unidades da Cooperativa, realiza reuniões mensais de alinhamento e, a cada dois meses, recebe atualizações técnicas por meio de treinamento. O objetivo é que os membros contribuam para disseminar a cultura de compliance em suas equipes.

- 1. Mensagem da Diretoria
- 2. Primeiro ano de gestão
- 3. Sobre o relatório
- 4. Nosso modelo de negócio
- 5. Governança**
- 6. Social
- 7. Ambiental
- 8. Perspectiva futura
- 9. Anexos
- 
  
Sumário de conteúdo GRI
- 
  
Demonstrativo financeiro
- 
  
Índice

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade**
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

*Para os médicos cooperados, em 2022 foi oferecido o curso “Ética e Integridade: um olhar sobre nossas regras e diretrizes”. O treinamento abordou os temas dispostos em nossos principais documentos: Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Relacionamento, Políticas Corporativas e Canal Confidencial.*



*Também para manter a alta direção alinhada às premissas de integridade da Cooperativa, o Treinamento de Integração da nova Diretoria e dos Conselhos de Administração, Técnico, Societário e Fiscal – que assumiram a gestão da Unimed-BH em 2022 – contemplou temas de governança, compliance, gestão de riscos e ouvidoria.*

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

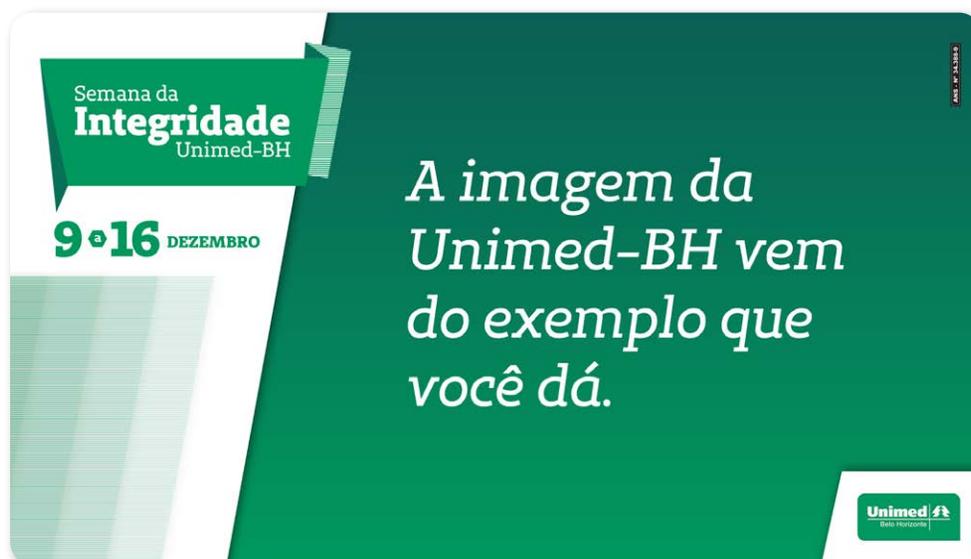
Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Entre as ações de comunicação, uma pauta recorrente nos canais internos aborda as iniciativas de governança da Cooperativa. Para encerrar 2022, realizamos a terceira edição da Semana da Integridade associada ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, comemorado em 9 de dezembro.

Dê o play e assista à mensagem



Com patrocínio da Alta Direção, a Semana da Integridade levou aos colaboradores uma mensagem do diretor-presidente Frederico Peret sobre o compromisso da Unimed-BH com uma atuação pautada na ética.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Para contribuir com a disseminação da cultura de compliance na sociedade, a Unimed-BH patrocina o Congresso de Integridade. Em novembro de 2022, foi realizada a quinta edição na sede da Cooperativa. Além da participação de palestrantes de referência na área, o evento recebeu a presença do nosso diretor-presidente.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança

## Qualidade dos serviços



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

# Qualidade dos serviços

## Foco na qualidade para o melhor cuidado aos clientes GRI 3-3

### A Unimed-BH busca creditações e certificações a fim de seguir as melhores práticas de segurança em saúde

A qualidade é um importante pilar e norteia parte do trabalho realizado na Unimed-BH. É uma das principais diretrizes para ações, tendo sempre em vista a oferta da melhor assistência em saúde. A atuação em favor da qualidade se reflete, por consequência, na busca permanente por creditações e certificações, um movimento que ocorre na Cooperativa desde 2006. Em 2022, seguimos evoluindo nesse caminho e reafirmando o nosso compromisso de cuidarmos, cada vez mais e melhor, dos nossos clientes.

## RN 507 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

Em novembro, diversas áreas da Cooperativa passaram pelo processo de auditoria externa e, ao final, a Unimed-BH recebeu a recomendação para a manutenção da certificação em nível máximo (nível I) na Resolução Normativa (RN) 507, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Essa Resolução dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e considera as seguintes dimensões: Gestão Organizacional; Gestão da Rede Prestadora de Serviços de Saúde; Gestão em Saúde; e Experiência do Beneficiário.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional		Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse			

Desde 2017, a Unimed-BH é acreditada nesse programa. A Cooperativa foi uma das pioneiras em sua implantação, alcançando a acreditação em nível máximo (Nível I) em 2021.

*Em novembro de 2022 conquistamos a recomendação para a manutenção da certificação em nível máximo (nível I) na RN 507 e reafirmamos a excelência em garantir as melhores práticas de qualidade para nossos clientes, colaboradores, cooperados e prestadores.*



*Em 2022, nossos serviços e unidades assistenciais próprias passaram por avaliação diagnóstica realizada pela consultoria DNV.*

## Organização Nacional de Acreditação (ONA)

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

Algumas de nossas unidades possuem histórico de reconhecimento da ONA. Após o período mais crítico da pandemia da Covid-19, foi definida como diretriz estratégica a retomada dessa certificação de todas as unidades assistenciais próprias da Cooperativa, com o objetivo de evidenciarmos a excelência dos nossos processos, assim como a nossa cultura de qualidade e melhoria contínua.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

Ao longo de 2022 foram realizadas diversas reuniões e treinamentos com as equipes assistenciais e administrativas, além de uma etapa de autoavaliação, na qual os serviços descreveram a percepção da sua realidade em relação a cada requisito. O próximo passo foi a realização de uma avaliação diagnóstica por uma consultoria independente externa, que por cerca de um mês e meio percorreu todas as nossas unidades e serviços.

Dentre os critérios avaliados pela ONA estão: Visão Sistêmica; Liderança; Gestão por Processos; Desenvolvimento de Pessoas; Integralidade e Continuidade do Cuidado; Governança Clínica; Responsabilidade Socioambiental; Cultura da Inovação; Melhoria Contínua; Ética e Transparência; entre outros.

Após essa etapa, recebemos um relatório que apresentou as boas práticas e pontos de melhoria de todos os nossos serviços em relação aos requisitos ONA. Ainda em 2022, começamos o desdobramento do Manual da Acreditação em planos de ação para serem trabalhados por nossas equipes. Cabe destacar a grande adesão e engajamento das equipes médicas, assistenciais e administrativas na busca pela melhoria dos nossos processos, de forma a seguirmos evoluindo no cuidado aos nossos clientes.

## Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH

A Unimed-BH é protagonista em modelos inovadores de valorização por qualidade. Um deles é o Selo de Excelência Assistencial, uma iniciativa da Cooperativa para estímulo à qualificação contínua da sua rede de serviços.

Por meio de auditorias, da avaliação de boas práticas e de indicadores de qualidade, as unidades assistenciais próprias e credenciadas participam de análises recorrentes dos resultados alcançados na rotina de atendimento aos clientes Unimed-BH e podem ser classificadas em um *ranking* que vai de três a cinco estrelas.



**Saiba mais no capítulo Governança - Públicos de interesse - Rede de prestadores**

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos

Sumário de  
conteúdo GRI

Demonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança

## Inovação

A inteligência artificial já faz parte do nosso presente e a Unimed-BH avança nessa área para oferecer um cuidado cada vez mais integrado e personalizado.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Inovação



## Antecipando tendências de inovação em saúde GRI 3-3

**Atuamos com o objetivo de promover o avanço digital e tecnológico e a aplicação de tendências de mercado**

Impulsionar as transformações no setor da saúde sempre foi um dos compromissos da Unimed-BH. Ao investirmos em inovação, buscamos transformar a experiência dos clientes em nossos serviços e contribuir para o avanço de um cuidado cada vez mais integrado.

Desde a sua fundação, há mais de 50 anos, a Cooperativa fomenta uma cultura que incentiva a geração de ideias de médicos cooperados e colaboradores. Além disso, investimos em tecnologias e projetos ligados à transformação

digital, um novo ambiente híbrido que surgiu a partir da pandemia e reúne aspectos do mundo físico e digital.

Todo esse trabalho resultou no desenvolvimento, ao longo dos últimos anos, de soluções de inteligência artificial (IA), ciência de dados, machine learning – processo no qual um sistema aprende com os dados que analisa e melhora a execução das tarefas com graus variados de autonomia –, robotização/ automatização de processos, dentre outros.

**Atualmente, são 21 algoritmos de ciência de dados ou modelos de machine learning em operação e 13 em desenvolvimento na Unimed-BH.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## O presente digital e um novo jeito de atuar na inovação

A transformação digital é um dos grandes desafios do nosso setor. Nesse sentido, a Unimed-BH tem desenvolvido soluções para conciliar o físico, como um modelo assistencial mais cuidadoso e detalhista, à agilidade e à conveniência dos recursos eletrônicos e automatizados. Atuamos, assim, para somar esses dois cenários e construir um modelo de assistência ainda mais completo, sem perder de vista a importância da humanização.

No ano de 2022, avançamos em um método de trabalho mais colaborativo e multidisciplinar, reunindo profissionais de diversas áreas e competências técnicas para avaliar, estruturar, testar e implantar novas possibilidades de inovação, o que permitiu a aceleração de diversos projetos.

Nesse cenário de inovações, destacamos ainda a nossa atuação cooperativa, ao promovermos, junto às demais singulares do Sistema Unimed, o compartilhamento de boas práticas. Para citar apenas alguns exemplos, em 2022 realizamos 12 Assembleias Gerais de cooperados para outras Unimeds por meio da Arena Digital, sistema interno desenvolvido por nossas equipes. Além disso, prestamos consultoria em inovação para 15 singulares e uma federação, além da Faculdade Unimed.

Seguimos como pioneiros em diferentes frentes de inovação, o que pode ser constatado em estudos de tendência que a Cooperativa realiza frequentemente. Enquanto as grandes agências de consultoria em inovação preveem que o próximo passo na área da saúde será o uso de modelos



*Cabine para atendimento de cliente em consulta on-line: exemplo de assistência por meio digital na Unimed-BH.*

preditivos e de recursos de inteligência artificial, a Unimed-BH já atua nessas frentes há alguns anos. Isso nos permite ocupar uma posição de destaque naquilo que podemos chamar de “fronteira da inovação”, o que significa que estamos chegando mais rápido a soluções para as quais o mercado de saúde ainda está começando a caminhar.

E como importante evidência da nossa atuação na vanguarda do setor de saúde, vale mencionar o reconhecimento nacional obtido em 2022 com a conquista do 1º lugar do Prêmio Valor Inovação, na categoria “Seguros e Planos de Saúde”. O prêmio é conferido pelo jornal Valor Econômico e a Strategy&, consultoria da Pwc.

### Saiba mais no capítulo Nosso modelo de negócio - Reconhecimentos



Conheça, a seguir, algumas das iniciativas em desenvolvimento e implantação que fazem da Unimed-BH uma referência em inovação.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Telemedicina integrada ao percurso assistencial

Prestes a completar três anos em 2023, a Central de Consultas On-line possibilitou à Unimed-BH garantir o acesso dos clientes à assistência, de forma conveniente e no tempo adequado, desde o início da pandemia da Covid-19, em março de 2020. A resolutividade e a agilidade do atendimento contribuíram para que o modelo ganhasse a confiança e a credibilidade por parte dos usuários. Em um processo constante de inovação, foram criadas soluções customizadas à realidade digital e, em 2022, expandimos o atendimento on-line para a assistência a pequenas urgências de pacientes adultos e pediátricos 24 horas por dia.

Mais de 850 mil consultas on-line realizadas até o final de 2022.



Em novembro de 2022 foi realizado evento no Auditório da Faculdade de Medicina/UFMG dando início às atividades do CIIA-SAÚDE.

## Parcerias para inovação aberta

As nossas parcerias em inovação também seguem ampliando as possibilidades de avanço nessa área. Exemplo disso é o nosso histórico de interação com startups, com o destaque para a brasileira Kunumi, referência em inteligência artificial.

Outra parceria importante está consolidando a Cooperativa como referência em inteligência artificial (IA) no segmento de saúde no país. Desde 2021, somos uma das instituições parceiras e cofundadoras do Centro de Inovação e Inteligência Artificial (CIIA-Saúde) da Universidade Federal de Minas Gerais.

O objetivo da iniciativa é desenvolver e transferir soluções de IA por meio de pesquisa, inovação, desenvolvimento tecnológico e formação de mão de obra qualificada, aumentando a nossa competitividade no setor. Os modelos de Inteligência Artificial desenvolvidos, além de serem aplicados em nossa estrutura, gerarão ativos de propriedade intelectual para a Unimed-Bh.

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

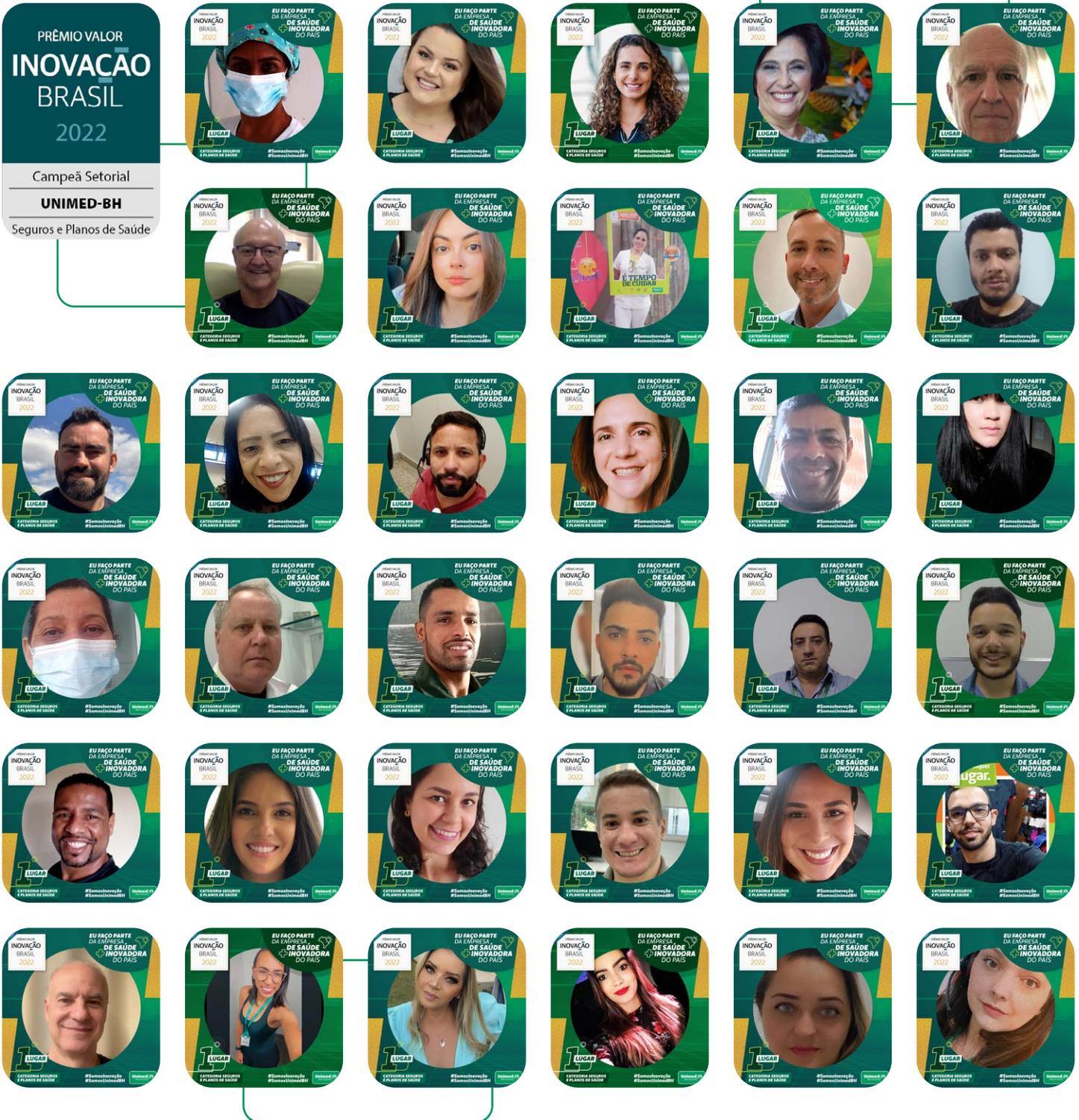
1. Mensagem da Diretoria
  2. Primeiro ano de gestão
  3. Sobre o relatório
  4. Nosso modelo de negócio
  5. Governança
  6. Social
  7. Ambiental
  8. Perspectiva futura
  9. Anexos
- Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

- Estrutura organizacional
Estratégia
Integridade e conformidade
Qualidade dos serviços
Inovação
Reputação
Resultados econômico-financeiros
Públicos de interesse

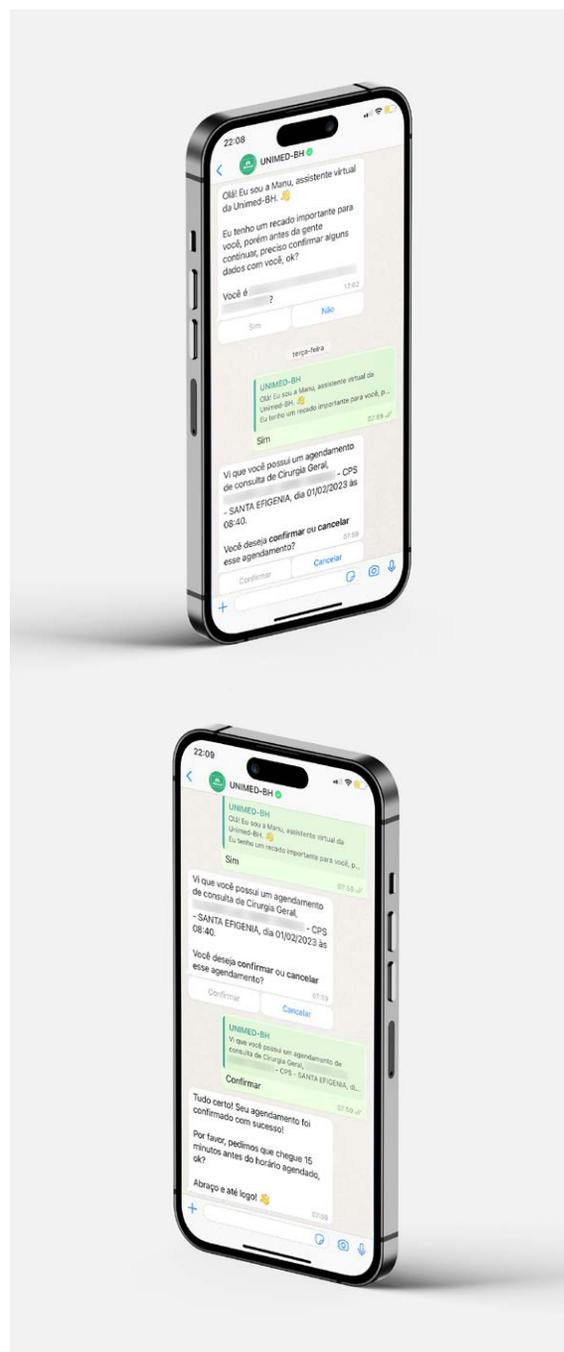
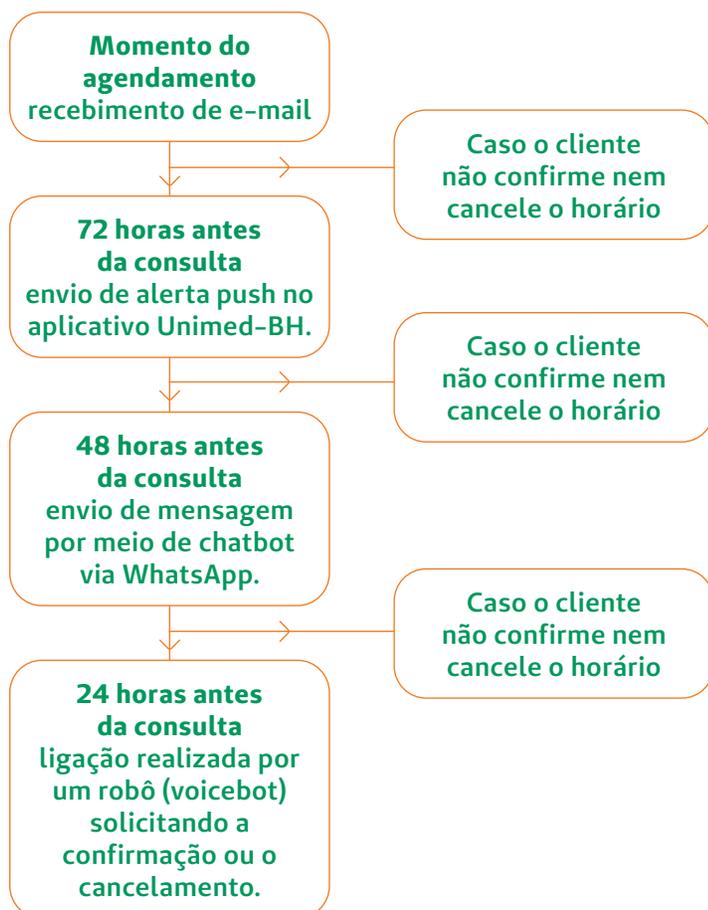
Médicos cooperados e colaboradores promoveram em suas redes sociais o orgulho de fazer parte da empresa de saúde mais inovadora do Brasil.





## Robô para confirmação de consultas

Uma ferramenta desenvolvida pela Cooperativa pretende aprimorar a gestão de acesso e agendamento às consultas médicas por meio de robôs (*chatbot* e *voicebot*) que atuarão lembrando o cliente de uma consulta marcada. Além de permitir uma redução do absenteísmo, a solução também dispõe de uma lista de espera inteligente para disponibilizar a consulta cancelada de forma mais dinâmica para outros clientes. Em 2022, foi realizado um piloto desse projeto com as agendas eletivas da Unidade Pedro I. Após diversos testes e estudos, foi criada uma régua de confirmação que utiliza a seguinte dinâmica:



Chatbot para confirmação de consultas via WhatsApp. Tecnologia contribuirá para redução do absenteísmo em consultas e para promover uma gestão mais eficiente das agendas médicas.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

Os resultados obtidos nesse piloto na Unidade Ambulatorial Pedro I trouxeram percepções importantes sobre o comportamento do cliente na interação com os lembretes e sobre o absenteísmo. Em dezembro de 2022, o projeto foi expandido para o Centro de Promoção da Saúde – Barreiro, a fim de proporcionar uma análise comparativa. A expectativa é que, a partir de 2023, essa solução comece a ser disponibilizada para as demais unidades ambulatoriais próprias e, na etapa seguinte, seja ampliada para os consultórios particulares dos médicos cooperados que disponibilizam agenda no agendamento on-line.

Cabe destacar ainda que a aplicação de *voicebot*, considerada uma tendência de mercado, já foi utilizada na Unimed-BH. Em 2020, no contexto da pandemia, a tecnologia foi importante para acompanhamento de clientes com suspeita ou sintomas da Covid-19.

## Recomendação no momento de agendamento de consultas

Outra iniciativa voltada para a melhoria da experiência e jornada de atendimento do cliente é o desenvolvimento de um algoritmo em parceria com a startup Kunumi, que faz recomendações no momento de agendamento de consultas.

Por meio dessa novidade, que em breve estará disponível na Unimed-BH, serão exibidas alternativas convenientes de agendas de médicos e clínicas a partir de marcadores como proximidade (por meio da geolocalização), profissionais com disponibilidade de agenda mais próxima às datas e aos horários de interesse do cliente, histórico de consultas, dentre outros.

Essa solução se somará aos recursos de filtro de busca já disponíveis em nosso aplicativo e site, por exemplo. Outra vantagem dessa solução é a sua possibilidade de customização, podendo incluir outros critérios que visam a melhorar a experiência do cliente.



*Em breve, algoritmos disponíveis em nossos canais de atendimento irão recomendar médicos e clínicas de acordo com o perfil e localização do cliente.*



## Priorização de empresas para ações de saúde

Usar a tecnologia para oferecer soluções em saúde para os clientes corporativos, de acordo com o perfil de cada empresa, é outra frente de inovação que está em fase piloto na Unimed-BH.

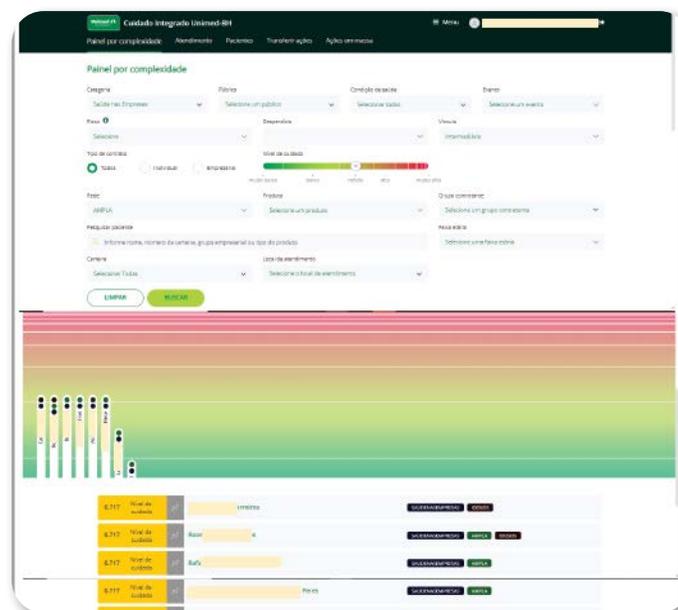
Para isso, foi desenvolvido um sistema que utiliza a ciência de dados – uso de tecnologias, modelos e metodologias que capturam, armazenam e processam informações – para, mediante autorização prévia, identificar entre os clientes empresariais aqueles colaboradores e dependentes que necessitam de ações para a prevenção ou o acompanhamento de condições crônicas, como a hipertensão e o diabetes.

A solução está em fase de implantação e, dessa forma, a Cooperativa poderá atuar proativamente e de maneira direcionada para possibilitar um cuidado personalizado aos clientes e estreitar o relacionamento com as empresas.

## Algoritmo de identificação de gestantes

No final de 2021, a Unimed-BH começou a desenvolver modelos de inteligência artificial e machine learning voltados à identificação de clientes grávidas. O objetivo da iniciativa é possibilitar à Cooperativa identificar esse perfil de paciente como forma de auxiliar o percurso e o direcionamento em nossa rede, fornecendo o melhor cuidado.

*Cuidado Integrado – sistema que concentra informações dos clientes nas soluções de desenvolvimento próprio da Unimed-BH, baseadas em inteligência artificial.*





Os modelos construídos utilizam informações disponíveis em nossas bases de dados, como consultas médicas realizadas, exames laboratoriais e de imagem solicitados, medicamentos prescritos e outros dados de prontuário. A partir desses insumos, a ferramenta consegue identificar as clientes grávidas e o provável trimestre/mês de gestação. É importante destacar que a identidade das pacientes é codificada, de forma a manter o sigilo e a conformidade com a legislação vigente, e apenas as áreas autorizadas acessam os dados.

Após as fases de desenvolvimento e testes, o modelo entrou em operação em novembro de 2022 e, apenas no mês de dezembro, foram identificadas cerca de 9 mil clientes em alguma das fases da gestação, com precisão que chegou a 98% de assertividade.

Em breve, essas informações serão incorporadas à plataforma Cuidado Integrado — sistema que concentra informações dos clientes nas soluções de desenvolvimento próprio da Unimed-BH, baseadas em inteligência artificial. Isso permite que as equipes de atenção à saúde classifiquem os clientes da Unimed-BH de acordo com diferentes características assistenciais. Dessa forma, é possível definir prioridades e orientar a jornada assistencial de acordo com a necessidade do cliente.

## Conversão de resultados de exames em PDF para dados estruturados

A Unimed-BH também está desenvolvendo um sistema capaz de extrair informações de arquivos em formato PDF contendo resultados de exames (previamente autorizados pelos clientes). O projeto-piloto ocorreu em dois laboratórios parceiros. Nele, uma ferramenta de ciência de dados faz a leitura do arquivo, transformando os resultados em dados que poderão ser integrados à plataforma Cuidado Integrado.

Isso permitirá ao sistema identificar pacientes que apresentem alguma alteração em exames pré-definidos pela Cooperativa, a exemplo de marcadores para doenças como o diabetes e a hipertensão. Nesses casos, será emitido um alerta para nossas equipes que realizam o monitoramento do Cuidado Integrado para avaliação e definição de condutas junto aos clientes, se necessário, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e assegurando o sigilo da informação.

Os próximos passos desse projeto serão a ampliação do uso da ferramenta para outros laboratórios parceiros e a integração da solução à plataforma Cuidado Integrado. Ao entrar em operação, essa inovação representará uma importante melhoria no processo de acompanhamento dos pacientes críticos.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Identificação de pendências nos resumos de alta

Uma iniciativa em fase de estudo em nossos hospitais da rede assistencial própria é um sistema que irá monitorar as pendências de consultas, exames e outros procedimentos para os clientes após alta médica.

Até então, as orientações descritas no sumário de alta do paciente eram registradas no sistema sem a possibilidade de serem monitoradas para acompanhamento do percurso do paciente após a alta. A ferramenta desenvolvida faz uma leitura

automática do prontuário do paciente, incluindo os campos abertos para texto.

Neste primeiro momento está sendo estruturado o monitoramento dos seguintes perfis de pacientes: pós-alta de fratura de quadril, pós-alta de AVC e idosos com mais de 90 anos. As informações lidas nos prontuários desses clientes serão incorporadas à plataforma Cuidado Integrado, de forma a gerar alertas sobre exames e consultas médicas pendentes, por exemplo. Assim, nossas equipes assistenciais poderão realizar um acompanhamento mais qualificado do paciente.

*Adriana Busch Tavares, médica cooperada.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos

Sumário de  
conteúdo GRI

Demonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança Reputação

Uma marca forte não se faz sozinha. Por isso, o interesse pela sociedade continua sendo um princípio para nós e o relacionamento com os nossos diversos públicos está entre as nossas prioridades.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Reputação

## A credibilidade da nossa marca é uma prioridade GRI 2-12, 2-13

Após os dois piores anos da pandemia da Covid-19, o ano de 2022 continuou marcado por grandes desafios que impactaram diretamente os setores de saúde. O período foi pautado por vários momentos “críticos”, como a nova onda da Covid-19 no início do primeiro semestre, que teve impacto direto no aumento da procura por testes e atendimentos médicos, e o rápido aumento de casos de doenças respiratórias entre o público infantil, que levou a uma superlotação dos prontos atendimentos pediátricos em todo o país.

O setor de saúde suplementar também viveu momentos desafiadores com a alta da inflação e a elevação dos gastos assistenciais, esse último um movimento consequente à redução da utilização durante a pandemia. Todas essas questões levaram a uma queda nos lucros de parte das operadoras de saúde em 2022.

**A cada ano, a Unimed-BH se consolida como uma marca referência para milhares de clientes e para toda a sociedade. A nossa reputação é pautada por uma relação ética e transparente com nossos públicos: clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, imprensa, fornecedores e público em geral.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

Além disso, outros assuntos afetaram diretamente nosso segmento, como a aprovação da Lei 14.434, de 2022, que trata do novo piso da enfermagem (essa lei se encontra suspensa por decisão do Supremo Tribunal Federal), e a Lei 14.454, de 21/09/2022, que altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, a qual dispõe sobre os planos privados de assistência à saúde, estabelecendo novos critérios que permitem a cobertura de exames ou tratamentos de saúde que não estão incluídos no rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar.

Todos esses assuntos permeiam o nosso negócio e têm impacto direto em nossa reputação. Por isso, mas não diferentemente de outros anos, mantivemos um olhar atento para a gestão da nossa marca. Apesar do cenário citado, a Cooperativa conquistou aumento no faturamento e marco histórico no número de clientes, se consolidando ainda mais como líder em sua área de atuação, além de ser referência para outras singulares do Sistema Unimed e outras operadoras de planos de saúde.

O Comitê de Gestão da Reputação e Sustentabilidade, criado em 2017, se manteve ativo e o grupo de gerenciamento de crises, estabelecido naquela oportunidade, permaneceu atento e resolutivo.

**A Cooperativa conquistou aumento no faturamento e marco histórico no número de clientes, consolidando-se ainda mais como líder em sua área de atuação.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Evolução do programa de reputação

O Comitê de Crise teve um trabalho estratégico em 2022 e atuou em cerca de dez crises, em diversas frentes, desde a questão do aumento dos casos da Covid-19 até em outros temas relacionados ao nosso negócio. Exemplo disso foi a repercussão de uma mensagem, após a aprovação pelo Senado Federal, do projeto de lei que altera a cobertura dos planos de saúde. Na ocasião, o Comitê de Crise atuou publicando posicionamento institucional, se desculpando e esclarecendo que as informações que vieram à público não retratavam os valores e a conduta da Cooperativa.

2017

Primeira edição da Pesquisa de Reputação

2018

Criação do Programa Gestão da Reputação e criação do Comitê de Crise

2019

Consolidação do Modelo de Governança e do Comitê de Crise

2020

Intensificação da atuação do Comitê de Crise (1ª e 2ª onda da Covid-19) e segunda edição da Pesquisa de Reputação

2021

Atuação do Comitê de Crise na 3ª onda da Covid-19

2022

Atuação do Comitê de Crise durante o aumento dos casos da Covid-19, que causou alta demanda nas unidades assistenciais e na consulta on-line.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Relembre algumas ações realizadas em 2022 que contribuíram para reforçar a reputação da marca Unimed-BH GRI 2-17

Durante todo o ano de 2022, a Cooperativa manteve o envio do Boletim Semanal Covid-19 para diversos públicos, disponibilizando de forma transparente os dados sobre casos notificados e confirmados, números de internações e óbitos de toda a rede. Com a redução dos casos e das internações, a partir de outubro o envio do Boletim Covid-19 passou a ser mensal.

A Unimed-BH, desde o seu nascimento, desenvolve e patrocina diversas ações relacionadas ao tema ESG que contribuem diretamente para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Por isso, intensificamos nossa participação em Fóruns de Sustentabilidade, dando visibilidade à vocação do cooperativismo para as pautas de sustentabilidade, responsabilidade socioambiental e governança.

Estamos atentos e desenvolvemos ações para todos os públicos de relacionamento, entre eles médicos cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, imprensa e sociedade em geral. E em 2022 não foi diferente. Em relação

aos clientes, envolvemos várias áreas da Cooperativa para solucionar com agilidade suas manifestações, visando a melhorar a resolutividade e reduzir o impacto das repercussões negativas na imprensa e nas redes sociais.

Contribuindo para facilitar o acesso à saúde e democratizar o serviço de telemedicina, renovamos a parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte para a cessão da tecnologia da Consulta On-line. E, seguindo o nosso modelo, durante o período de aumento de casos de sintomas gripais entre o público infantil, a Prefeitura de Belo Horizonte também passou a ofertar a consulta on-line para o público pediátrico.

Após a parceria de sucesso com Belo Horizonte, em julho de 2022, fechamos contrato de cessão da tecnologia da consulta on-line com o município de Contagem. A parceria foi firmada junto ao Serviço Social Autônomo (SSA) de Contagem, responsável pelo serviço de saúde no município, contribuindo para a diminuição do tempo de espera nas portas de urgência do Centro Materno Infantil e Unidade de Pronto Atendimento (UPA) JK.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



## Credibilidade na mídia

A imprensa é um importante público para a Unimed-BH e um dos mais estratégicos na construção da nossa reputação. Em 2022, uma das ações da Cooperativa foi reforçar ainda mais essa relação. No dia 7 de abril, data em que é comemorado o Dia do Jornalista, a Cooperativa realizou uma ação inédita em algumas redações de Belo Horizonte e Contagem, com o objetivo de promover e gerar reflexões sobre a importância do autocuidado. Disponibilizamos equipamentos de *quick-massage* e profissionais para promover sessões de massagens e atender os jornalistas nas redações. A ação impactou cerca de 200 profissionais de imprensa. Essa iniciativa também foi reconhecida com o 3º lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil, categoria Relacionamento com a Imprensa.

No início de 2022, com o fim da obrigatoriedade do uso de máscaras, o retorno do convívio social e a maior circulação de pessoas, vivemos um novo momento de aumento de casos da Covid-19. Esse crescimento dos casos gerou superlotação dos prontos atendimentos das nossas unidades assistenciais e alta demanda pelo serviço de consulta on-line. Durante o gerenciamento dessa crise pontual, nossa assessoria de imprensa teve uma atuação direta e próxima com os veículos da grande mídia. Em vários momentos, nossos posicionamentos reforçaram as mensagens da Cooperativa e as nossas ações de enfrentamento.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

Entre as ações divulgadas pela assessoria de imprensa, destacamos a expansão do serviço de consultas on-line para atendimento 24 horas e disponibilização da marcação de testes da Covid-19 direto no aplicativo da Unimed-BH, sem necessidade de pedido médico.

Como vem ocorrendo há alguns anos, nossos cooperados tiveram uma importante atuação, servindo como fonte técnica para a imprensa sobre assuntos relacionados aos mais diversos temas do calendário da saúde. Eles foram fontes para a imprensa em temas como a importância da vacinação contra a Covid-19, perigo do uso contínuo do cigarro eletrônico, cuidados com a hipertensão arterial, diabetes, saúde mental, saúde da mulher, infecções por causas sexualmente transmissíveis, importância da atividade física, prematuridade, acidente vascular cerebral (AVC), câncer de mama, entre outros.

Ao todo, médicos cooperados de 24 diferentes especialidades atuaram como fontes técnicas na mídia. No total, foram cerca de 240 entrevistas concedidas.

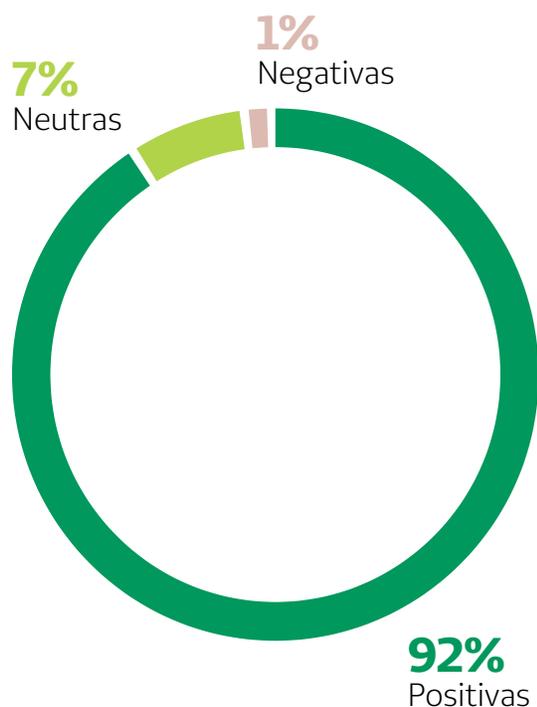


- 1. Mensagem da Diretoria
- 2. Primeiro ano de gestão
- 3. Sobre o relatório
- 4. Nosso modelo de negócio
- 5. Governança
- 6. Social
- 7. Ambiental
- 8. Perspectiva futura
- 9. Anexos
-   
 Sumário de conteúdo GRI
-   
 Demonstrativo financeiro
-   
 Índice

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

A imprensa continuou sendo atualizada sobre os casos de coronavírus em nossas redes própria e prestadora. O Boletim Covid-19 foi disponibilizado regularmente e serviu como fonte de informação oficial para dezenas de jornalistas da grande mídia.

Mesmo em um período desafiador, a Unimed-BH manteve o percentual de matérias positivas durante todo o ano. Em 2022, a média do Índice de Favorabilidade, que mede a nossa presença positiva na imprensa, ficou em 92%, com pautas positivas predominando entre as mais de 4,8 mil inserções veiculadas na mídia no ano de 2022.





## COVID-19

BOLETIM SEMANAL

Nº 269

Quarta-feira,

02 de março de 2022



Este boletim traz dados consolidados e atualizados semanalmente sobre a evolução do cenário epidemiológico na Rede Unimed-BH (Hospitais Próprios e Rede Credenciada).

**Dados até a 8ª semana epidemiológica de 2022 (20/02 a 26/02)**

**Suspeitos notificados e confirmados - COVID-19 (Dados acumulados por semana epidemiológica)**

<b>SG/SRAG Notificados</b> 836.676	<b>COVID-19 Confirmado</b> 137.990
---------------------------------------	---------------------------------------



Este gráfico traz os dados dos casos notificados e confirmados por semana epidemiológica em toda a Rede Unimed-BH (Própria e Credenciada). A linha azul representa o número total de casos notificados, incluindo suspeitos e confirmados. Em vermelho, apenas o número dos casos confirmados.

**Internações - COVID-19 (Dados por semana epidemiológica)**

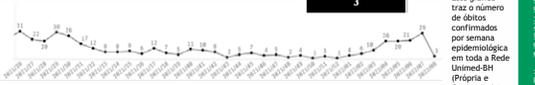
<b>SG/SRAG Notificados</b> 263	<b>COVID-19 Confirmado</b> 101
-----------------------------------	-----------------------------------



Este gráfico traz o número de internações por semana epidemiológica em toda a Rede Unimed-BH (Própria e Credenciada). A linha azul representa o total de internações, incluindo suspeitos e confirmados. Em vermelho, apenas o número de internações de casos confirmados da Covid-19.

**Óbitos confirmados - COVID-19 (Dados por semana epidemiológica)**

<b>Óbitos Confirmados</b> 3
--------------------------------



Este gráfico traz o número de óbitos confirmados por semana epidemiológica em toda a Rede Unimed-BH (Própria e Credenciada).

:: A semana epidemiológica é baseada no Calendário Epidemiológico do Ministério da Saúdo. Confira: <http://portalms.sa.gov.br/calendario-epidemiologico-2020-43>

:: Fonte: Gerência de Pesquisa e Atenção à Saúde Unimed-BH (GPA5).

**ASSESSORIA DE IMPRENSA UNIMED-BH**  
[imprensa@unimedbh.com.br](mailto:imprensa@unimedbh.com.br)

**Gerência de Comunicação Corporativa**  
 Cristiane Sanches | [cristiane.oliveira@unimedbh.com.br](mailto:cristiane.oliveira@unimedbh.com.br)

**Atendimento à Imprensa** | [imprensa@unimedbh.com.br](mailto:imprensa@unimedbh.com.br)  
 Fran Dornelas | [francimilla.santiago@unimedbh.com.br](mailto:francimilla.santiago@unimedbh.com.br) | (31) 99114-8309  
 Janaina Massote | [janaina.massote@redecomunicacao.com](mailto:janaina.massote@redecomunicacao.com) | (31) 99217-6603  
 Daniela Maia | [daniela.maia@unimedbh.com.br](mailto:daniela.maia@unimedbh.com.br) | (31) 99131-1310

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

As ações do Instituto Unimed-BH em diversos eixos de atuação – comunidade, espaços públicos, cultura, meio ambiente e voluntariado – também estiveram presentes na imprensa e impactaram positivamente a nossa imagem.



**24**  
especialidades foram fontes  
técnicas para a imprensa



**mais de 240**  
entrevistas concedidas à  
imprensa por médicos cooperados



Como ação de relacionamento com a imprensa, promovemos no Dia do Jornalista, comemorado dia 07 de abril, sessões de quick-massage nas redações dos veículos da grande imprensa de Belo Horizonte e Contagem. Cerca de 200 profissionais foram impactados pela iniciativa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Redes sociais e gestão da informação

Como sabemos, grande parte do nosso público está presente nas redes sociais e o gerenciamento da reputação é fundamental nesses espaços. Em muitos casos, em canais como Twitter e Instagram tem início uma crise de imagem e a Cooperativa precisa estar cada vez mais presente e aberta a se relacionar com seus diversos públicos nesses ambientes digitais.

Em 2022, demos continuidade ao trabalho de monitoramento da marca nas redes sociais. A Unimed-BH utiliza indicadores para mensurar a “saúde da marca” nessas plataformas. A pesquisa de Saúde de Marca mapeia o momento atual de uma marca, avaliando desde o cenário da categoria em que ela está inserida até o entendimento se as percepções que os consumidores possuem sobre ela estão realmente alinhadas com seus objetivos. A Unimed-BH encerrou o mês de dezembro com o indicador 86,8%, o melhor índice de 2022. Já a média anual da Saúde da Marca ficou em 71%.

Atualmente, a Cooperativa acompanha e monitora as seguintes plataformas: Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn e Youtube. As manifestações de clientes que chegam por essas plataformas também são tratadas pelas equipes de relacionamento com o cliente.

## Outra forma de apoiar a construção da nossa reputação é medir a satisfação dos nossos públicos.

### Contato direto com nossos públicos

Outra forma de apoiar a construção da nossa reputação é medir a satisfação dos nossos públicos. Há alguns anos, a Unimed-BH aposta em ferramentas de gestão de dados, acompanhamento de percurso do cliente, envolvimento de diversas áreas para solucionar a causa raiz do problema, personalização do atendimento, entre outros.

### Saiba mais no capítulo Governança - Públicos de interesse - Clientes



Para medir a satisfação dos nossos clientes em relação às nossas unidades assistenciais da rede própria e da rede prestadora aos médicos cooperados e à Consulta On-line, a Cooperativa utiliza o Net Promoter Score (NPS). **Em 2022, nosso NPS da rede de atendimento se manteve em 78, mesmo índice de 2021, que está na Zona de Excelência (pontuação de 75 a 100).**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

Em 2022 tivemos um total de 23.791 reclamações, o que representa 13,44 reclamações a cada 10 mil clientes, índice maior que o de 2021, que foi de 9,09 reclamações a cada 10 mil clientes. Importante destacar que em 2022 registramos alguns períodos mais críticos que impactaram os nossos indicadores, como o aumento de casos da Covid-19 no início do primeiro semestre, causando alta demanda nas unidades assistenciais e aumento da procura pela consulta on-line. Outro momento de maior criticidade foi o crescimento da demanda por atendimentos pediátricos devido à sazonalidade de doenças infecciosas em crianças, que levou a uma superlotação das nossas unidades assistenciais pediátricas. Os dados foram apurados a partir dos registros feitos no Serviço de Atendimento ao Cliente, no Fale Conosco do site, nas redes sociais ou presencialmente em nossa rede própria.

Outro canal de relacionamento que acompanhamos é a Ouvidoria, que representa mais uma oportunidade para os clientes resolverem suas demandas junto à Cooperativa. Em 2022, foram tratados 7.400 registros. Com objetivo de melhorar cada vez mais a nossa relação com os nossos clientes, desde 2021 realizamos melhorias nos processos e as demandas registradas são atendidas com prazo de três dias úteis.

Além disso, em 2022, a Unimed-BH aumentou a sua nota no Índice Reclame

Aqui, chegando a 8,4, uma reputação considerada “Ótima”. No decorrer do ano de 2022, o nosso indicador manteve a média de 8,0, mostrando que os investimentos feitos na área de relacionamento com o cliente têm trazido bons resultados.

O Reclame Aqui é uma das principais referências do país no registro de reclamações e resolução de demandas de consumidores. A Cooperativa entende que o site também é uma referência para o público em geral e uma fonte de consulta sobre os serviços prestados. Por isso, fazer uma gestão correta da plataforma e mostrar agilidade na solução das demandas dos consumidores é fundamental para manter a credibilidade da marca Unimed-BH.

Por fim, outra grande novidade do ano foi a criação da Ouvidoria dos Cooperados, nos mesmos moldes e baseada na experiência da Ouvidoria de Clientes. Como canal de segunda instância, esse espaço tem sido importante na qualificação das respostas e na tratativa de demandas especiais de médicos cooperados.

**Saiba mais no capítulo**  
**Governança – Públicos**  
**de interesse – Médicos**  
**cooperados**



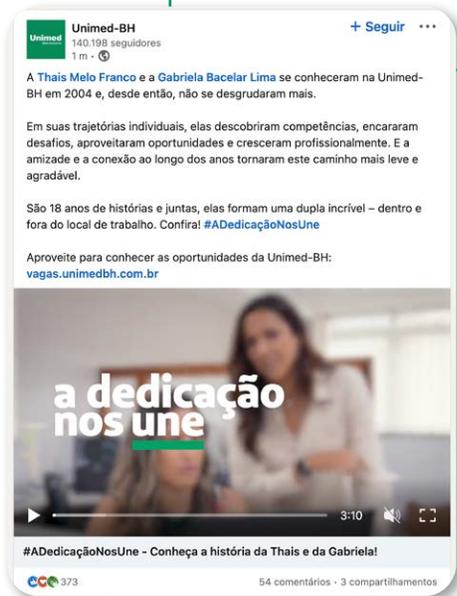
- 1. Mensagem da Diretoria
- 2. Primeiro ano de gestão
- 3. Sobre o relatório
- 4. Nosso modelo de negócio
- 5. Governança
- 6. Social
- 7. Ambiental
- 8. Perspectiva futura
- 9. Anexos
- Sumário de conteúdo GRI
- Demonstrativo financeiro
- Índice

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

## LinkedIn



*O posicionamento da Unimed-BH no LinkedIn busca aproximar a nossa marca do cliente e reforçar a cultura e valores da Cooperativa.*



**Fortalecimento da marca, reputação e captação de novos talentos. Esses são os principais objetivos da Unimed-BH quando o assunto é o LinkedIn. No último ano, a rede ganhou novos seguidores e novas campanhas que compõem a nossa estratégia de marca empregadora.**

**135 mil**  
seguidores

**23%**  
de crescimento  
no ano

**+2 mil**  
impressões

**+90 mil**  
interações

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança



## Resultados econômico-financeiros

GRI 3-3, 201-3

**Com uma atuação voltada para a qualidade do atendimento aos clientes e a sustentabilidade da Cooperativa, mais uma vez a Unimed-BH atingiu resultados positivos e evidenciou a sua solidez**

Em um ano fortemente marcado pela instabilidade política e econômica, e ainda pelos impactos da pandemia da Covid-19, a Unimed-BH conseguiu, mais uma vez, resultados positivos e sólidos, se fortalecendo em seu mercado de atuação.

Fazer a Cooperativa crescer diante de cenários tão adversos, nunca foi tão desafiador. O mundo todo está vivendo um momento em que podemos chamar de “policrise”. Isso porque o cenário de inconstância e incerteza afeta diretamente a economia global. Covid-19, guerra na Ucrânia, inflação, alta nos juros são ingredientes de uma crise sem data para acabar. No Brasil, ainda vivemos um cenário político

extremamente polarizado em 2022, o que aumentou a insegurança das pessoas em relação aos investimentos, ao consumo e à economia como um todo.

Na saúde suplementar também vivemos um momento muito desafiador. Apesar de não termos o fechamento da ANS com relação à 2022, já sabemos que as operadoras de grande porte fecharam o terceiro trimestre com resultado negativo de quase R\$ 3 bilhões.

Na contramão deste cenário, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, a Cooperativa se firmou, ainda mais, como referência em prestação de serviços assistenciais e como uma empresa cujo ponto forte é o cuidado com os seus públicos de relacionamento.



Em outubro, a Cooperativa atingiu a marca histórica de 1,5 milhão de clientes na Grande Belo Horizonte.



### Saiba mais no capítulo **Governança – Públicos de interesse – Clientes**

No entanto, somos desafiados pelo cenário delicado pelo qual passa o sistema suplementar de saúde. As operadoras passaram por grandes desafios, com destaque para a flexibilização do ROL de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que impacta de maneira significativa a atuação das operadoras.

Além disso, presenciamos o avanço da concorrência em nossa área de atuação, com modelos altamente verticalizados, além de uma forte competição focada no preço.

Na contramão deste cenário, a Cooperativa seguiu a sua trajetória de crescimento, conquistando novos clientes. Vale ressaltar que a maior parte do crescimento da carteira em 2022 se deu por clientes advindos de outras operadoras, graças a um trabalho consistente da equipe da Unimed-BH e da percepção de valor que a marca carrega. Isso porque o número de novos usuários – pessoas sem plano de saúde – em nossa área de atuação é baixo.

Isso demonstra que, cada vez mais, precisamos gerir as crises e, ao mesmo tempo, nos antecipar às transformações que delas surgem. Serão muitos os desafios e precisaremos agir de forma responsável e comprometida, como sempre, para cumprirmos o nosso compromisso de promover a cada dia a valorização do trabalho médico, a qualidade da assistência e a excelência do cuidado.

### Resultados positivos e novos desafios GRI 3-3

O crescimento da nossa carteira de clientes, que ultrapassou 1,5 milhão em 2022, é o principal motivo de termos um resultado favorável. Por outro lado, nossa sinistralidade é a maior dos últimos 3 anos, ainda que ela tenha se mantido no limite fiscal que estabelecemos de 80%. No entanto, a trajetória da Unimed-BH ao longo dos últimos anos nos mostra que temos sido capazes de enfrentar cenários adversos. Ano a ano, os resultados refletem a robustez e maturidade financeira da Cooperativa.

Em 2022, por exemplo, alcançamos 5,48 bilhões em contraprestações efetivas, valor que corresponde à receita líquida. Esse valor é 12,6% maior do que em relação à 2021. Este sofreu também o impacto da reversão de R\$ 122,6 milhões provenientes da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC).



**5,48 bilhões**  
em contraprestações efetivas



## Entenda a reversão da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC)

Ainda temos em nossa carteira alguns produtos antigos que incluem o Plano de Extensão Assistencial (PEA). Trata-se de um benefício que, no caso de falecimento de um beneficiário, garante para seus dependentes legais atendimento médico-hospitalar gratuito por até cinco anos. Para garantir essa assistência, as operadoras de saúde devem fazer a Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC). Em 2022, obtivemos a permissão da ANS para atualizar a nota técnica desta provisão, o que nos possibilitou contabilizar a reversão, tornando o nosso resultado ainda maior.

Apesar de um número maior de clientes, em 2022 observamos um aumento no valor de alguns insumos hospitalares acima da inflação, o que contribuiu para o aumento do nosso índice de sinistralidade, ou Despesas Médicas, que fechou o ano em 78,59%.

No entanto, com uma gestão assistencial eficiente, temos conseguido equilibrar e manter o índice de sinistralidade sob controle, principalmente se comparado com os principais indicadores do setor, mas é fundamental manter a vigilância.

Uma das estratégias adotada pela Cooperativa foi a inclusão de bonificação no modelo de remuneração médica, condicionada a um componente de impacto coletivo vinculado à manutenção da meta de sinistralidade.

Assim, todo o conjunto de cooperados passou a estar atento ao indicador, contribuindo efetivamente para a sustentabilidade da Unimed-BH.

**78,59%**  
em despesas médicas



As despesas operacionais, relativas às atividades do dia a dia para a manutenção da Cooperativa, compreendem Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, e chegaram a 15,55%. O resultado é 2,35 pontos percentuais maior que em 2021.

O aumento nas despesas é devido, principalmente, ao aporte de R\$ 250 milhões na Previdência dos cooperados, o dobro do aportado em 2021. Lembrando que, desde 2019, contabilizamos os recursos do Fundo de Assistência Técnica e Educacional (FATES) como Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, em razão de uma exigência contábil (Norma ITG 2004 do Conselho de Contabilidade).

A margem EBITDA, que é o lucro obtido pela Unimed-BH antes da contabilização de juros, impostos, depreciação e amortização atingiu 11,73%. Apesar dessa margem ser a mais baixa dos últimos três anos, ela se iguala aos patamares dos anos anteriores a pandemia da Covid-19.

**Alcançamos 11,73%**  
de margem EBITDA em 2022





O Patrimônio Líquido da Unimed-BH em 2022 atingiu R\$ 3,07 bilhões, seguindo a tendência de crescimento dos últimos anos. O Capital Social dos cooperados chegou a R\$ 775 milhões, também mantendo o índice de valorização dos últimos anos.



**R\$ 3,07 bilhões**  
em Patrimônio Líquido

Por outro lado, houve uma queda no saldo das Provisões Técnicas em 2022, se comparado aos anos anteriores, causado especialmente pela reversão da PBRAC.

Os Ativos da Unimed-BH, que são os bens e direitos correspondentes a aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros finalizaram o ano em R\$ 4,8 bilhões, com valorização de 3,2% em relação ao ano anterior.



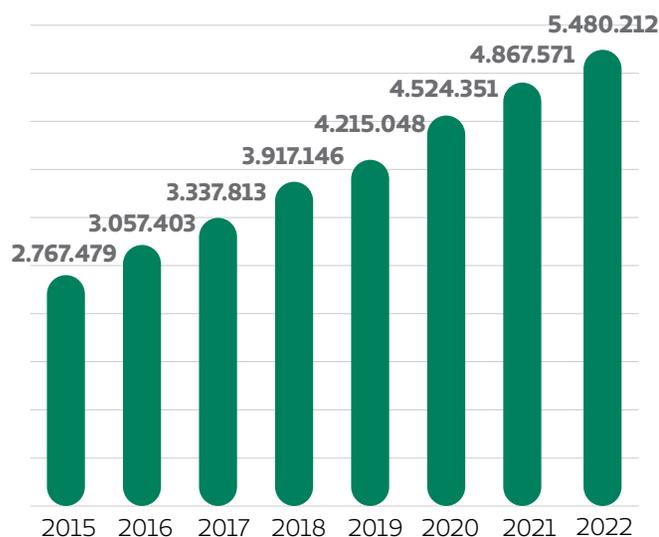
**Os Ativos da Unimed-BH somam**  
**R\$ 4,8 bilhões**

## Entenda a evolução dos nossos resultados:

### Contraprestações Efetivas (de 2015 a 2022 – milhares de reais)

O saldo positivo na carteira de clientes contribuiu para aumentar nossas Contraprestações Efetivas, que correspondem principalmente à receita líquida dos planos de saúde. Em 2022, o indicador alcançou o patamar de R\$ 5,48 bilhões, incluindo R\$122,6 milhões provenientes da reversão da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC).

### Evolução das Contraprestações Efetivas (milhares de reais)





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Despesas Médicas (sinistralidade) (de 2015 a 2022)

O ano de 2022 ainda sente os impactos do aumento na procura por consultas e procedimentos eletivos que haviam sido adiados em razão da pandemia da Covid-19. Soma-se a esse cenário a inflação médica, que nos últimos dois anos cresceu mais de 20% ao ano, quase o dobro da inflação.

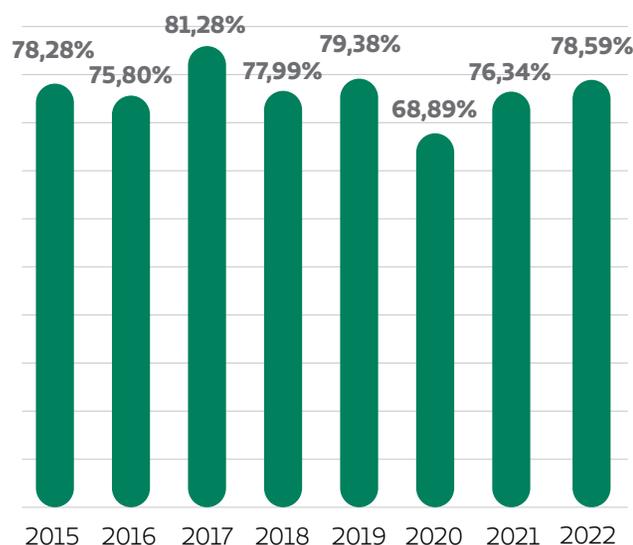
Essa pressão vivenciada pelo aumento de custos assistenciais pode ser percebida pelo aumento das Despesas Médicas (DM) que só não foi maior em função da reversão da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder ter impactado positivamente as Contraprestações Efetivas.

Esse cenário é percebido nas Despesas Médicas por ser este o indicador que reflete o percentual das Contraprestações Efetivas (receita) comprometido com os Eventos Indenizáveis (custos assistenciais).

## Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização (de 2015 a 2022)

As Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização (que são as Despesas Operacionais) registraram um aumento de 2,35 ponto percentual em relação a 2021. A alta verificada se dá pelo aporte de R\$250 milhões no fundo de pensão dos cooperados, o dobro do valor de 2021; e pela maior despesa comercial decorrente do grande volume de vendas – que resultaram em nosso marco histórico na carteira de expoentes. Desde 2019, o indicador é impactado por novas regras contábeis, que obrigam a inclusão das Despesas do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates).

## Evolução do Índice de Despesas Médicas



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





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

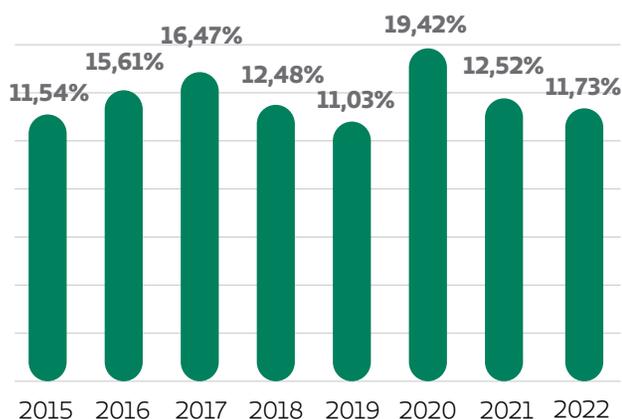
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Margem EBITDA (de 2015 a 2022)

A Margem EBITDA reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização. Em 2022, o indicador teve uma redução de 0,79 pontos percentuais em relação a 2021. Diante das pressões de custos assistenciais, associadas ao Aporte Extraordinário do fundo de pensão aos cooperados, o resultado apurado demonstra ótima performance nesse ciclo.

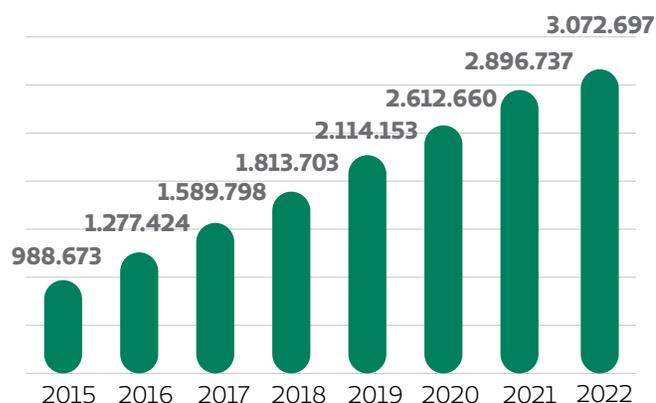
## Evolução da Margem EBITDA



## Patrimônio Líquido (de 2015 a 2022 – milhares de reais)

O crescimento do Patrimônio Líquido da Cooperativa segue a tendência dos últimos oito anos e reflete o resultado da operação. Em 2022, o crescimento foi de 6,07%.

## Evolução do Patrimônio Líquido (milhares de reais)





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

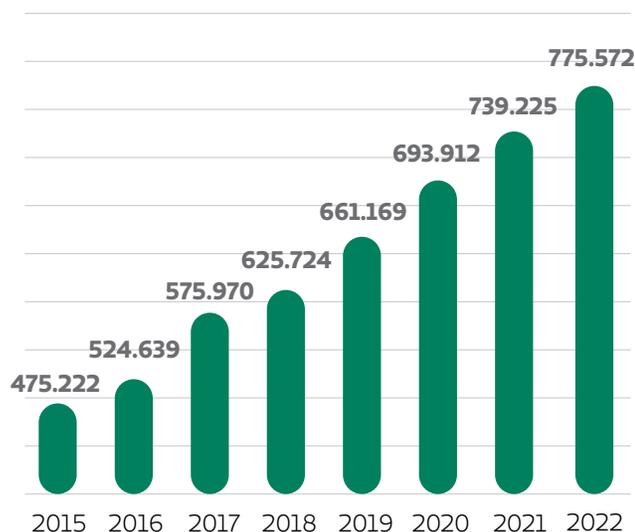
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Capital Social (de 2015 a 2022 – milhares de reais)

Na Unimed-BH, o Capital Social dos médicos cooperados é valorizado em 12% todos os anos, conforme a Lei 5.764/71. Com isso, e considerando a entrada e a saída de cooperados durante o ano, em 2022, o saldo do indicador foi 4,91% maior que o registrado em 2021.

## Evolução do Capital Social (milhares de reais)

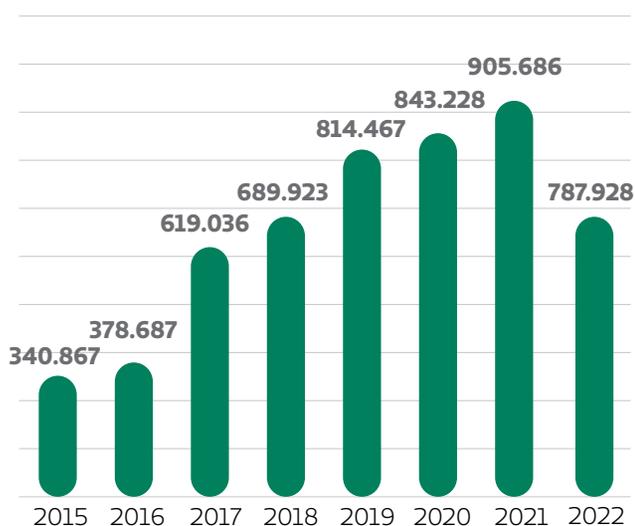


## Provisões Técnicas (de 2015 a 2022 – milhares de reais)

As Provisões Técnicas tiveram uma queda de 13,00% em relação a 2021, em razão da reversão de parte do valor proveniente da Provisão para Benefícios de Remissão a Conceder (PBRAC), sendo que essa reversão teve fundamento no aprimoramento das normas técnicas da ANS, de tal forma que a metodologia adotada pela Unimed-BH estivesse sempre alinhada com os demais normativos desta agência.

Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as Provisões Técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde e garantem a perenidade e a segurança do negócio para cooperados e clientes.

## Evolução das Provisões Técnicas (milhares de reais)





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

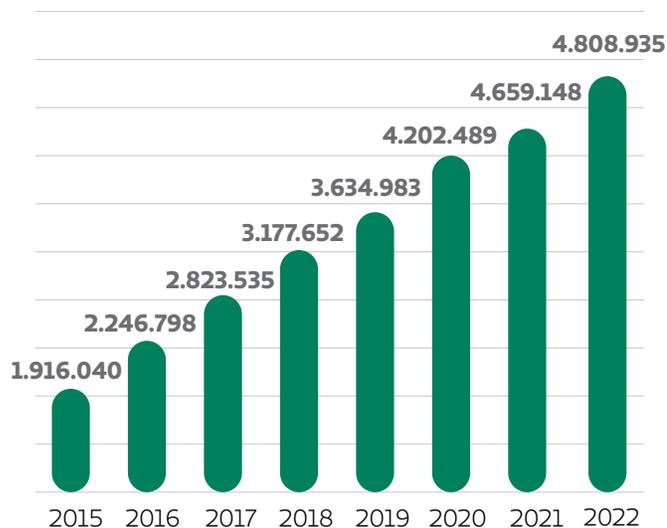
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Ativos (de 2015 a 2022 – milhares de reais)

Entre os anos de 2015 e 2022, os Ativos da Unimed-BH mais que dobraram. O indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros. Em 2022, o crescimento foi de 3,21% em relação ao ano anterior.

## Evolução dos Ativos (milhares de reais)



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

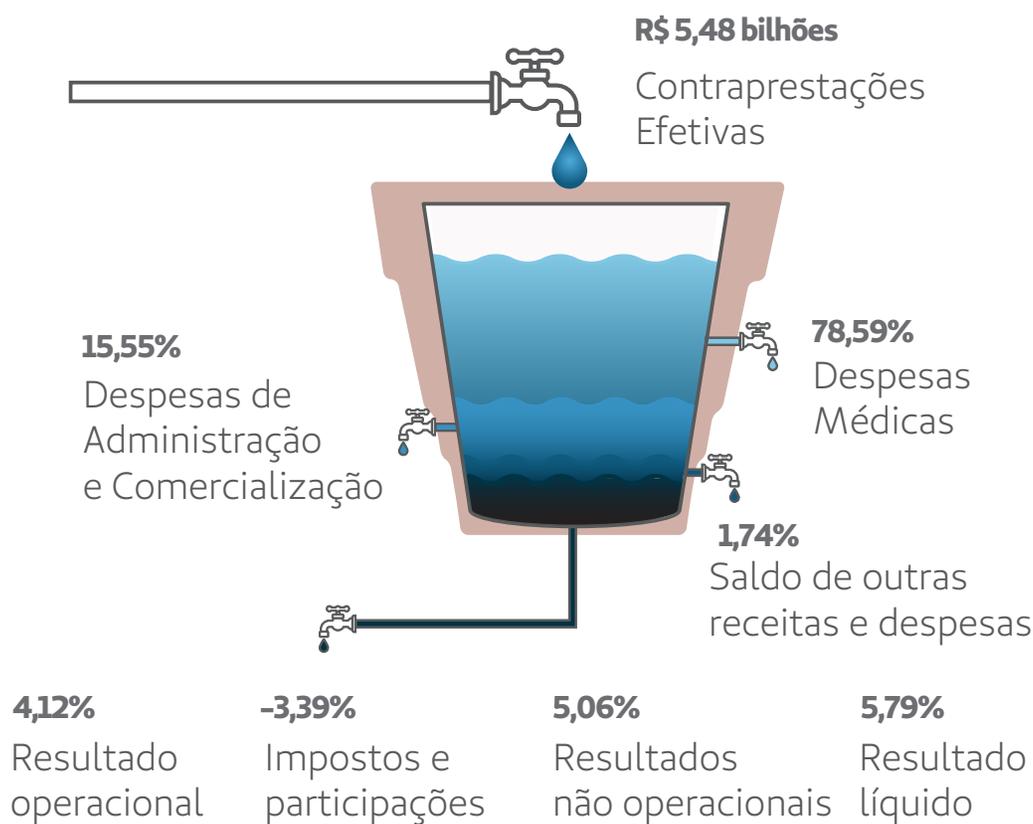
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Recursos coletivos

A gestão coletiva é a nossa principal força, porque fazemos parte de um modelo de negócio baseado na cooperação. Os recursos recebidos dos clientes são de propriedade comum, e o seu manejo é compartilhado por todos os médicos cooperados. Usamos a metáfora da caixa-d'água que abastece um condomínio para mostrar como se dá esse gerenciamento: o consumo é individualizado, mas a conta é paga de forma coletiva.



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Governança

## Públicos de interesse

A maneira como nos relacionamos com todas as partes interessadas no nosso negócio reflete diretamente na maneira como somos percebidos.

Daniel Lanna Martinez Antezana,  
médico cooperado.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

# Públicos de interesse

## Seguimos, juntos, avançando e fazendo história

**O cuidado é a nossa vocação e é com esse entendimento que nos relacionamos com cada um dos nossos públicos de interesse**

O novo é coletivo. Cada vez mais, os negócios precisam efetivamente estar conectados com os desafios de uma sociedade em constante transformação. Entendemos que somos protagonistas neste cenário. E vamos continuar apostando na colaboração e nos princípios cooperativistas para, juntos, evoluirmos como sociedade.

A cadeia de valor da saúde é complexa e precisamos dar atenção a todos os elos que a compõem. A nossa tomada de decisões e as ações implementadas devem gerar valor para cada um dos nossos públicos, fortalecer a Cooperativa, sua reputação e, consequentemente, gerar valor para a marca Unimed-BH.

Confira abaixo alguns dos nossos principais públicos de relacionamento. Ao longo das próximas páginas você vai saber um pouco mais sobre cada um deles.

**Médicos cooperados**

**Clientes**

**Rede de prestadores**

**Fornecedores**

**Colaboradores**

**Sociedade**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Médicos cooperados

GRI 3-3



Talentos que se unem pela vocação de cuidar da vida. Por meio do trabalho coletivo dos nossos mais de 5.100 médicos cooperados, seguimos como referência nacional no segmento de saúde, levando assistência de excelência aos nossos clientes

### Trabalho conjunto em prol do bem comum

Movidos pela vocação para o cuidado, nossos mais de 5.100 médicos reforçam a nossa posição de destaque no mercado, se dedicando, dia a dia, à oferta de assistência à saúde com excelência aos nossos clientes.

Uma missão que só é possível porque a escolha pelo cooperativismo pressupõe

entrega a um propósito. E na Unimed-BH, a paixão pela vida direciona cada ação. Por meio de uma gestão compartilhada e transparente, incentivamos a participação dos médicos em nossos projetos e criamos cada vez mais espaços de escuta que permitem a troca de ideias e sugestões para a construção de uma Cooperativa sólida e sustentável.

A maior força da nossa Cooperativa está na diversidade de talentos que compõem o conjunto de cooperados da Unimed-BH.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice				
Estrutura organizacional		Estratégia		Integridade e conformidade		Qualidade dos serviços		Inovação		Reputação		Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse	



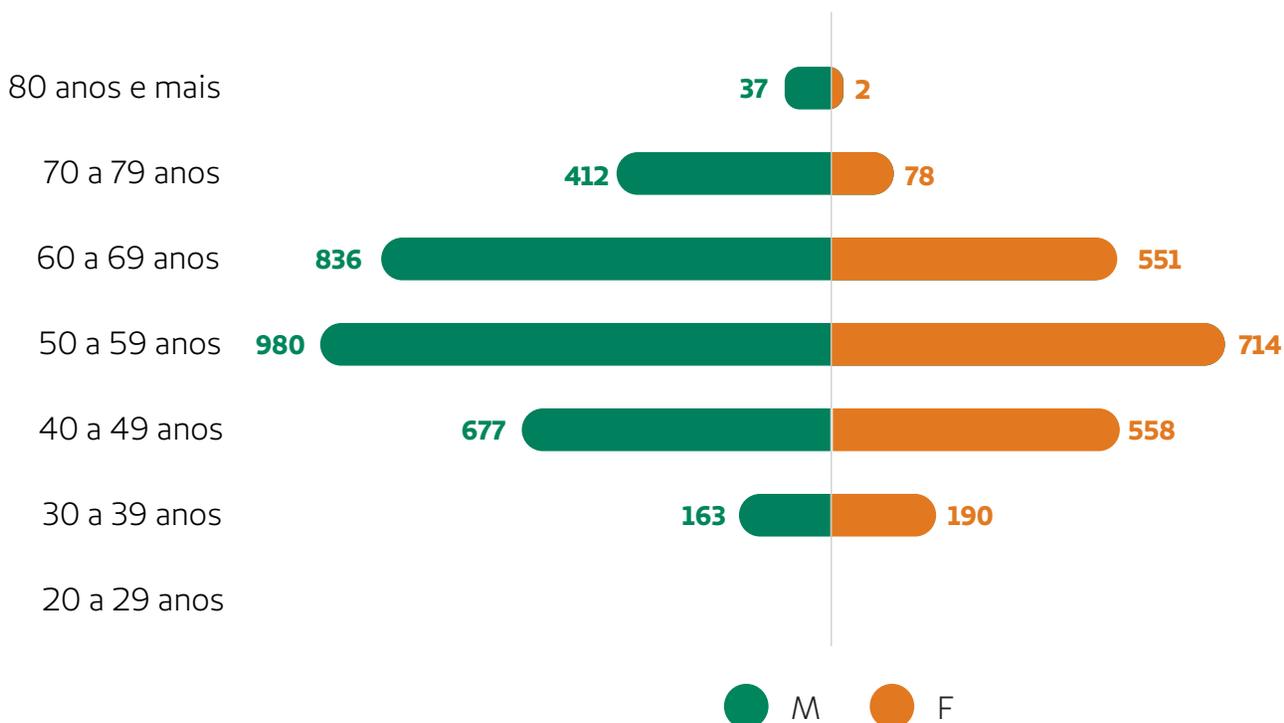
## CONHEÇA MELHOR O CONJUNTO DE MÉDICOS COOPERADOS DA UNIMED-BH:

 **5.198** cooperados compõem a Cooperativa

 **3.105** desses médicos são do sexo masculino (60% dos cooperados)

 **2.093** desses médicos são do sexo feminino (40% dos cooperados)

### Distribuição por faixa etária



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional | Estratégia | Integridade e conformidade | Qualidade dos serviços | Inovação | Reputação | Resultados econômico-financeiros | Públicos de interesse

### Representatividade por tempo de cooperação



Marcus Nogueira, médico cooperado.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Cooperados por especialidade médica

### 2022 - Por especialidade

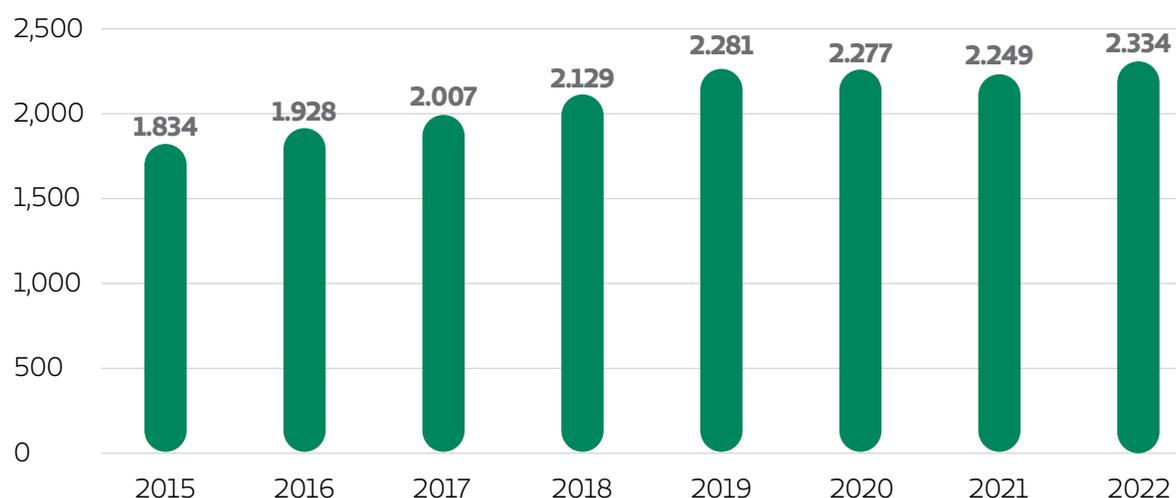
Pediatria	181		431
Ginecologia e obstetrícia	283		291
Clínica médica	313		183
Cardiologia	256		88
Anestesiologia	207		110
Oftalmologia	176		121
Ortopedia e traumatologia	245		2
Cirurgia geral	184		15
Dermatologia	46		139
Otorrinolaringologia	101		57
Endocrinologia e metabologia	48		106
Cirurgia plástica	84		34
Psiquiatria	66		48
Urologia	109		1
Radiologia e diagnóstico por imagem	74		30
Angiologia e cirurgia vascular	78		17
Neurologia	52		24
Gastroenterologia	48		27
Neurocirurgia	61		7
Pneumologia	37		28
Coloproctologia	39		20
Mastologia	31		27
Nefrologia	31		23
Medicina de família e comunidade	32		20
Acupuntura	19		33
Endoscopia	40		8
Cirurgia pediátrica	28		18
Geriatria	17		29
Reumatologia	13		29
Homeopatia	16		24
Hematologia e hemoterapia	18		20
Medicina intensiva	22		13
Alergia e imunologia	13		18
Cirurgia cardiovascular	28		3
Infectologia	15		13
Patologia	16		9
Cirurgia de cabeça e pescoço	18		0
Cirurgia torácica	14		2
Cirurgia da mão	15		0
Nutrologia	3		7
Radioterapia	8		1
Medicina física e reabilitação	3		5
Medicina do trabalho	7		1
Patologia clínica/Medicina laboratorial	2		4
Medicina nuclear	3		2
Genética médica	2		2
Neurofisiologia clínica	1		3
Medicina de emergência	0		2

● M ● F



## Evolução do número de cooperados atuantes nas unidades assistenciais próprias (de 2015 a 2022)

O número de médicos cooperados atuando em nossas unidades assistenciais próprias teve um pequeno crescimento de 3,7% em 2022.



## Responsabilidades compartilhadas em cada escolha

No ano de 2022, os nossos médicos participaram de um dos mais importantes momentos para a definição das estratégias de futuro da Unimed-BH. Em Assembleia Geral Ordinária Semipresencial realizada no dia 8 de março, os cooperados foram convocados para a eleição de novos representantes para a gestão 2022-2026 nos Conselhos de Administração, Técnico Societário e Fiscal da Cooperativa.

A votação foi realizada exclusivamente em formato presencial, de forma descentralizada, em 30 seções eleitorais distribuídas em Belo Horizonte e no interior, contemplando a nossa área de atuação. O modelo foi definido pela Comissão Eleitoral que acompanhou todo o processo. O grupo, composto pelos cooperados Orestes Miraglia, Cláudia Navarro e Marco Antônio Rocha conduziu todas as etapas da eleição, incluindo a apuração dos votos, que também contou com o acompanhamento de representantes das duas chapas inscritas.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

O resultado foi anunciado no mesmo dia, presencialmente, na Assembleia Geral de prestação de contas da gestão 2021, no Minascentro, em Belo Horizonte, com transmissão ao vivo por meio de link disponibilizado no Site do Cooperado – canal de acesso exclusivo dos médicos.

A “Chapa Unimed com Segurança” recebeu 2.742 votos e a “Chapa do Cooperado – Valorização e Respeito” recebeu 1.653 votos. No total, foram registrados 4.395 votos válidos, 15 brancos e 41 nulos.

*Marco Antônio Rocha, Cláudia Navarro e Orestes Miraglia, membros da Comissão Eleitoral, durante a condução do processo de apuração dos votos, realizado na sede da Cooperativa, na Rua dos Inconfidentes, 44, Funcionários.*



O início da votação se deu às 8h, com a abertura da Assembleia Geral Ordinária semipresencial, e o encerramento foi feito após as 18h. Cerca de 170 colaboradores da Unimed-BH foram envolvidos na execução do processo, garantindo a regularidade, a transparência e a lisura da eleição.



Sob a liderança do cooperado da Ginecologia e Obstetrícia, Frederico José Amedee Peret, a “Chapa Unimed com Segurança” foi eleita para conduzir a gestão da Cooperativa pelos próximos 4 anos. Também compõem a nova Diretoria os médicos cooperados Eudes Arantes Magalhães, Garibalde Mortoza Júnior, Geraldo Teixeira Botrel e Maria das Mercês Quintão Froés.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Conselho Social se reuniu em novembro para discutir temas que foram levados à Assembleia Geral.

## Construção coletiva que gera valor para todos

Cada vez mais consolidado como um órgão consultivo de relevância na Cooperativa, o Conselho Social tem desempenhado papel estratégico nas tomadas de decisões que refletem os interesses dos cooperados.

A partir das recomendações do grupo, formado pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico Societário, membros do Núcleo de Integração dos Cooperados (NICOOP), Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH e pelos Delegados eleitos para representarem as suas especialidades, avanços importantes foram conquistados pela Unimed-BH no último ano. Entre os principais temas apresentados, discutidos coletivamente e levados para o conhecimento do conjunto de cooperados em nossas Assembleias Gerais, podemos destacar:

- os desafios do cenário e as estratégias comerciais para manutenção e ampliação da carteira de clientes;
- a importância da atuação com foco na sustentabilidade e na solidez econômico-financeira da Cooperativa;
- a proposta de simplificação do modelo de remuneração variável com a revisão dos indicadores e metas e a incorporação do incremento de até 30% nos honorários médicos, além do reajuste de itens da tabela e a aplicação de mais 5% de bônus na produção mensal dos médicos, com base em indicadores gerais da Cooperativa;
- as discussões sobre a revisão dos critérios para permanência na Cooperativa e acesso aos benefícios oferecidos pela Unimed-BH;
- a redução da idade mínima para acesso ao Pró-família, de 65 para 60 anos;
- e as possibilidades de evolução da jornada do cooperado na Cooperativa, tendo em vista os diversos perfis geracionais dos cooperados.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Representatividade renovada

330 cooperados tomaram posse como os novos membros dos Comitês de Especialidades da Unimed-BH em 2022, para atuação na gestão 2022-2026. Criados há 22 anos, hoje são 49 Comitês na Cooperativa, que atuam apoiando e assessorando os Conselhos da Unimed-BH em assuntos técnicos e científicos relacionados especificamente a cada área da medicina.



A cerimônia de posse dos novos membros dos Comitês de Especialidades reuniu a Diretoria da Unimed-BH, representantes dos Conselhos de Administração, Técnico Societário e Fiscal e convidados no auditório do Espaço de Eventos Unimed-BH, no dia 28 de setembro de 2022.



## A ATUAÇÃO DOS NOSSOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA EM 2022

**5 reuniões**  
do Conselho Social

**23 reuniões**  
do Conselho Técnico Societário

**7 reuniões**  
do NICOOP

**26 reuniões**  
do Conselho de Administração

**19 reuniões**  
do Conselho Fiscal

**5 reuniões**  
do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH



Na imagem, o cooperado Luiz Antônio Sette e Câmara apresenta ao Conselho Social proposta de alteração do critério para elegibilidade à Produção Complementar na Cooperativa. A pauta foi levada para votação na Assembleia Geral de dezembro de 2022, com deliberação feita pela maioria dos cooperados.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice				
Estrutura organizacional		Estratégia		Integridade e conformidade		Qualidade dos serviços		Inovação		Reputação		Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse	

## Um novo modelo de relacionamento para o atendimento de novas necessidades GRI 3-3

Para seguirmos avançando no relacionamento com os cooperados, lançamos o Unimed-BH de Portas Abertas. O programa de relacionamento tem como objetivo ampliar os canais de escuta dos médicos, favorecendo a construção de um futuro mais competitivo e sustentável para a Cooperativa.

O programa é composto por diversas iniciativas, algumas já consolidadas e outras inéditas. Entre as ações estão o bate-papo com a Diretoria, o Minuto Unimed, os tradicionais Fórum de Ideias e Encontro de Cooperados, além das visitas à rede assistencial própria e terceira.

*Em um momento de descontração, uma palestra-show realizada com Marco Túlio Lara, guitarrista e cofundador da banda Jota Quest, proporcionou aos médicos um momento de reflexão sobre o real sentido da vida e a importância do autocuidado para que seja possível cumprir a missão cuidar do outro.*



*No mês de setembro foi realizada uma edição especial do Fórum de Ideias, em formato on-line: o Fórum de Ideias 100 Dias de Gestão. O encontro virtual com os cooperados teve como objetivo apresentar as evoluções alcançadas pela Unimed-BH desde o início do trabalho da nova gestão. A transmissão on-line ao vivo contou com a participação de cerca de 2,4 mil cooperados.*



### Dê o play e conheça todas as iniciativas do programa Unimed-BH de Portas Abertas

*O Minuto Unimed leva mensalmente aos cooperados, em formato de vídeo, uma breve mensagem do diretor-presidente sobre os resultados estratégicos e as evoluções da Cooperativa.*



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## RELACIONAMENTO COM OS MÉDICOS COOPERADOS EM 2022:



**4.672** visitas presenciais e **3.653** visitas on-line foram realizadas junto aos médicos cooperados pelos analistas de relacionamento.



**96%** é o índice de satisfação dos cooperados com o atendimento realizado pela equipe interna da Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO). O resultado teve importante crescimento com relação à avaliação feita em 2021, quando alcançamos o marco de 90,29% de satisfação.



**99,84%** é o índice de satisfação dos cooperados com as visitas recebidas – o resultado demonstra excelência no trabalho realizado e é superior ao índice alcançado nas avaliações feitas pelos médicos em 2021: 99,63%.



**2.651** cooperados foram vacinados contra a **Influenza** durante a campanha do Programa de Saúde do Cooperado.



**791** atendimentos presenciais foram realizados na Casa do Cooperado.



**57.026** solicitações, reclamações, informações e elogios foram registrados no decorrer do ano pela GRCO. Todas as ocorrências foram devidamente tratadas pela equipe da GRCO com retorno aos cooperados sobre cada questão abordada.



**47.401** contatos telefônicos foram feitos com os analistas de relacionamento para a tratativa de demandas.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice				
Estrutura organizacional		Estratégia		Integridade e conformidade		Qualidade dos serviços		Inovação		Reputação		Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse	

## Ouvidoria do Cooperado: tratativa de demandas de médico para médico

Mais um destaque de 2022 foi a implantação da Ouvidoria do Cooperado, que começou a funcionar no dia 3 de outubro. Criada em razão do compromisso assumido pela Gestão, como alternativa de segunda instância, o novo canal de comunicação está disponível no Site do Cooperado para receber manifestações e tratar casos complexos, que demandam atenção especial e não puderam ser solucionados no primeiro nível de atendimento da Cooperativa. O responsável por fazer essa ponte entre os médicos cooperados e a Unimed-BH é o médico cooperado Wilton Braga de Oliveira Júnior, que exerce a função de ouvidor.



**28 casos foram analisados pela Ouvidoria entre outubro e dezembro de 2022.**

## Novos cuidados para quem cuida dos nossos clientes

Para incentivar o autocuidado dos cooperados e despertar o interesse por uma melhor vivência social, lançamos um novo programa de benefícios em 2022: o Viver Bem Cooperados. Ao participar de ações diversas da Cooperativa, os médicos somam pontos e, concluindo os ciclos de atividades, participam do sorteio de prêmios exclusivos, à sua escolha, dentro das opções disponíveis.

O Viver Bem Cooperados segue a diretriz de cuidado integral à saúde do programa nacional Viver Bem, desenvolvido pela Unimed do Brasil. Na Unimed-BH, a ideia é gerar cada vez mais proximidade entre os médicos e a Cooperativa, além de proporcionar experiências inovadoras com foco no bem-estar e na saúde mental.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice				
Estrutura organizacional		Estratégia		Integridade e conformidade		Qualidade dos serviços		Inovação		Reputação		Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse	

## RESULTADOS DO PRIMEIRO CICLO DO VIVER BEM COOPERADOS:

**5.007 cooperados** realizaram pelo menos 1 das 4 atividades do ciclo

**954 médicos** foram elegíveis ao sorteio de prêmios (completaram as 4 atividades)

**64 cooperados** foram premiados por meio da iniciativa a partir da escolha de uma das opções:

- Participação em jantar literário;
- Degustação de churrasco americano;
- Aula de yoga com caminhada ao ar livre;
- Inscrição para corrida de rua;
- Dia de massagem em um spa.

*Os cooperados sorteados para participar do Jantar Literário tiveram a oportunidade de degustar um menu preparado com base nas principais obras da escritora Carla Madeira – conhecida como “a mulher que mais vendeu livros no Brasil em 2021”. O encontro foi realizado no restaurante Cozinha Santo Antônio e reuniu os médicos contemplados e seus convidados.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Um ano para celebrar os reencontros

Após um longo período marcado pelo distanciamento social como medida de prevenção contra a disseminação da Covid-19, em 2022 retomamos os nossos tradicionais eventos presenciais e pudemos comemorar datas importantes, promovendo a integração dos cooperados por meio de experiências inéditas.

Com foco na valorização dos nossos médicos e no reconhecimento do papel fundamental que exercem como protagonistas da história da Unimed-BH, cada ação desenvolvida foi idealizada como um verdadeiro presente. Tudo planejado para marcar as datas de forma especial nesse momento que permitiu a celebração dos reencontros.

*Para celebrar o Dia dos Pais, a Unimed-BH levou cerca de 50 pessoas, entre cooperados, colaboradores e seus filhos, para um tour no Mineirão, com direito a visita ao Museu Brasileiro do Futebol e aos bastidores do estádio, foto com a taça da Libertadores, torneio de pênaltis e um passeio de tirolesa.*



**Dê o play e assista à  
cobertura do evento**



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



### Dê o play e assista à cobertura do evento

Reconhecendo que o cuidado está em todos os detalhes, a Unimed-BH apresentou mães cooperadas e colaboradoras com um passeio para o Inhotim com seus filhos. Cerca de 40 pessoas, entre mães e filhos, participaram da ação.

Para entrar no clima da Copa do Mundo, a Cooperativa realizou o Bolão Unimed-BH, que contou com a participação de mais de 2.700 pessoas, entre médicos cooperados e colaboradores. Na foto, estão os médicos cooperados premiados na ação pela pontuação conquistada durante as apostas e pelo sorteio de prêmios durante os desafios.



Um momento de diversão entre pais e filhos marcou a comemoração do Dia das Crianças na Unimed-BH. Em um passeio ao Parque Guanabara, cerca de 250 pessoas foram sorteadas para participar de uma noite de alegria e descontração.



### Dê o play e assista à cobertura do evento





## Uma homenagem à sensibilidade para o cuidado e para a arte

Para comemorar o Dia do Médico, em parceria com o Instituto Unimed-BH, a Cooperativa promoveu um Concurso de Artes Plásticas para revelar os talentos que os nossos médicos possuem para além da Medicina. Com a temática “Seu cuidado é uma arte”, os cooperados puderam inscrever obras em três categorias: fotografia, pintura e escultura.

A iniciativa recebeu mais de 60 inscrições e revelou grandes talentos por meio da realização de uma exposição aberta ao público, no Centro Cultural Unimed-BH-Minas, com as obras dos 15 finalistas do Concurso.

As obras foram selecionadas por uma comissão formada por três membros, estando entre eles o cooperado da Ginecologia e Obstetrícia e membro do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, Gui Mazzoni.



Na foto, Frederico Peret, diretor-presidente da Unimed-BH, ao lado dos grandes vencedores do Concurso de Artes Plásticas Unimed-BH: Ricardo Sobreira Silva Araújo, cooperado da pediatria (1º lugar na categoria Fotografia), Maria Virgínia Reis Braccini, cooperada da anesthesiologia (1º lugar na categoria Pintura) e Rocksane de Carvalho Norton, cooperada da pediatria (1º lugar na categoria Escultura).

## ESG em pauta no Encontro de Cooperados

Com o conceito “O novo é coletivo”, a 17ª edição do Encontro de Cooperados convidou nossos cooperados a refletirem sobre o potencial do trabalho médico como motor de transformação social.

Após dois anos em formato on-line, o evento reuniu mais de 2.600 médicos no auditório do Minascentro, em Belo Horizonte, para importantes discussões sobre a necessidade de ampliarmos o nosso olhar e evoluirmos atuando cada vez mais de forma coletiva e sustentável, contribuindo para a construção de um futuro melhor para todos.



Realizado no dia 8 de novembro, o 17º Encontro de Cooperados reuniu especialistas de mercado e empreendedores com foco no desenvolvimento sustentável em um momento de reflexão sobre a importância das ações coletivas para a construção de um novo futuro.

**Dê o play e assista aos melhores momentos do Encontro de Cooperados**



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Momentos de inspiração

Além dos painéis realizados com especialistas de mercado e empreendedores na área do ESG, o Encontro contou com momentos emocionantes e inéditos. A entrega do Prêmio Inspiração, criado em parceria com o Instituto Unimed-BH reconheceu iniciativas de médicos cooperados que estão transformando a sociedade por meio da realização de projetos sociais ou apoio a estes.

Já a apresentação dos alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, projeto idealizado e mantido há 15 anos pelo braço social da Cooperativa, levou ao público uma demonstração do poder transformador que o Programa Sociocultural Unimed-BH tem, por meio da formação artística de crianças e jovens das comunidades atendidas pelos nossos projetos patrocinados.

**Saiba mais no capítulo Social - Ações socioculturais**



## Conheça o trabalho desenvolvido pelos cooperados vencedores do Prêmio Inspiração:

**1º Lugar: Clóvis Antônio Bacha, cooperado da ginecologia e obstetrícia – Rede Novo Olhar Rua**



**Dê o play e saiba mais sobre o projeto**



**Dê o play e saiba mais sobre o projeto**



**2º Lugar: Eliana Cardoso Vieira Quintão, cooperada da hemoterapia e hematologia – Casa de Apoio Aura**



**Dê o play e saiba mais sobre o projeto**

**3º Lugar: Ana Carolina Bueno e Silva, cooperada da pediatria – Projeto Arboriza**



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## CONFIRA OS PRINCIPAIS DESTAQUES DO ANO:

**5.198** médicos cooperados ativos

**54** novos médicos se cooperaram

**4.616** cooperados participaram da Assembleia Geral Ordinária, em março

**4.457** cooperados participaram da Assembleia Geral Extraordinária, em junho

**4.362** cooperados participaram da Assembleia Geral Extraordinária, em dezembro

**2.602** cooperados participaram do 17º Encontro de Cooperados

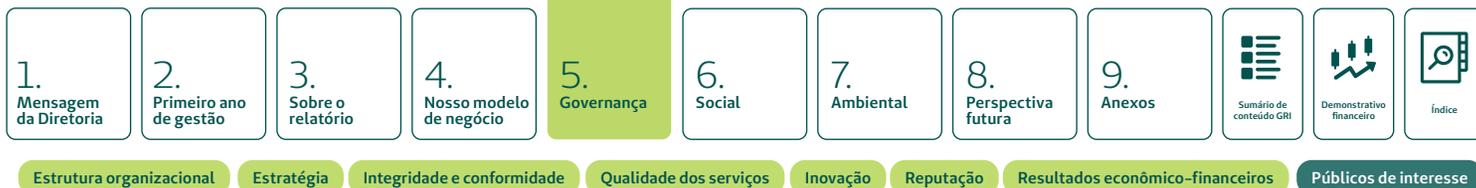
## Nosso reconhecimento a quem se dedica ao melhor cuidado

A oferta da melhor assistência ao cliente é mais que um compromisso para a Unimed-BH. Temos paixão pela vida e o cuidado com a saúde como propósito. Por isso, temos a satisfação de homenagear os cooperados premiados anualmente no Unimed-BH Reconhece – iniciativa criada para dar visibilidade aos profissionais que conquistam, ano a ano, notas máximas e excelentes avaliações nas pesquisas de satisfação que realizamos regularmente com os nossos clientes.

A edição de 2022 da premiação reconheceu 22 cooperados que conquistaram nota máxima em todas as avaliações do Net Promoter Score (NPS) realizadas no período de apuração desse ciclo do programa – de janeiro a dezembro de 2021. Para receber o nosso agradecimento por todo empenho e dedicação, esses profissionais participaram de um encontro com a Diretoria da Cooperativa na sede da Unimed-BH, onde receberam troféus e certificados em um momento de integração com os colegas.



**Dê o play e assista ao vídeo de homenagem**



Na categoria Excelentes Avaliações foram premiados 1.283 cooperados (médicos que atingiram nota superior ou igual a 9,80 na média das avaliações). Eles receberam o certificado de reconhecimento pelo cuidado prestado aos nossos clientes.



**Clique nos links e conheça os premiados em cada categoria:**

**[Categoria Nota Máxima](#)**

**[Categoria Excelentes Avaliações](#)**



*Em reuniões on-line, o grupo de Desenvolvimento do SOL troca experiências sobre o dia a dia de atendimento aos clientes Unimed-BH com foco na identificação de oportunidades de melhoria no sistema oficial de gestão dos atendimentos médicos na Cooperativa.*

## Trabalho contínuo em prol da melhor assistência

O nosso sistema oficial de gestão dos atendimentos médicos, 'SOL', está em constante evolução. Com a participação de cerca de 30 cooperados de especialidades diversas, um grupo de trabalho realiza reuniões periódicas em busca do aprimoramento da ferramenta com foco na simplificação da rotina dos cooperados, tornando os processos mais ágeis e eficientes.

Em 2022, os encontros entre o Grupo de Desenvolvimento do SOL, a equipe técnica da Unimed-BH e representantes da Diretoria resultaram no desenvolvimento e na implantação de cerca de 14 melhorias no sistema. Esse é um trabalho que tem gerado ganhos para a Cooperativa e levado mais praticidade para o dia a dia dos médicos, além de beneficiar os clientes Unimed-BH, que contam com uma experiência cada vez melhor em seus atendimentos.



## Solidez que se traduz em benefícios

Os resultados positivos da Unimed-BH, ano a ano, com uma gestão participativa e pautada na segurança e sustentabilidade, nos permitem distribuir benefícios cada vez mais significativos aos cooperados.

### Confira como evoluímos na geração de ganhos para os médicos cooperados em 2022

#### Novo aporte na Previdência

Um aporte de R\$100 milhões na Previdência da Unimed-BH foi aprovado por 85,69% dos cooperados presentes na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em dezembro de 2022. Conforme deliberação, o pagamento ocorrerá em março de 2023. Essa é uma conquista de todos que garante mais segurança aos nossos cooperados e evidencia que estamos no caminho certo, construindo uma Cooperativa sustentável.

**85,69% dos cooperados aprovaram um novo aporte de R\$100 milhões na Previdência da Unimed-BH.**

**Atualmente, o fundo conta com um saldo aproximado de R\$ 1,6 bilhão, oferecendo mais segurança e estabilidade para o futuro dos nossos médicos cooperados.**

#### Mais flexibilidade para acesso ao Pró-família

Outro benefício que garante a segurança dos médicos cooperados em relação ao futuro é o Pró-Família. Com valor atual de até R\$ 600 mil, o benefício é calculado no momento da aposentadoria, pela diferença encontrada após a soma da cota capital com o saldo do fundo de previdência de cada médico. Caso o patrimônio não chegue aos R\$600 mil, a Cooperativa complementa os ganhos do cooperado até o montante de direito, com base nos critérios do benefício (idade e tempo de cooperação).

A grande novidade é que, em 2022, atendendo às demandas dos cooperados que manifestaram o desejo de antecipar os planos de aposentadoria, a Cooperativa aprovou uma mudança nos requisitos do benefício, reduzindo a idade mínima para acesso ao fundo de 65 para 60 anos. A proposta foi deliberada com 88,82% dos votos favoráveis na Assembleia Geral Extraordinária realizada junho.

**88,82% dos cooperados aprovaram a redução da idade mínima para acesso ao Pró-família de 65 para 60 anos.**

**Os ganhos destinados aos cooperados que optarem pela antecipação da aposentadoria serão calculados a partir da soma da idade + tempo de dedicação à Cooperativa, podendo chegar ao teto de R\$ 600 mil, conforme critérios do benefício.**



## Resultados positivos garantem produção complementar em 2022

Apesar dos desafios do cenário, o empenho de todos os cooperados na oferta da melhor assistência, com utilização racional de recursos, permitiu que alcançássemos, por mais um ano, resultados positivos que serão compartilhados com todos.

Conforme deliberação da Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro, os cooperados receberam a distribuição da produção complementar no dia 20 do mesmo mês, totalizando 137,5 milhões em ganhos extras.

**90,25% dos cooperados presentes na AGE no momento da votação (2.378 votos) aprovaram a proposta de distribuição da Produção complementar de R\$ 137,5 milhões aos cooperados, com base nos critérios vigentes para o benefício.**

**Mais de R\$760 milhões em benefícios foram destinados aos cooperados em 2022.**

## Novidades na distribuição de sobras e produção complementar entrarão em vigor em 2023

Outra importante deliberação foi feita na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro. Com 55,82% dos votos, teremos um novo critério para repasse da produção complementar para os cooperados a partir de 2023.

A proposta apresentada pelo Conselho Social foi a de alterar o critério de elegibilidade ao benefício, com a modificação do valor mínimo mensal produzido de R\$3.000 para R\$4.500 – o equivalente a 45 consultas por mês na Rede Ampla. Consequentemente, ao final dos 12 meses, o valor mínimo requerido passa a ser de R\$54.000. Vale ressaltar que, atualmente, cerca de 87% dos cooperados já estão elegíveis ao novo critério e os demais terão tempo de se adaptar.

Além do novo critério para a distribuição da produção complementar, haverá também a alteração do critério para aporte na Previdência e para o Programa Participação Pontuada, benefícios diretamente interligados. Lembrando que os cooperados acima de 65 anos são elegíveis ao aporte na Previdência independentemente do valor produzido.

A mudança é fundamental para que a Unimed-BH continue promovendo, a cada dia, a valorização do trabalho médico, a qualidade da assistência e a excelência do cuidado. Além disso, contribui diretamente para promover o acesso dos clientes o que, junto a outras medidas que estão sendo implementadas, impacta diretamente na satisfação e, consequentemente, na manutenção e crescimento da nossa carteira.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Valorização do trabalho médico: um compromisso constante GRI 3-3

Apresentada como uma das principais propostas de trabalho da atual gestão, a evolução do Modelo de Remuneração Médica na Cooperativa já é uma realidade. Em aprimoramento contínuo a partir de estudos e propostas do Conselho Social e da equipe técnica da Cooperativa, já alcançamos importantes avanços em 2022.

Em setembro, simplificamos as regras para pagamento do adicional mensal destinado aos cooperados, incorporando até 30% de incremento em nossa tabela-base (15% anteriormente pagos com base na sinistralidade – DM e outros até 15% anteriormente ligados às atividades do Índice de Qualidade Assistencial IQA). Também reajustamos alguns itens específicos da tabela.

Em outubro demos mais um importante passo nesse trabalho oferecendo mais 5% de ganhos extras aos cooperados. Esse valor é aplicado nos honorários médicos das consultas, procedimentos e exames, com base no alcance das metas dos dois indicadores gerais da Cooperativa: sinistralidade (DM) menor ou igual a 80%, Net Promoter Score (NPS) da Unimed-BH maior ou igual a 78.

Os indicadores foram definidos considerando os resultados econômico-financeiros, a percepção dos nossos clientes sobre os serviços prestados e, conseqüentemente, a sustentabilidade da Cooperativa.

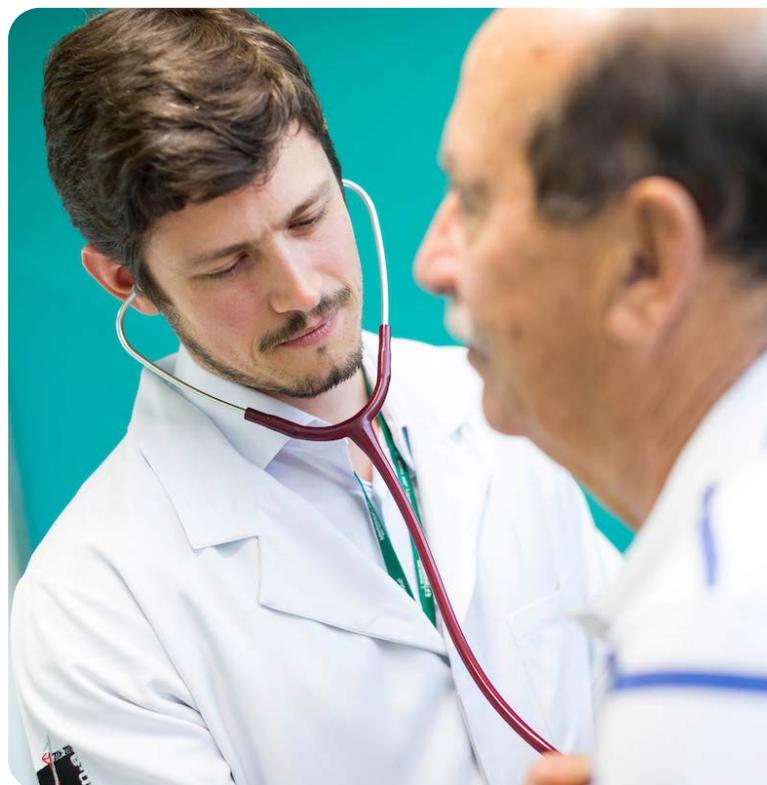
Marcos Quintão,  
médico cooperado.

## Em 2023, o trabalho continua

Com a participação ativa do Conselho Social, seguiremos discutindo o tema e planejando novas estratégias que nos permitam evoluir ainda mais no modelo, gerando ganhos para os cooperados, sem perder de vista a sustentabilidade da Unimed-BH.



[Clique aqui e veja a cartilha sobre o Modelo de Remuneração da Unimed-BH](#)



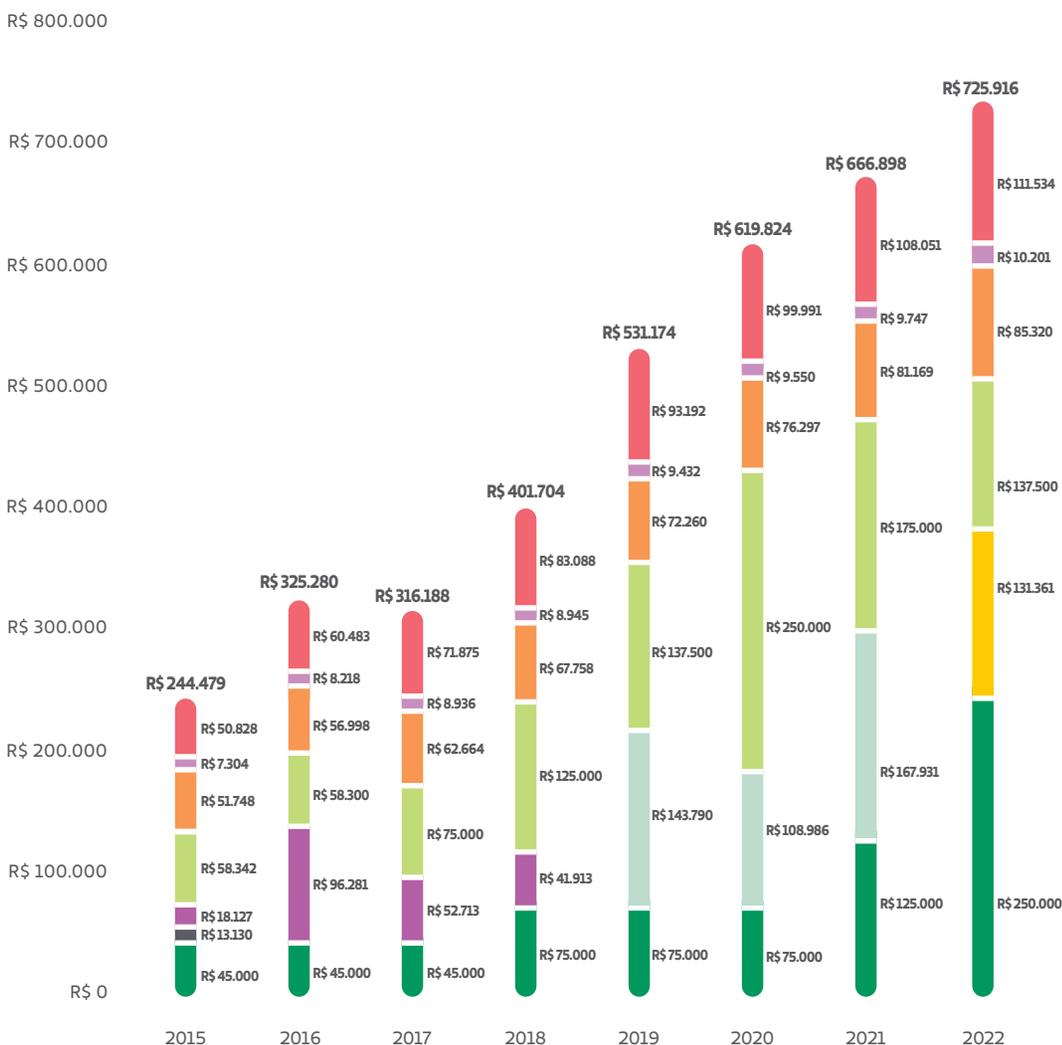


- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

## Ganhos gerados para os cooperados em 2022

Em 2022, mais de R\$ 1,2 bilhão foi transferido aos cooperados em forma de remuneração, o que corresponde a um incremento de 22,86% em relação ao valor pago em 2021. Desse montante, R\$ 205.176 milhões correspondem à remuneração variável distribuída pela Cooperativa.

### Destinação de Recursos (de 2015 a 2022 - milhares de reais)



- Aportes na Previdência Unimed-BH
- Produção Complementar
- Descontos do Plano de Saúde
- Correção dos aportes na Previdência previstos para 2013 e 2014
- Sobras destinadas ao Pró-Família
- Remuneração do Capital Social
- Distribuição de sobras do exercício anterior
- Recursos à disposição da Assembleia
- Participação Pontuada



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

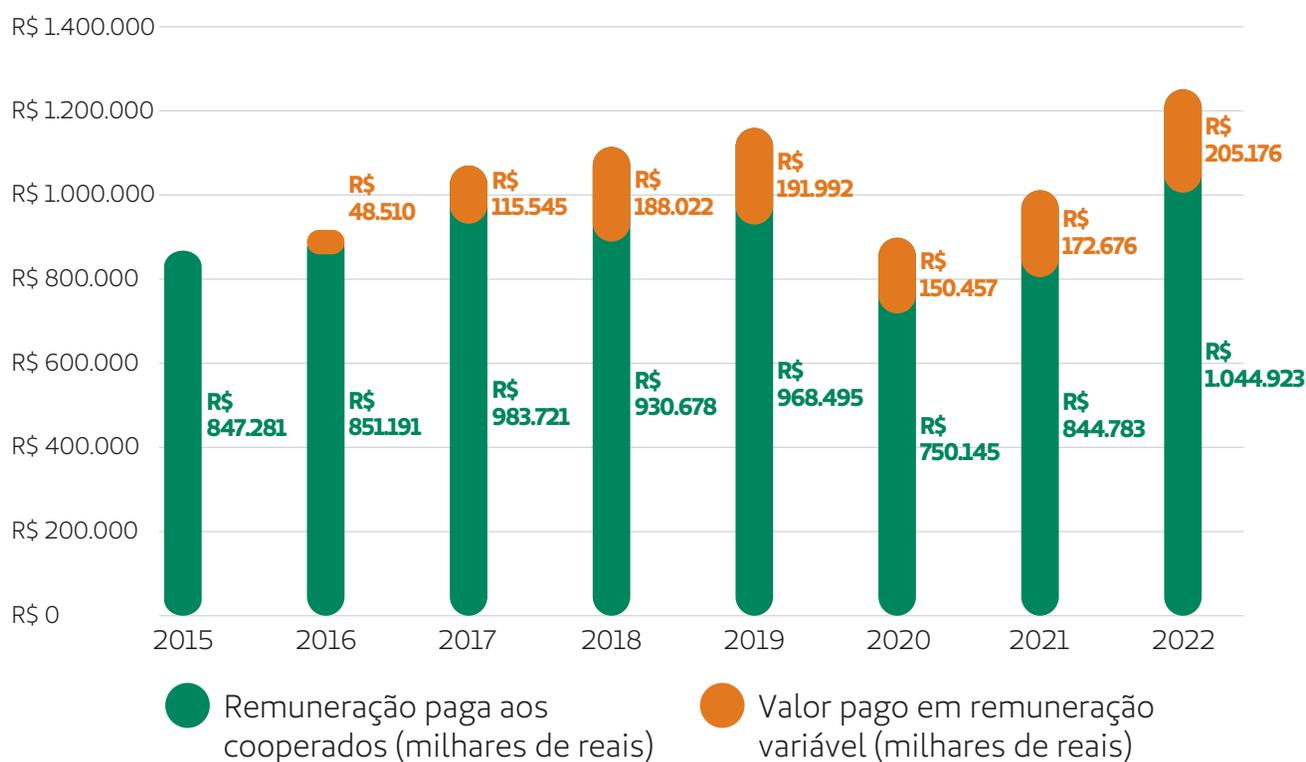
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Remuneração paga ao cooperado (de 2015 a 2022)

Com um modelo inovador de pagamento aos cooperados que visa à eficiência assistencial e à sustentabilidade da Cooperativa, temos avançado na valorização do trabalho médico sem perder de vista o foco na oferta de serviços de excelência aos nossos clientes. Em 2022, o valor destinado à remuneração dos cooperados ultrapassou o marco de R\$ 1,2 bilhão, o que corresponde a um incremento de 22,86% em relação ao valor registrado em 2021. Destes, mais de R\$ 200 milhões corresponderam à remuneração variável.





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

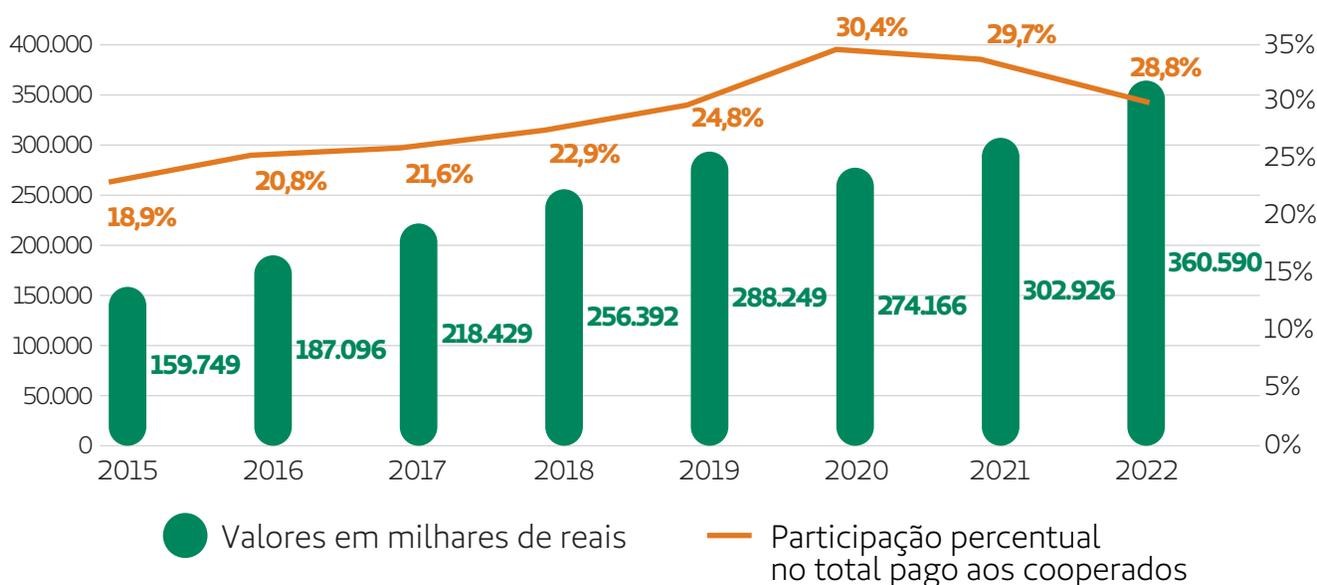
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e participação na remuneração total paga aos cooperados (2015–2022)

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2022, cerca de R\$ 360 milhões em honorários para médicos cooperados, o que representa 28,80% do total pago para estes.



## Gestão comprometida com os cooperados



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

**85% dos cooperados estão satisfeitos com a Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2022.**

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Percepção da marca pelos médicos cooperados

Assim como na avaliação realizada em 2021, a capacidade de atingir resultados positivos é o principal atributo da marca Unimed-BH, percebido por 98% dos médicos cooperados ouvidos.

A responsabilidade social e a confiabilidade aparecem em segundo lugar, com 97% de menções, seguidas do respeito aos seus públicos e a sustentabilidade (ambiental, social, governança), ambos com 96%.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

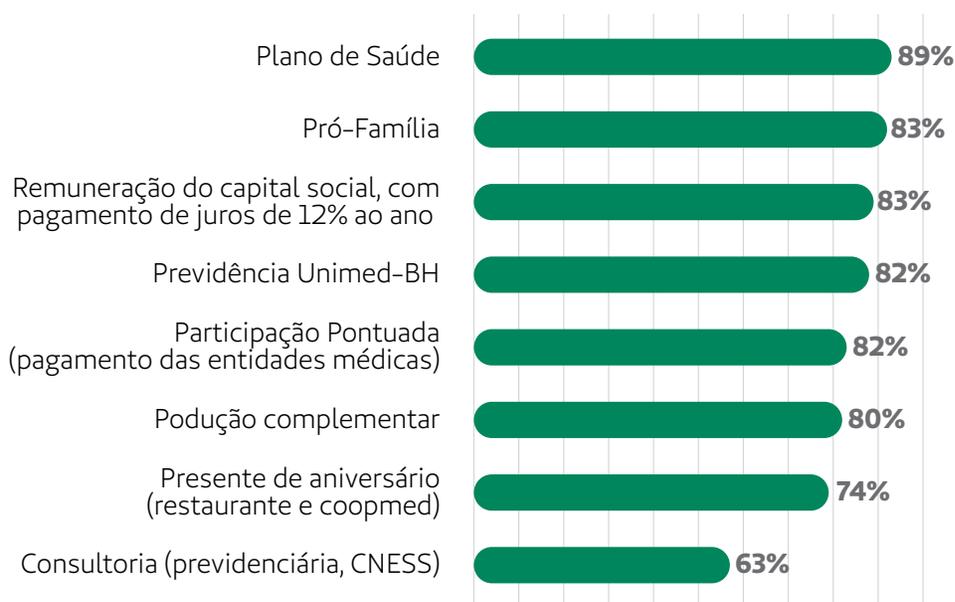
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Avaliação dos cooperados sobre os benefícios

O plano de saúde e o Pró-família são os benefícios mais bem avaliados pelos médicos cooperados, alcançando os índices de 89% e 83% de satisfação, respectivamente. Outros benefícios que contribuem para a segurança dos médicos no futuro, como a remuneração ao capital social e a previdência, aparecem na sequência, com 89% e 88% de satisfação.



**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Clientes

**Em 2022, a excelência dos nossos serviços, a qualidade da nossa estrutura e a atuação focada no acolhimento das pessoas e no cuidado com a saúde foram celebradas com um marco histórico: a conquista de 1,5 milhão de clientes em nossa carteira**

### A excelência e o cuidado nos unem

Seja em nossos serviços próprios, na rede prestadora ou nos canais on-line, a premissa que norteia o contato entre a Unimed-BH e os seus clientes é uma só: oferecer a melhor experiência em saúde.

Para isso, contamos com uma equipe altamente preparada e comprometida com o Foco do Cliente. São mais de 5.100 médicos cooperados dedicados à melhor assistência, aliados a uma rede ampla de serviços próprios e credenciados e a um time de colaboradores que têm o cuidado como vocação.

**Cuidar da saúde das pessoas, com acolhimento e qualidade, é um compromisso que reafirmamos diariamente com os nossos clientes.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

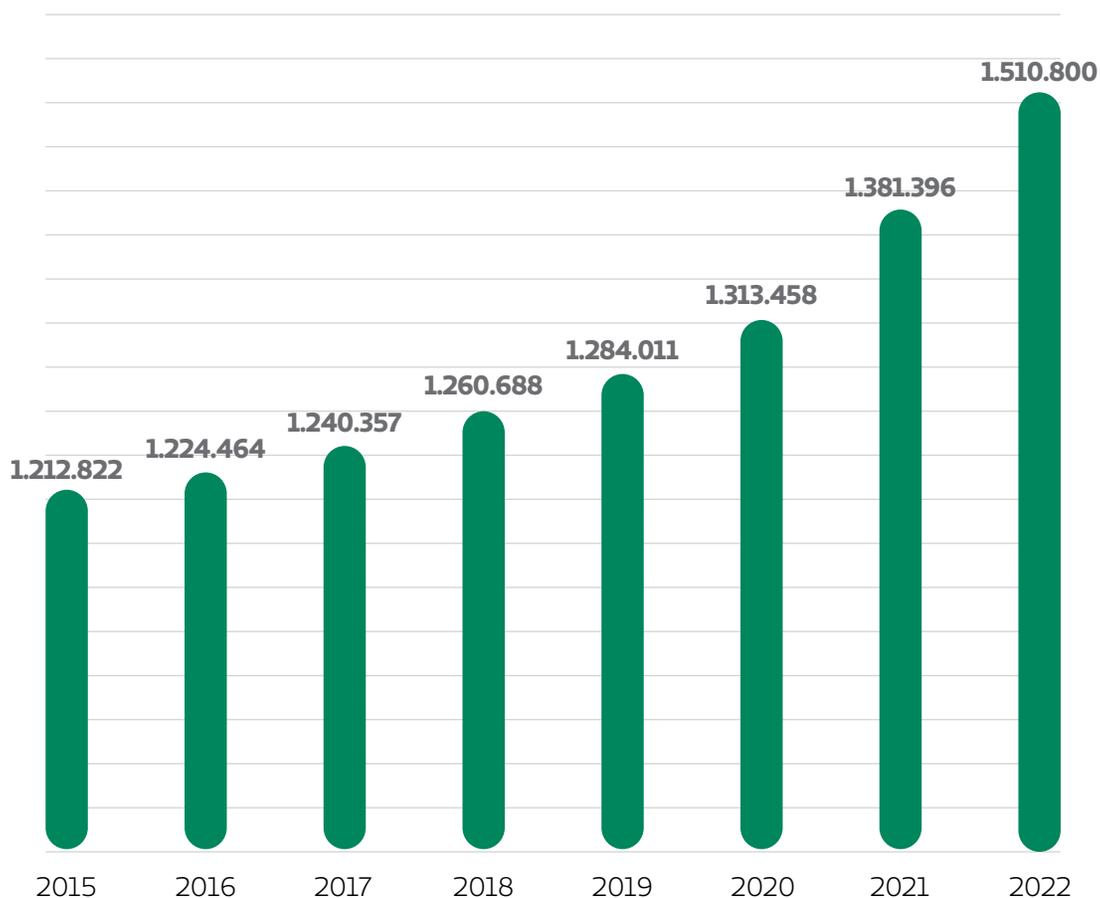
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Evolução da carteira de clientes

O comprometimento da Unimed-BH com a constante evolução de seus serviços e sua relação de confiança com a sociedade foram recompensados com um fato inédito em nossa história.

Em 2022, alcançamos a marca de 1.500.000 clientes. Se comparado ao ano de 2021, o crescimento foi de quase 130 mil vidas.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Uma conquista que deve ser celebrada por todos GRI 3-3

**O recorde histórico é fruto do trabalho coletivo e do crescimento sustentável de nossa carteira de clientes nos últimos anos**

Essa é uma conquista que deve ser celebrada por médicos cooperados, colaboradores e prestadores. Além disso, o marco vem carregado de uma enorme responsabilidade.

1,5 milhão de pessoas confiam em nossa Cooperativa e no acolhimento que oferecemos, dia a dia. E essa confiança está comprovada em números.

Esse é um resultado muito relevante, principalmente em um cenário em que a concorrência está cada vez mais atuante e ampliando os investimentos em nossa área de atuação. Por isso, a busca pela manutenção e crescimento dessa conquista deve ser um compromisso contínuo de todos.



**85% dos clientes declararam estar satisfeitos com a Unimed-BH, segundo Pesquisa Datafolha**

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

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



**Saiba mais no capítulo Governança - Reputação**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

- Estrutura organizacional
- Estratégia
- Integridade e conformidade
- Qualidade dos serviços
- Inovação
- Reputação
- Resultados econômico-financeiros
- Públicos de interesse

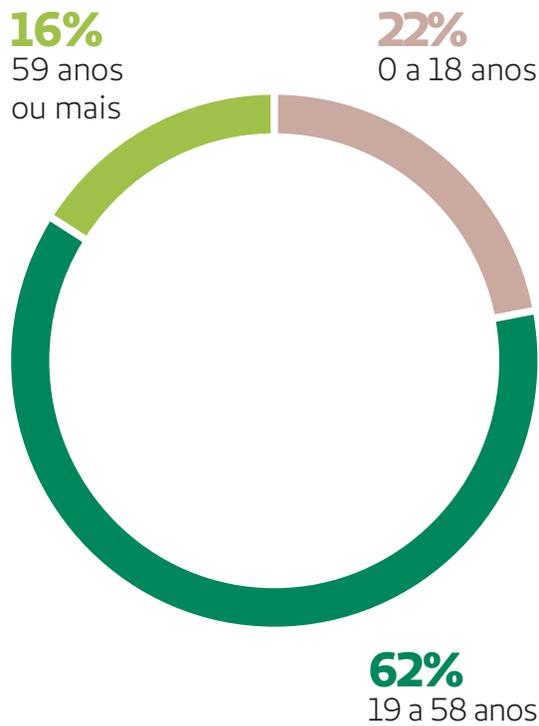
## Nossos Clientes

O perfil dos nossos clientes é composto por:



**47% homens** **53% mulheres**

As mulheres representam a maior parte dos nossos clientes, mas com uma pequena diferença em relação aos homens.



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

## Principais cidades

A Unimed-BH está presente em 34 municípios mineiros. Dentre eles, os que concentram o maior número de clientes são:



Estudo realizado em dezembro de 2022.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Cuidado Integral de nossos clientes

A Unimed-BH é líder na saúde suplementar mineira e, por isso, entende que também faz parte da sua atuação agir visando à promoção da saúde integral de seus clientes não apenas quando eles precisam, mas durante todo o ano.

Seja qual for o momento do cliente, existe uma gama de soluções da Unimed-BH para atendê-lo, em qualquer fase da vida, ou em qualquer condição de saúde em que se encontre. O nosso cuidado abrange a integralidade e a longitudinalidade.

Isso significa que estamos na vida dos clientes para garantir que a assistência transcenda a prática curativa com soluções e iniciativas que contribuem para o bem-estar e para a promoção da própria saúde. Seja na prevenção ou quando uma condição de doença é identificada, temos uma rede estruturada para acompanhar o tratamento, com o estabelecimento de uma relação terapêutica duradoura.

Conheça agora algumas dessas iniciativas.

### Plataforma Viver Bem

A plataforma digital **Viver Bem Unimed-BH** é um portal de informações diretamente conectado ao nosso propósito de cuidar da saúde.

Em 2022, a plataforma se consolidou como uma referência em cuidado e hoje aparece em destaque entre os Top 10 no Google em mais de 4 mil termos de busca.

#### VIVER BEM EM NÚMEROS

**+1.8m visitas** +1m apenas orgânico – 68% do total do ano

**+4k termos top 10 do Google**

**138 conteúdos publicados**

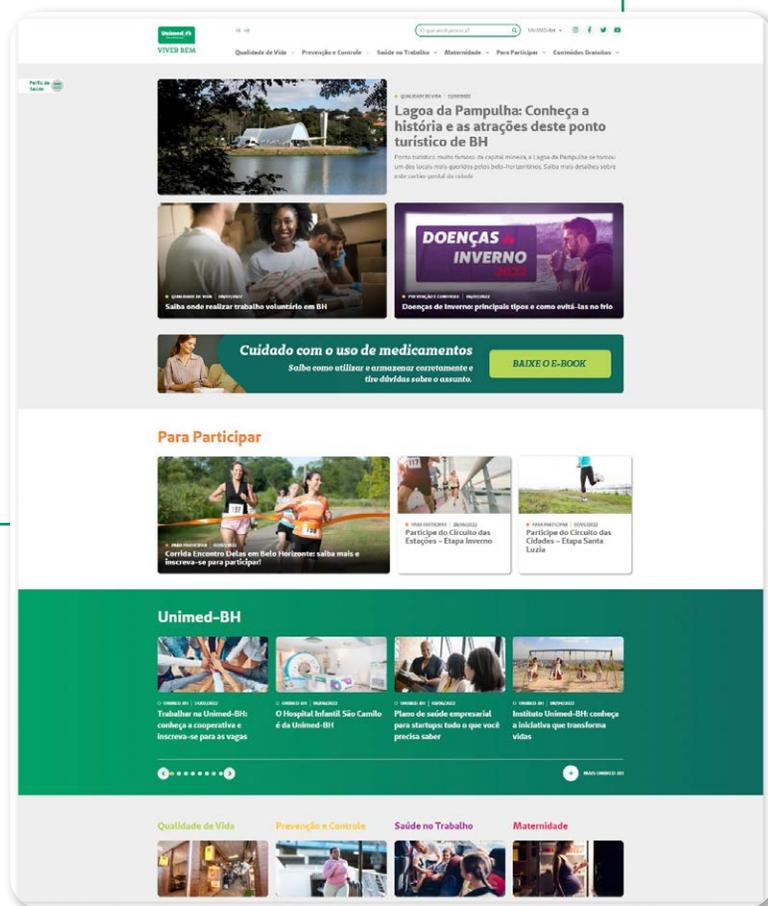
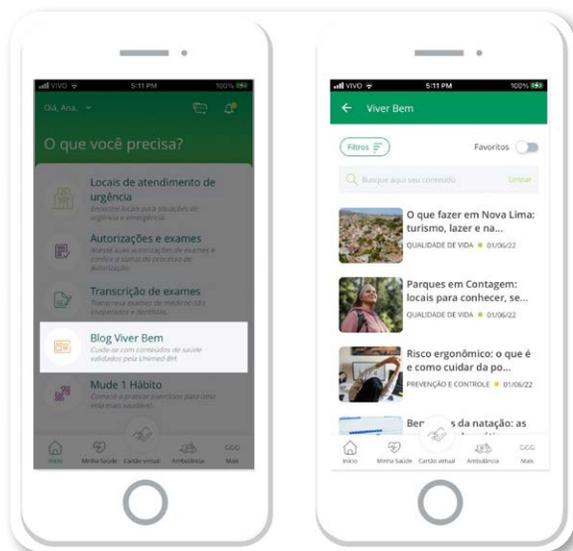
**+1.7k assinantes da newsletter**

**19% abertura da news (taxa média de mercado – 9,8%)**

**4% cliques na news (taxa média de mercado – 1%)**

1. Mensagem da Diretoria
2. Primeiro ano de gestão
3. Sobre o relatório
4. Nosso modelo de negócio
5. Governança
6. Social
7. Ambiental
8. Perspectiva futura
9. Anexos
- Sumário de conteúdo GRI
- Demonstrativo financeiro
- Índice

- Estrutura organizacional
Estratégia
Integridade e conformidade
Qualidade dos serviços
Inovação
Reputação
Resultados econômico-financeiros
Públicos de interesse



*Integrada com o app Unimed-BH, a plataforma Viver Bem é uma importante estratégia de aproximação e relacionamento entre a Cooperativa e seus clientes.*



## Saiba mais no capítulo Social - Ações socioculturais

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Circuito Mude1Hábito

A prática de hábitos saudáveis é um dos principais fatores que contribuem para uma boa qualidade de vida. Foi com esse objetivo que a Unimed-BH criou o “**Circuito Mude1Hábito**”, com atividades presenciais e uma plataforma on-line com atividades e desafios que podem ser realizados, como o próprio slogan diz: a qualquer hora, em qualquer lugar.

Esses resultados traduzem a força do projeto como plataforma de relacionamento com todos os públicos da Unimed-BH, seja para fidelizar, criar vínculo com a marca ou fortalecer o nosso propósito: juntos, com você, cuidando da saúde!

 **+ de 35 mil**  
usuários cadastrados

 **66% do público é**  
formado por clientes



**[Clique aqui e conheça o](#)**  
**Circuito Mude1Hábito**



O projeto conta com atividades diárias e desafios temáticos que acompanham as estações do ano.



Por meio da gamificação, os participantes são estimulados a participar das atividades, cumprir os desafios e somar pontos que, depois, podem ser trocados por kits e brindes especiais.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Bike BH - Expansão do eixo Centro-Sul

Lançado em setembro de 2019, o projeto Bike BH é uma parceria entre a Unimed-BH e a Serttel, em mais uma iniciativa que tangibiliza o nosso propósito em ações com retorno para nossos públicos de relacionamento.

*Apenas no primeiro dia, foram registrados quase 400 novos downloads do app Bike BH, disponível para Android e IOS.*

Em setembro de 2022, o projeto chegou à região Centro-Sul de BH com dez novas estações e 100 bicicletas disponíveis. Logo no lançamento, a ação foi muito bem recebida pela população e teve grande repercussão na imprensa local. Mais de 500 pessoas estiveram presentes na inauguração, que também contou com ativações integradas ao Circuito Mude1Hábito.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Volta Internacional da Pampulha

Ao longo de 2022, a Unimed-BH patrocinou 27 corridas de rua, sendo a maior delas a tradicional Volta Internacional da Pampulha, que, em sua 23ª edição, teve mais de 18.000 corredores inscritos.

Com a retomada dos eventos de grande porte, a presença da Cooperativa na maior corrida de rua de Minas Gerais contou também com um espaço para ativação do Circuito Mude1Hábito, com distribuição de brindes e ações promocionais de divulgação da iniciativa.



## Eventos e ações com clientes corporativos

Dentre os diferenciais da Unimed-BH reconhecidos pelos clientes corporativos está o relacionamento próximo e consultivo. Exemplo disso são as mais variadas iniciativas corporativas que contam com a presença de nossos médicos cooperados e parceiros. Palestras, lives e participações em ações voltadas para a saúde mental, da mulher e do homem são algumas das ações realizadas em 2022.

Uma das corridas de rua mais relevantes do calendário esportivo nacional e internacional conta com o patrocínio da Unimed-BH.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Campanhas que reforçam o nosso cuidado

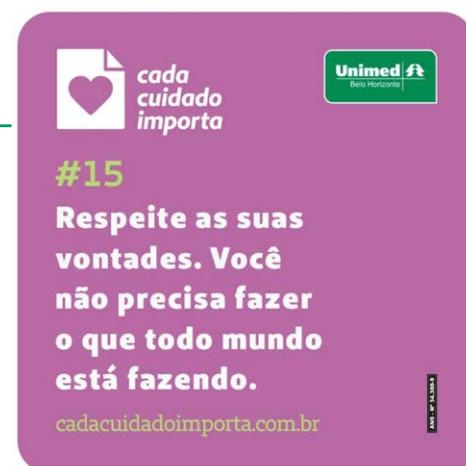
Em um ano ainda marcado por incertezas, mas também pelo retorno dos encontros e das atividades em grupo, nossa responsabilidade com a conscientização da população sobre os cuidados com a saúde foi pauta das campanhas de marketing produzidas pela Unimed-BH em 2022.

### Campanhas institucionais

#### Cada cuidado importa

Para marcar o Dia Mundial da Saúde, celebrado em 07 de abril, a Unimed-BH convidou as pessoas para refletirem sobre a importância dos pequenos cuidados do dia a dia. Com a mensagem principal “Cada cuidado importa”, a Cooperativa reforçou a importância de ter mais atenção aos simples momentos de autocuidado que podem fazer muita diferença na rotina. Adotar breves pausas, prestar atenção na respiração, passear, meditar e sentir o sol no rosto são alguns dos exemplos que fizeram parte da campanha.

*Lançado em abril de 2022, o hotsite esteve no ar com dicas e cards para compartilhamento, além de um campo onde as pessoas puderam se cadastrar para receber notificações com lembretes para pausar, alongar o corpo, beber água e outros.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



## A vida nos une

Com a pandemia da Covid-19, os laços afetivos que unem as pessoas tornaram-se ainda mais especiais. Diante do cenário de incertezas, podemos afirmar que esses mesmos laços que unem os clientes à Unimed-BH foram fortalecidos nos últimos anos.

Para celebrar essa relação e mostrar que a ligação da Cooperativa com as pessoas vai além do trabalho médico e da assistência hospitalar, foi lançada, em outubro de 2022, a campanha “A vida nos une”.

“Um dia de sol, a corrida de rua, uma praça, uma música, família, amigos. A gente se une em volta do que faz bem.” Essa é a mensagem do novo posicionamento institucional, que celebra os pontos que unem as pessoas e amplia a ideia do cuidado com a saúde. Afinal, é para viver esses momentos que as pessoas querem saúde. E é para cuidar de cada uma delas que a Unimed-BH existe.



**Dê o play e assista à  
vinheta de lançamento**

*A campanha foi veiculada nos principais veículos da região, em mídias off-line, como painéis, bancas de led, outdoors, abrigos de ônibus, backbus e metrô, além de uma extensa ativação nas redes sociais e mídia on-line.*

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional		Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse			

## Campanhas de marketing

Campanhas de vendas, ampliação ou reforço de serviços e campanhas sazonais também foram destaques em 2022. Conheça algumas delas:

### Cuide-se. Mude para a Unimed.

De forma bem-humorada, a campanha valorizava os diferenciais da Cooperativa para mostrar que quem tem Unimed-BH tem mais: tem um plano de saúde completo e acessível, a maior e mais completa rede de atendimento, qualidade assistencial, facilidade para autorização de exames e procedimentos, além de condições especiais na contratação.

### Está no ar: doenças de inverno

A campanha com foco na sazonalidade das doenças de inverno abordou clássicos do cinema para conscientizar a população sobre medidas preventivas. As peças foram divulgadas nas redes sociais da Unimed-BH, além de conteúdos no site Viver Bem, comunicação com clientes corporativos e individuais e material impresso em nossas unidades assistenciais próprias.

## Orientação de percurso e lançamento do site “Onde ir”

A campanha de Orientação de Percurso será perene e conta com uma série de conteúdos educativos, que serão trabalhados simultaneamente em mídia on-line para apresentar à população as diversas opções de atendimento disponíveis na Unimed-BH: consulta on-line, centros de promoção da saúde, consultórios médicos, agenda de consultas para o mesmo dia, urgência e emergência, entre outros.

## Cliente no centro da experiência

Os avanços da tecnologia facilitaram a comunicação e foram decisivos para o enfrentamento da pandemia da Covid-19. Em 2022, foi a vez de essas evoluções chegarem aos nossos principais canais digitais.

## Novo site e e-commerce

O Foco do Cliente é um dos norteadores de todo o trabalho desenvolvido em nossa Cooperativa e um dos melhores exemplos de como materializar esse valor em ações práticas foi a reformulação do site e do e-commerce da Unimed-BH.

A mudança reposiciona a presença da Cooperativa na mídia digital, com soluções para atendimento ao cliente e para quem precisa adquirir um plano de saúde.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

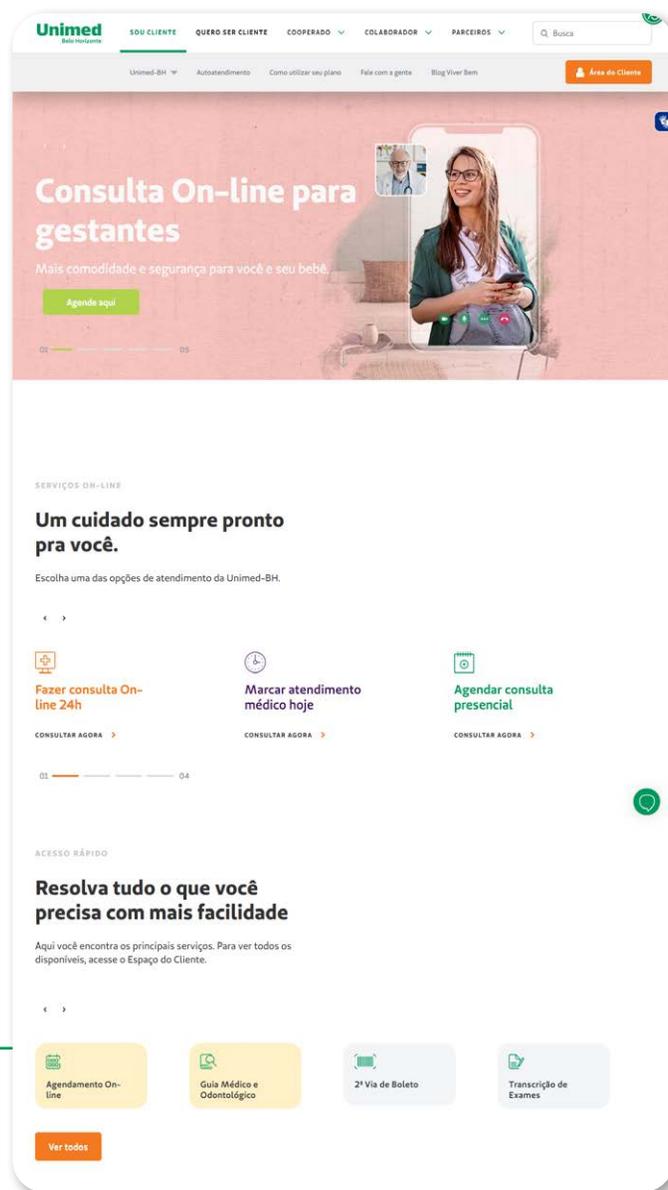
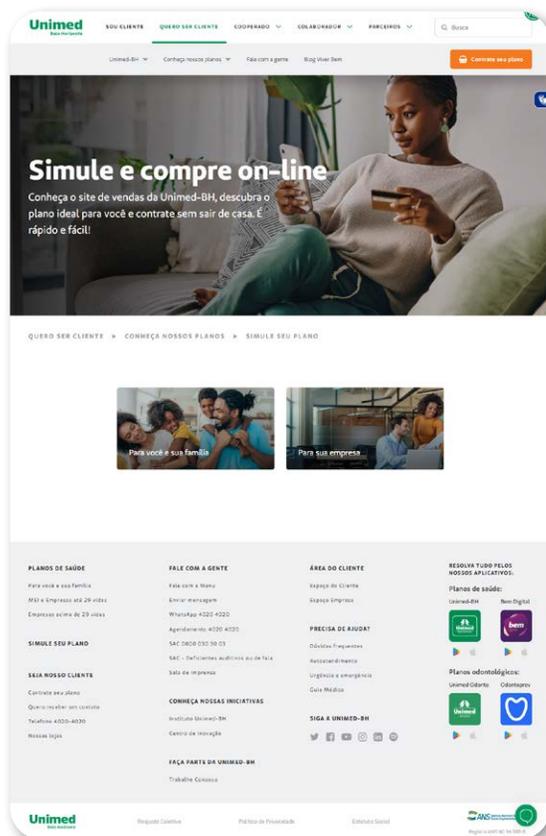
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Mais simples, moderno e intuitivo

O novo site utiliza os conceitos de experiência do usuário e de plataforma de experiência digital para oferecer as melhores práticas em relação à usabilidade e experiência nas plataformas. Ele está estruturado em duas jornadas distintas: uma para clientes, com acesso facilitado aos serviços Unimed-BH, e outra para o não cliente, a qual destaca as vantagens de ter um plano Unimed-BH.

Para quem deseja obter um de nossos planos, o e-commerce oferece um simulador com diferentes perfis e até a opção de contratação on-line.



*Durante sua construção, foram ouvidas as percepções dos usuários para entender o que eles esperavam em termos de navegação, acesso às informações, design e melhorias em relação ao site anterior.*

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

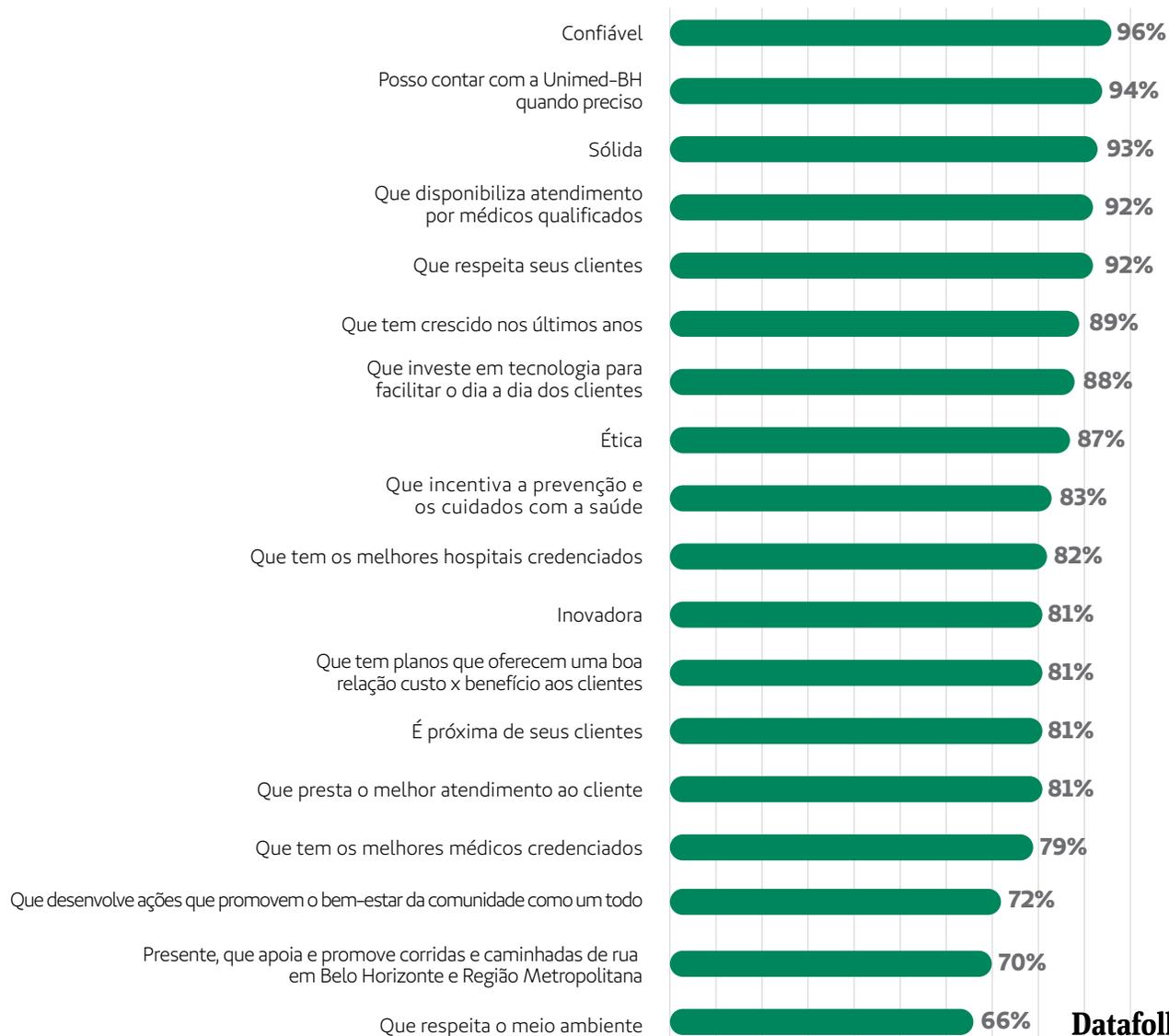
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Percepção de Marca – Pesquisa Datafolha GRI 3-3

Confiável, sólida, respeitável e disponibilizadora de atendimento por médicos qualificados. É assim que os clientes percebem a marca Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2022.

Eles também ressaltaram os investimentos em nossa rede assistencial própria e em tecnologia para oferecer o melhor atendimento aos nossos clientes.

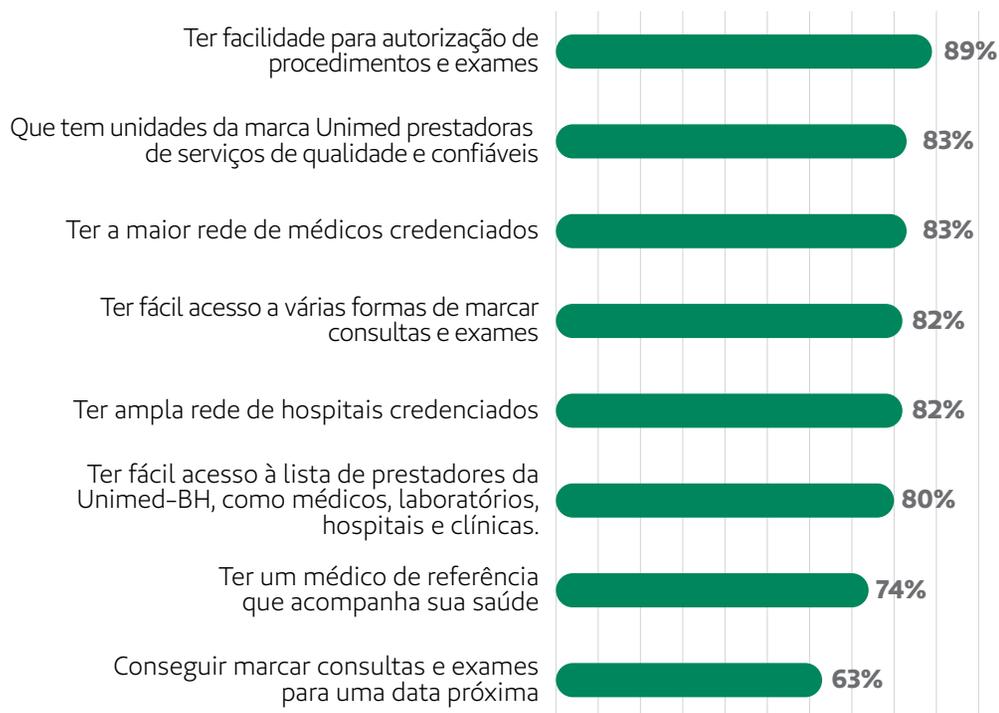




## Satisfação dos clientes com os serviços ofertados pela Unimed-BH

De acordo com pesquisa realizada pelo Datafolha em 2022, os serviços de ambulância e exames e diagnósticos receberam destaque de 95% dos clientes, que disseram estar satisfeitos com o atendimento prestado pela Unimed-BH;

89% destacaram a facilidade para autorização de procedimentos e exames; e 83% ressaltaram a qualidade e a confiabilidade da marca, além da abrangência da rede de médicos credenciados.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Rede de prestadores

GRI 2-8

## Juntos, cuidamos de vidas

**Ampliar a escuta, gerar aproximação. É assim que temos evoluído junto à nossa rede prestadora para oferecer aos nossos clientes a melhor assistência. Afinal, cooperar é crescer junto**

Na Unimed-BH cuidamos para ter redes – assistencial, própria e terceira – que se complementam e estão alinhadas à necessidade da entrega do melhor cuidado. Está na nossa essência, nas nossas raízes. A cada ano, evoluímos nesse propósito. Inovamos em tecnologias, modernizamos os nossos processos e desenvolvemos, junto aos nossos parceiros, um melhor jeito de cuidar, buscando sempre a excelência do atendimento.

Encerramos 2022 com uma rede assistencial que abrange 319 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, além da rede própria. Ao todo, os nossos clientes podem contar com mais de 500 unidades assistenciais estrategicamente distribuídas em nossa área de atuação, que garantem o acesso aos serviços de saúde no local que precisam, em tempo oportuno e com os recursos adequados.

Pensando na melhor assistência, zelamos pelo credenciamento e descredenciamento de serviços. Com foco na oferta do melhor cuidado, realizamos ajustes pontuais na rede. Fortalecemos a nossa atuação homologando mais de 12 novos prestadores e ampliamos a oferta de atendimento em diversos prestadores da rede contratada.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Saiba mais no capítulo  
**Nosso modelo de negócio -  
Sobre a Unimed-BH**

**36 hospitais**  
gerais e especializados

**249 clínicas** especializadas  
e centros de diagnóstico por imagem

**34 laboratórios**  
clínicos e de anatomia patológica

**Atendimentos  
na rede prestadora**

**322.835** consultas eletivas

**598.385** atendimentos  
de urgência e emergência

**22.661.157** exames

**113.908** internações  
hospitales

**2.133.806** Terapias  
(Radioterapia, fisioterapia, psicologia, medicina  
nuclear, nutrição, terapia ocupacional,  
fonoaudiologia, enfermagem, terapias diversas,  
hematologia e hemoterapia, endoscopia,  
quimioterapia, avaliação e monitorização)

*Números não incluem os atendimentos  
realizados na rede própria e em intercâmbio.*



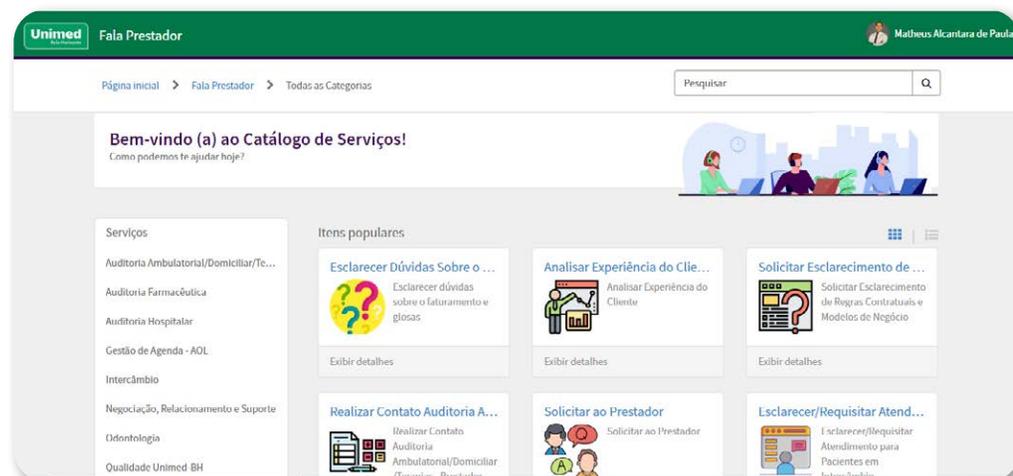
## Inovar, para um melhor jeito de cuidar

Para seguirmos na mesma sintonia, cuidando dos nossos clientes, a Unimed-BH tem buscado uma aproximação cada vez maior junto à rede parceira. A partir da nova estrutura organizacional, com a criação da diretoria de Gestão Assistencial, temos evoluído no nosso modelo de relacionamento.

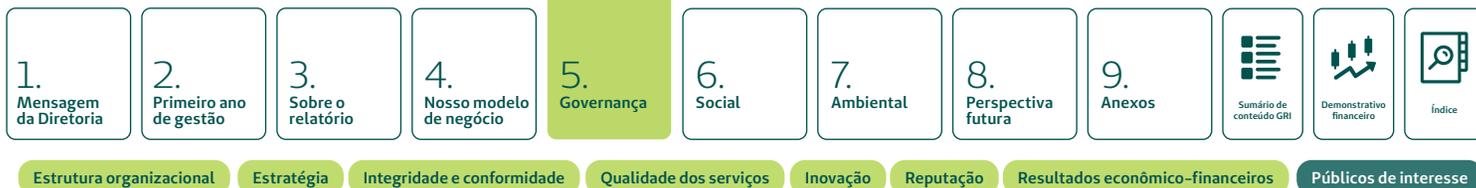
Após cinco anos de implantação, lançamos em 2022 o novo Fala Prestador. Por meio desse canal é possível trocar informações de forma segura, além de monitorar as demandas da rede com mais segurança e rastreabilidade.

Com o novo Fala Prestador também é possível reabrir o ticket, caso a demanda não seja solucionada de forma satisfatória, e compartilhar tickets com outros usuários da equipe. Ainda há a possibilidade de o mesmo usuário abrir ticket para prestadores distintos. O sistema conta com uma pesquisa de satisfação exclusiva sobre a resolução da demanda, garantindo à Unimed-BH um *feedback* imediato do atendimento para tomada de qualquer decisão.

*Mais prática e didática, a nova versão da ferramenta facilita ao prestador a abertura e acompanhamento das demandas.*



**Em 2022, nossa equipe avaliou 24.467 demandas registradas via ticket no Fala Prestador, canal oficial de comunicação com os prestadores. Entre os principais assuntos tratados nessas demandas estão dúvidas de faturamento/glosas, auditoria de contas, atendimento ao cliente Unimed-BH e tratativas de manifestações e atualizações cadastrais.**



Outro importante canal de comunicação que passou por melhorias e atualizações em 2022 foi o Portal do Prestador. Além de um novo layout mais intuitivo, o Portal agora conta com um campo específico que permite ao prestador acompanhar e atualizar os seus documentos cadastrais junto à Cooperativa de forma mais ativa.

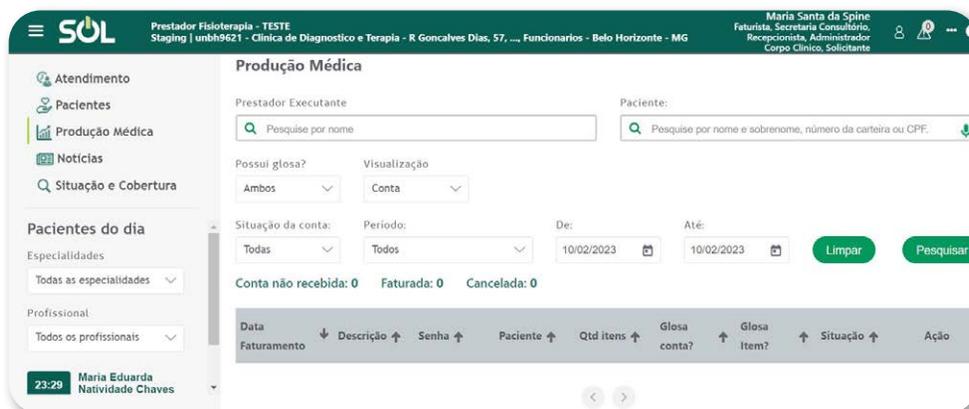


## Gestão integrada

90 prestadores já integram o SOL, o novo sistema para a gestão dos atendimentos da rede credenciada. O SOL foi desenvolvido a partir de tecnologias modernas que permitem a gestão da assistência de forma integrada, com assertividade e segurança.

O sistema possui uma interface dinâmica e intuitiva e concentra todas as atividades da rede credenciada e consultórios médicos em uma única plataforma, gerando ganhos de agilidade e eficiência em todos os processos.

O projeto piloto teve início com as clínicas credenciadas e à medida que todos os ajustes vêm sendo realizados, o sistema é liberado, de forma gradativa, para utilização dos demais prestadores. A estratégia foi definida de forma a promover uma transição natural dos fluxos e atividades do sistema Autweb para SOL, evitando impactos no dia a dia do atendimento aos clientes.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Uma só assistência

Mesmo com características distintas, toda a rede credenciada e própria da Unimed-BH tem como propósito cuidar do nosso cliente e oferecer a melhor experiência possível dentro do percurso assistencial.

Para alinhar e provocar novas estratégias de atuação, a equipe da Gerência de Rede se reúne de forma frequente com representantes das unidades assistenciais. Foram 1.284 visitas/reuniões realizadas neste ano.

Com a flexibilização das medidas de restrição contra a Covid-19, a alta gestão da Unimed-BH também retomou as visitas presenciais às unidades hospitalares. De outubro a dezembro de 2022 foram seis encontros em que eles tiveram a oportunidade de trocar experiências e falar sobre os desafios da gestão.



Nas fotos, Diretoria e representantes da Unimed-BH em visita aos hospitais da rede credenciada.





Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

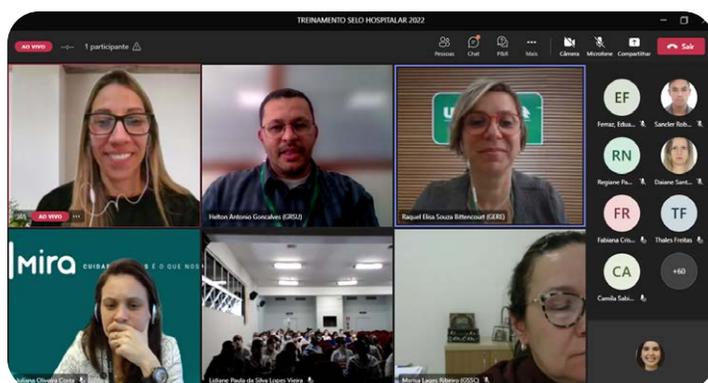
Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

Em agosto foi realizado, no formato híbrido, o primeiro 'Bate-papo com a Diretoria' com a rede credenciada. O evento é uma iniciativa do programa Portas Abertas, que tem como objetivo ampliar a participação dos públicos de relacionamento com a Unimed-BH, dentre eles, a rede prestadora.



O encontro contou com a participação de 34 representantes dos prestadores, vindos dos mais diversos segmentos.



Ao longo de 2022 também realizamos 50 treinamentos com conteúdos educacionais diversos, que levaram orientações atualizadas às equipes das unidades assistenciais credenciadas e próprias. Entre os destaques está o treinamento sobre a Pesquisa de Avaliação da Experiência do Paciente Hospitalar.

**1.284** reuniões de alinhamento realizadas com os prestadores ao longo do ano

**24.467** demandas solucionadas por meio do Fala Prestador

**50** conteúdos educacionais disponibilizados e treinamentos realizados com os prestadores

**6** visitas presenciais da Diretoria à rede credenciada

## Covid-19: o que vivemos em 2022

O primeiro trimestre de 2022 foi marcado pelo registro de uma nova onda da variante Ômicron. Nesse cenário, a Unimed-BH abriu reserva de leitos em quatro hospitais da rede credenciada no período de janeiro a março. Também ampliamos a oferta de teleconsultas, tanto próprias quanto por meio da contratação temporária de mais um prestador, o que foi responsável pela realização de mais de 57 mil atendimentos ao longo do ano.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Mais proximidade e parceria

A cada ano, a Unimed-BH tem estreitado o relacionamento com os seus prestadores. A nova gestão da Cooperativa tem trabalhado na ampliação da escuta, na construção de um cenário de valor e na busca por soluções para que toda a rede seja sustentável.

Esse trabalho vem sendo compreendido pelos parceiros e os índices de satisfação dos prestadores com a Cooperativa têm crescido. Em 2022, conquistamos 90% de satisfação geral com os processos da Gerência de Rede na pesquisa anual de satisfação, patamar de excelência superior ao alcançado em 2021, que foi de 83%.

A satisfação dos prestadores com a Unimed-BH também aumentou de 85%, em 2021, para 91% neste ano.



**Em 2022, os prestadores manifestaram 91% de satisfação com a Unimed-BH**

**A satisfação com o trabalho realizado pela Gerência de Rede foi de 90% na pesquisa realizada em 2022**

## Juntos, em sintonia pela vida

Para fomentar o processo contínuo em busca da qualidade e excelência na prestação dos serviços de saúde, a Unimed-BH criou há sete anos o Selo de Excelência Assistencial.

Por meio de auditorias externas e/ou da avaliação de indicadores de qualidade, as unidades assistenciais credenciadas e próprias que fazem adesão voluntária ao Selo participam de análises recorrentes dos resultados alcançados na rotina de atendimentos aos clientes Unimed-BH. A iniciativa abrange seis escopos de serviços: hospitais, oncologia, clínicas de imagem, nefrologia, radioterapia e laboratórios de anatomia patológica.

Atualmente 95% dos hospitais elegíveis e 100% das clínicas oncológicas já aderiram ao programa. Os dados são auditados por uma empresa terceira com expertise em processos de acreditação, reiterando os princípios éticos norteadores da iniciativa: transparência e imparcialidade.

Após a auditoria, o prestador avaliado recebe a classificação em estrelas, além de um relatório detalhado sobre os processos que podem ser melhorados. Aqueles com classificação de 3, 4 e 5 estrelas são reconhecidos com o troféu de Excelência Assistencial, além de receberem incentivo financeiro adicional. O benefício é



Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



*A qualidade assistencial é uma premissa que buscamos e, por essa razão, foi instituído o Selo de Excelência Assistencial que abarca, cada vez mais prestadores, com indicadores e requisitos da boa assistência aos clientes.*

proporcional à classificação, como recompensa pelo esforço dedicado à realização de um trabalho seguro e eficiente que gera ganhos para a Unimed-BH, para os próprios serviços de saúde e, principalmente, para os nossos clientes.

Em 2022, a iniciativa foi marcada por novidades em sua metodologia. Os Selos Oncologia, Anatomia Patológica e Radioterapia passaram a ser organizados com estrutura semelhante ao Selo Hospitalar, cujos requisitos são estratificados em estrutura, processo e resultado, e não mais em dimensões.

Com a evolução no processo de avaliação e a inserção de novos requisitos do Selo, os prestadores podem alcançar quatro estrelas. Para a rede hospitalar, o critério para a conquista

da quinta estrela é exclusivo para a experiência do cliente e o seu alcance será diretamente condicionado à meta do *Net Promoter Score* (NPS) da Unidade de Internação e Pronto Atendimento concomitantemente.

Já para os Selos Oncologia, Anatomia Patológica e Radioterapia, a quinta estrela está condicionada a:

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

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

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Selo de Excelência Assistencial em números



89 prestadores participaram da edição do Selo de Excelência Assistencial neste ano. Todos com um só foco: o cuidado com o cliente.

A Unimed-BH já destinou mais de R\$ 194 milhões em remuneração adicional para os prestadores como bonificação pelo desempenho na assistência aos nossos clientes desde a criação do Selo de Excelência Assistencial.

Total de  
**89** prestadores  
participantes

- **17** prestadores categoria Hospitalar
- **8** prestadores categoria Oncologia (reunido em três grupos)
- **11** prestadores categoria Anatomia Patológica
- **3** prestadores categoria Radioterapia
- **4** prestadores categoria Nefrologia
- **46** prestadores categoria Imagem

**36** prestadores conquistaram o Selo de Excelência, sendo 100% dos prestadores da Oncologia e Radioterapia, 76% da rede hospitalar, 64% dos prestadores da Anatomia Patológica e 22% dos prestadores da Imagem. Na categoria Nefrologia não tivemos representantes na conquista do Selo.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Prêmio Experiência do Cliente

Para valorizar os prestadores hospitalares que se destacaram no cuidado com os clientes e atingiram os melhores índices no *Net Promoter Score* (NPS), a Unimed-BH lançou em 2022 o Prêmio Experiência do Cliente. Nesta primeira edição, a premiação reconheceu três prestadores hospitalares em duas categorias: Pronto Atendimento e Internação.

A entrega deste prêmio, bem como do Selo de Excelência aos prestadores, ocorreu durante a realização do evento Encontro Excelência. Depois de dois anos no formato virtual devido à pandemia da Covid-19, o encontro retomou ao modelo 100% presencial e reuniu representantes da rede credenciada.

### Prestadores reconhecidos em 2022:

#### Pronto Atendimento

1º: Instituto Orizonti  
2º: Hospital Semper  
3º: Biocor Instituto

#### Internação

1º: Instituto Orizonti  
2º: Hospital Madre Teresa e Maternidade Neocenter

O 1º Prêmio Experiência do Cliente reconheceu os melhores prestadores, pelo olhar do cliente, nas categorias Pronto Atendimento e Internação.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## Medição dos nossos serviços pelo olhar do cliente GRI 3-3

Sabemos que garantir a satisfação dos nossos clientes é o que manterá a nossa Cooperativa líder no mercado de saúde de Belo Horizonte e região metropolitana. Por isso, a Unimed-BH mantém-se comprometida com a realização de pesquisas regulares que avaliam o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados em toda a Rede Assistencial.

A Cooperativa aplica, após o atendimento, a pesquisa baseada no *Net Promoter Score* (NPS), metodologia de avaliação da experiência do cliente reconhecida internacionalmente. Todos os prestadores credenciados realizam o monitoramento dessas avaliações e fazem o acompanhamento do resultado.

Em 2022, recebemos 4.674 manifestações de clientes, relativas ao atendimento na rede credenciada, sendo que todas foram tratadas individualmente pela Gerência de Rede. A notificação do prestador e a tratativa é feita via Fala Prestador. A partir dessas manifestações, a Unimed-BH promove ações individualizadas visando a melhoria contínua da rede e a melhor experiência dos clientes durante o atendimento.

Os resultados obtidos por cada um dos serviços estão disponibilizados no site da Cooperativa, junto às informações cadastrais de cada prestador, no Guia de Rede de Serviços Unimed-BH. Um compromisso da Unimed-BH com a excelência e a transparência.

**A Unimed-BH, em 2022, alcançou o NPS de 74 com relação à rede prestadora, um valor que nos coloca na zona de qualidade com tendência favorável, demonstrando os efeitos positivos da tratativa e apoio disponibilizado a esse público.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

## Nossos modelos de bonificação

Outra frente de destaque da Cooperativa, com reconhecimento na Auditoria Externa da RN 452 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), são os modelos de remuneração baseados em valor (Value Based Payment – VBP).

Apoiada nos princípios e valores cooperativistas, a Unimed-BH é reconhecida pelos seus modelos de incentivo à qualidade assistencial. Antes da existência do Selo de Excelência Assistencial, ainda no início dos anos 2000, foi implantado o pagamento por diárias globais, taxas globais e gabaritos cirúrgicos – três conceitos de agrupamento de itens de produção conforme padrão de despesas – e o Programa de Qualificação de Prestadores que estimula, por meio de subsídios financeiros, a rede credenciada a buscar certificações externas. Todos os programas e modelos têm em comum a entrega de valor assistencial e o incentivo à melhor gestão de recursos.

Também utilizamos o *Diagnosis Related Groups* (DRG), método que permite agrupar internações hospitalares de pacientes com perfil clínico, complexidade e consumo de recursos similares, por meio da combinação de informações como CID (Códigos Internacionais de Doenças) principal, CIDs secundários, idade, sexo e procedimentos realizados durante a internação. Esse diagnóstico apoia monitoramento, análise de performance, eficiência assistencial e operacional na rede há mais de 10 anos.

Além de contribuir com avaliação dos perfis epidemiológicos dos serviços, gestão da qualidade assistencial e mensuração da eficiência operacional, o DRG também fundamentou o desenvolvimento, pela Unimed-BH, de alguns dos modelos de remuneração baseados em valor que associam o cuidado eficiente (qualificado e com segurança), ao uso adequado de recursos (intensidade dos serviços) e, conseqüentemente, à diminuição dos desperdícios. Os indicadores do DGR também compõe o Selo de Excelência Assistencial.

A Cooperativa também tem evoluído no modelo dos gabaritos cirúrgicos. O Gabarito Assistencial Padronizado não só segue o padrão esperado da lógica do agrupamento de despesas (materiais, medicamentos, estrutura e taxas), mas também agrega o conceito de cobertura de permanência e pagamento variável por indicadores.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



Evoluímos no modelo em Pronto Atendimento. Realizamos o agrupamento das despesas do atendimento de urgência em pacotes, ou seja, independentemente de qual o tipo e volume de insumo consumido e da especialidade de atendimento. Além disso, contemplamos os exames de imagem e patologia clínica característicos de um pronto atendimento.

Para o parto, a Cooperativa conta com políticas de incentivo à atenção obstétrica e estímulo ao parto vaginal, quando indicado, tendo aderido, em 2014, ao Projeto Parto Adequado.

A Cooperativa também segue as Soluções Assistenciais em Saúde, modelos com foco na resolução de problemas e *gaps* de acesso a populações sensíveis, em nível ambulatorial. Atenção ao Idoso – Programa Cuidado por Inteiro, Acidente Vascular Encefálico (AVE) – Centro de Reabilitação Ambulatorial, Paciente com Doença Renal Crônica (DRC) – Gestão Clínica Ambulatorial e Transtorno do Espectro Autista – Atendimento Integral – são alguns exemplos do programa.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice				
Estrutura organizacional		Estratégia		Integridade e conformidade		Qualidade dos serviços		Inovação		Reputação		Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse	

A Unimed-BH também desenvolveu, ainda em 2019, o novo Modelo da Oncologia, objetivando remunerar os serviços pela assistência oncológica; cuidado qualificado; acesso ao tratamento no tempo e com recurso adequados; e resultados. Os pacientes são classificados pelo tipo de tumor (mama, próstata, colorretal e pulmão), intenção curativa ou não curativa e fase do tratamento.

Cabe ao serviço estabelecer as condutas sem necessidade de discussões prévias, mas com posterior avaliação e possibilidade de discussão do resultado com a auditoria assistencial.

Outros modelos robustos de remuneração foram desenvolvidos e implantados em 2022. O modelo de pagamento em UTI Neonatal e Pediátrica foi revisto e evoluído em prol da simplificação operacional e do incentivo aos melhores resultados assistenciais e de permanência.

Como evolução na jornada em busca da excelência assistencial e maior eficiência operacional hospitalar, a Unimed-BH se desafia mais uma vez e vem trabalhando para implantar, ainda em 2023, novos modelos e alternativas que possam estimular a melhor prática assistencial.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Fornecedores

GRI 2-6

## Ética e cuidado na cadeia de fornecimento

**A cadeia de fornecedores é uma aliada da Cooperativa em seu compromisso com a segurança do paciente, qualidade e a geração de valor compartilhado**



O comprometimento da Unimed-BH com a oferta do melhor cuidado também envolve uma seleção criteriosa dos seus fornecedores. O relacionamento com essa cadeia de fornecedores tem como base as diretrizes definidas no Código de Conduta e Relacionamento da nossa Cooperativa, cuja adesão é mandatória para que uma empresa seja nossa parceira comercial.

Somos norteados pelas premissas de qualificação, considerando a transparência, clareza, aderência às normas internas vigentes, capacitação técnica, tributária e financeira, buscando conciliar os interesses econômicos da compra com o propósito do nosso negócio cooperativista.

Trata-se de uma rede complexa e variada que abrange segmentos da indústria, comércio e serviços, além de diversos ramos de atividades como *Facilities*, Manutenção Predial, Manutenção Biomédica, Tecnologia da Informação (TI) e Assistencial.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

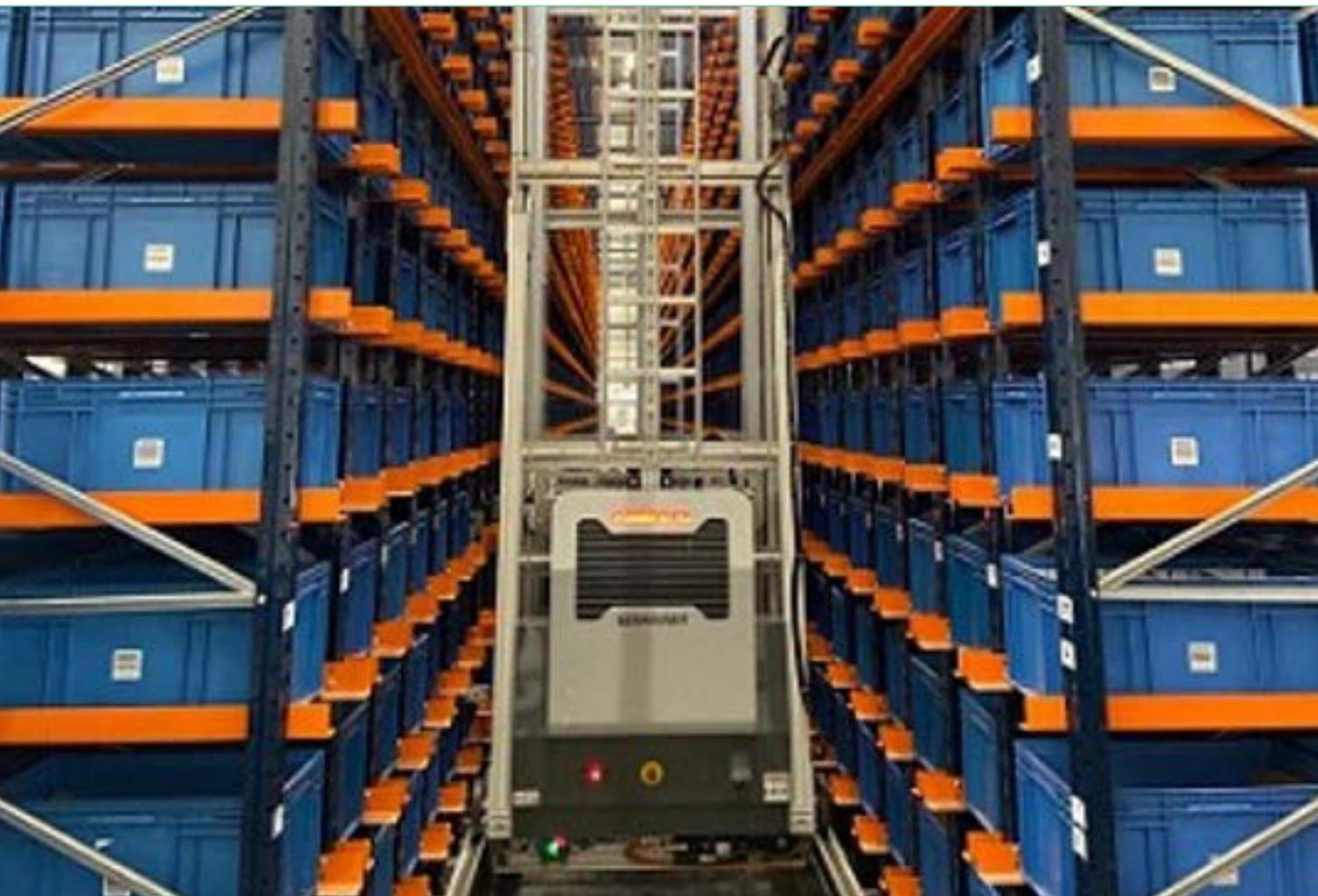
Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse



*Materiais e Medicamentos e Manutenção Predial de Produtos e Serviços são os segmentos com maior número de fornecedores cadastrados.*

- Registramos em nossa base **4.500 fornecedores** pessoa jurídica ativos, sendo que mil fornecedores, em média, são de contratos e os demais são cadastrados para compras pontuais.
- **Em 2022 foram 852 novos fornecedores** (pessoa jurídica) cadastrados.
- No mesmo ano **compramos de 2.367 fornecedores**.
- **Foram 811 negociações** de contratos, que geraram mais de 83 mil compras realizadas por meio de contratos.
- **Também realizamos 11.192 compras spot** (compras de imediato, pontuais e de baixo valor agregado).

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional		Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros		Públicos de interesse		

## ESG em pauta

No contexto competitivo em que o mercado da saúde se encontra, o ato de selecionar bem os fornecedores e comprar bem os suprimentos e serviços impacta diretamente na qualidade e na sustentabilidade do nosso negócio.

Dessa forma, para admitir fornecedores na Unimed-BH é preciso que a empresa atue em sintonia com a legislação vigente em nosso país, atendendo aos requisitos obrigatórios em consonância com o ramo de atividade verificada na análise documental e em conformidade com o nosso processo (com base nos princípios da ISO 9001:2015 – item 7.4).

Como referência no mercado da saúde em Minas Gerais, acreditamos no nosso potencial para influenciar transformações positivas na sociedade. Por isso, a nossa Cooperativa está cada vez mais atenta ao seu papel e busca avançar na parceria com fornecedores com princípios de boa governança e responsabilidade socioambiental.

### Compromisso com a qualidade

Avaliar periodicamente os fornecedores faz parte do compromisso da Cooperativa de garantir uma origem de suprimentos e serviços confiáveis, de qualidade, ética e sustentável. Durante o fornecimento do produto ou prestação de serviço, os fornecedores homologados passam por monitoramento e são avaliados periodicamente por meio de questionários específicos de acordo com seu nível de criticidade – recebendo retorno do seu status de qualidade.

Essas avaliações são realizadas pelos denominados “gestores técnicos” que são as pessoas designadas nas áreas administrativas e assistenciais para acompanhar e avaliar, mensalmente, ou sob demanda, via sistema, o fornecimento de produtos e/ou serviços, garantindo conformidade e qualidade no fornecimento.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Estrutura organizacional	Estratégia	Integridade e conformidade	Qualidade dos serviços	Inovação	Reputação	Resultados econômico-financeiros	Públicos de interesse				

A avaliação é baseada em indicadores de desempenho, mantendo no nosso cadastro somente aqueles que atendem os requisitos mínimos de qualidade determinados pela Cooperativa. Os critérios de avaliação são definidos e formalizados por meio de procedimentos documentados. Cabe ressaltar que os requisitos são estabelecidos de acordo com a linha de fornecimento e sua especificidade.

Em 2022, 621 fornecedores foram inativados por diversos motivos, como índice de desempenho abaixo de 70%; pendência de atualização de documentação trabalhista e previdenciária; notificação no Portal da Transparência não tratada e/ou justificada pelo fornecedor; visitas técnicas com pontuação abaixo de 90% de conformidade de itens obrigatórios; distrato de contrato; e CNPJ baixado ou suspenso na Receita Federal.

**Fornecedores dos segmentos de Esterilização, Manipulação, Dietas Parenterais, Manipulação de Medicamentos, Lavanderia, Coleta de Resíduos, Transporte de Material Biológico, dentre outros, são imprescindíveis na nossa atuação e, por isso, avaliados de forma recorrente por meio de visitas técnicas periódicas.**

### Visão ampliada: como estamos evoluindo

Desde 2016, quando a Cooperativa desenvolveu o Código de Conduta e Relacionamento, em substituição ao Guia de Atitudes e Posturas, os principais fornecedores são capacitados sobre o Código, nossa visão e missão e as diretrizes para contratação na Cooperativa. Fornecedores estratégicos também participam anualmente de encontros de capacitação.

Contamos, ainda, com um Painel de Acompanhamento do Status do Fornecedor que evidencia as notas dos fornecedores atualizadas em tempo real (unificadas e por unidade), relatos de não-conformidade, além de um breve histórico das apurações dos Índices de Desempenho do Fornecedor (IDF).

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

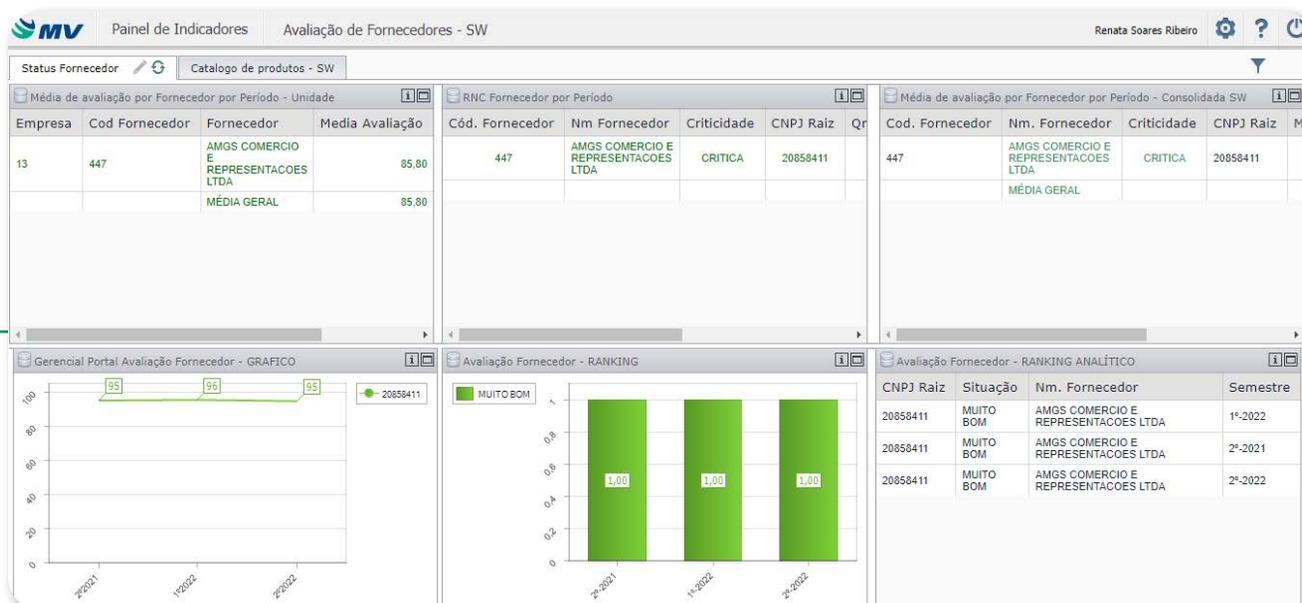
Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

Essa ferramenta vem sendo aprimorada e terá, além de um leiaute mais moderno, outras funcionalidades, como: possibilidade de comparar fornecedores do mesmo segmento, unificação da informação dos dois sistemas usados atualmente, ampliação da informação disponibilizada em gráfico e números e descritivos na mesma tela.

Com o Painel de Acompanhamento do Status dos Fornecedores é possível comparar o desempenho de períodos anteriores e inserir reuniões estratégicas e periódicas onde são sugeridos apontamentos de melhoria ou reconhecimento aos fornecedores.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

# Colaboradores

GRI 2-7

Nossa Cooperativa é feita por pessoas e para cuidar da saúde das pessoas. Valorizamos e desenvolvemos nossos colaboradores, com foco nos melhores resultados e na melhor experiência profissional. E para que possamos ofertar iniciativas que buscam melhorar o nosso ambiente de trabalho, é fundamental conhecermos o perfil do nosso público



Somos mais de 5 mil colaboradores unidos pelo compromisso diário de cuidar da saúde, sendo mais de 4 mil na assistência direta aos nossos clientes.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Estrutura organizacional

Estratégia

Integridade e conformidade

Qualidade dos serviços

Inovação

Reputação

Resultados econômico-financeiros

Públicos de interesse

## PERFIL DO NOSSO TIME

**1.305** colaboradores que atuam transversalmente nas áreas administrativas em processos de recursos humanos, comunicação, marketing, jurídico, serviços compartilhados, tecnologia e inovação.

**4.097** colaboradores dedicados à assistência aos clientes, com atuação em nossas unidades hospitalares e ambulatoriais.



**76%** de mulheres

**24%** de homens

## LIDERANÇAS QUE GUIAM NOSSAS EQUIPES

**252** lideranças

A força feminina representa **67,1%** de lideranças da Cooperativa

## NOSSA PLURALIDADE

Ao todo, temos **213** colaboradores com deficiência.

Em 2022, aumentamos **36%** na contratação de profissionais com esse perfil em relação a 2021.



Saiba mais no capítulo **Social - Colaboradores**

De acordo com o IBGE, existem cinco categorias para a autodescrição da raça: branca, preta, parda, amarela e indígena. No nosso time, os colaboradores se classificam como:

COR		
Amarela	127	
Branca	1.802	
Indígena	6	
Não Informado	22	
Parda	2.759	
Preta	686	
<b>Total Geral</b>	<b>5.402</b>	

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	<b>6. Social</b>	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	------------------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais



# 6

# Social

Em 2022, seguimos juntos como Um Só Time, praticando o nosso propósito de cuidar da saúde, guiados pelos valores que fazem parte da cultura Unimed-BH.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

# Social

## Colaboradores

Cláudia Botelho, médica cooperada; e colaboradoras da Unimed-BH.



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

# Colaboradores



## Novos cuidados para o colaborador

**Em 2022 a Cooperativa avançou em iniciativas que buscam o reconhecimento e incentivam o cuidado com a saúde**

Aqui na Unimed-BH, o nosso compromisso diário de cuidar das pessoas inclui o cuidado com os nossos mais de 5 mil colaboradores que, junto dos médicos cooperados e parceiros, impulsionam o nosso negócio.

Durante o ano de 2022, a Cooperativa implantou e consolidou novas iniciativas visando à valorização do nosso time: a escolha pelo plano de saúde mais adequado à sua necessidade, o PlenaMente – Programa de Saúde Emocional, e a oficialização do modelo de trabalho híbrido para as equipes administrativas.

### Escolha do plano de saúde

Em maio de 2022, anunciamos a primeira iniciativa do pacote de novos cuidados para as equipes: a flexibilização da escolha pelo plano de saúde. A partir daí o colaborador poderia escolher entre três opções o plano que seria melhor para a sua família: Unipart, Unifácil ou Unimed Pleno.

*Mais de 2.800 colaboradores solicitaram a migração do plano de saúde ao qual aderiam, incluindo dependentes e agregados.*



## Novos cuidados para você.

Agora você pode escolher entre **3 opções** de planos de saúde para você e sua família.

**Unipart**

**Unifácil**

**Unimed Pleno**

 Todos sem carência.

[Clique aqui](#) e fique por dentro.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

## PlenaMente, nosso Programa de Saúde Emocional

Vivemos tempos difíceis e a pandemia afetou sobremaneira a saúde mental de todos. Com o lançamento do PlenaMente, em junho de 2022, a Cooperativa passou a oferecer um serviço gratuito de acolhimento aos colaboradores que apresentam alguma queixa de comprometimento da saúde emocional.

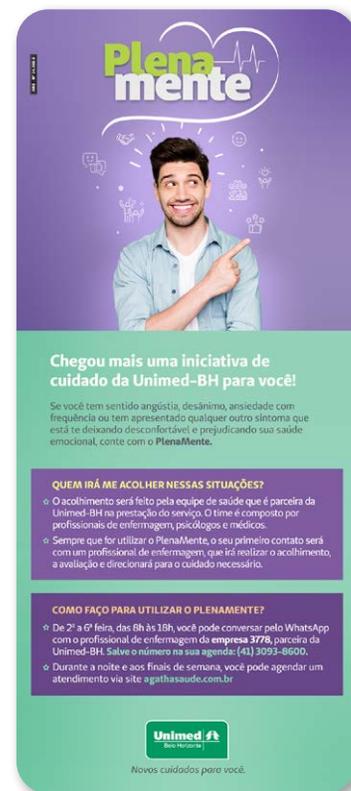
## Trabalho híbrido

A alternância do trabalho remoto com o presencial propicia uma redução dos deslocamentos, com a perspectiva de dedicação a atividades que requerem maior concentração, quando realizadas em casa, com outras que são facilitadas pela presença dos colaboradores no ambiente de trabalho. A presença no escritório facilita a integração e o intercâmbio de ideias e otimiza as decisões, permanecendo importante para fortalecer a cultura organizacional.



A partir de junho de 2022, a Unimed-BH passou a adotar o modelo híbrido para as equipes administrativas, como uma evolução da nossa forma de trabalho.

Por meio de uma equipe multiprofissional, formada por profissionais de enfermagem, psicólogos e médicos, a empresa parceira da Unimed-BH na prestação do serviço acolhe o colaborador por atendimento on-line, seja no trabalho ou em casa.



## Cuidando do futuro

Ainda como parte dos cuidados oferecidos aos colaboradores, uma das iniciativas em vigência desde 2020 é a Previdência Privada. O benefício contribui para os profissionais que desejam fazer um planejamento financeiro de longo prazo, pensando na aposentadoria. O colaborador contribui com uma parte do aporte, destinando até 2% de sua renda mensal para o Plano de Previdência Privada, e a Cooperativa contribui com aporte mensal de até 2%, considerando o salário base do colaborador.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Experiências que fortalecem o vínculo

O nosso cuidado com as equipes inclui a realização de experiências que tangibilizam o sentimento de pertencimento e fortalecem o orgulho de fazer parte da Unimed-BH. Para isso, temos o Programa Bem Mais Você, que integra um conjunto de iniciativas de valorização do colaborador, reconhecimento e bem-estar. Ao longo de 2022, diversas datas comemorativas e ações de clima levaram à chancela do programa.



Uma das atrações foi a visita de um músico que realizou intervenção em todas as unidades assistenciais.

## Semana da Enfermagem

Aqui na Unimed-BH temos mais de 3 mil profissionais da área de enfermagem. Uma equipe que fortalece todos os dias o nosso propósito de cuidar da saúde e enfrenta desafios com dedicação, esforço e muito conhecimento. Para agradecer e celebrar, a Cooperativa preparou uma programação especial para a Semana da Enfermagem, em maio de 2022.



**Dê o play e assista ao vídeo de homenagem**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Dia das Mães

Em 2022 inauguramos um novo formato para as celebrações com o objetivo de resgatar o sentimento de cuidado para além do trabalho, incluindo a participação das famílias.

Com o conceito *Cuidar é valorizar momentos juntos*, o Dia das Mães 2022 foi celebrado com um domingo cheio de experiências no Instituto Inhotim. Mães colaboradoras e médicas cooperadas sorteadas puderam levar os filhos para um passeio especial.



**Dê o play e assista à  
cobertura do evento**

As mães participaram de um sorteio e as 35 ganhadoras puderam desfrutar de uma programação com os filhos no Instituto Inhotim.



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Colaboradores

Ações socioculturais



*Médicos cooperados e colaboradores participaram de um sorteio que levou 50 pais e filhos para um dia especial no Mineirão.*

## Dia dos Pais

Na vida dele(a), o camisa dez é você! Este foi o conceito do Dia dos Pais na Unimed-BH, valorizando a importância da relação entre pais e filhos. Para celebrar a data, 50 colaboradores e médicos cooperados sorteados puderam viver uma experiência completa no Estádio do Mineirão junto de seus filhos: conhecer os bastidores do gigante da Pampulha, descer de tirolesa, fazer chute a gol e viver a emoção de segurar uma taça.



**Dê o play e assista à cobertura do evento**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

## Mês das Crianças

Para celebrar o Dia das Crianças, preparamos um mês temático com ações para filhos de nossos colaboradores e médicos cooperados. A iniciativa contou com concurso de desenhos, sorteios de espetáculos infantis patrocinados pelo Instituto Unimed-BH, e uma noite especial no Parque Guanabara.

A ação no Parque Guanabara teve recorde de inscritos. Ao todo, mais de 1.400 pessoas participaram do sorteio para uma noite exclusiva no parque com todos os brinquedos liberados. Foram 250 pessoas contempladas, entre colaboradores, médicos cooperados e seus filhos.



**Dê o play e assista à cobertura do evento**

*A Unimed-BH reservou o Parque Guanabara para uma noite exclusiva para colaboradores e cooperados com seus filhos.*



*O concurso de desenho com o tema "Unimed-BH e o cuidado com as pessoas" abriu as comemorações, com a inscrição de mais de 100 ilustrações preparadas por filhos de colaboradores e médicos cooperados com idade entre 4 e 11 anos.*

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Colaboradores

Ações socioculturais



## Recepção dos novos colaboradores

Para oferecer mais acolhimento a quem chega ao nosso time, o modelo de integração do novo colaborador foi reestruturado a partir de junho de 2022. O Programa Vincular – Integração Corporativa da Unimed-BH, que dá as boas-vindas aos novos integrantes, foi reformulado para oferecer novas experiências e conteúdos que apresentam o nosso propósito e a nossa cultura.

*O primeiro contato do novo colaborador com a Unimed-BH acontece em um encontro presencial, quando o profissional admitido é recepcionado pelas equipes da Unimed-BH e recebe o Kit Boas-Vindas. A integração ainda contempla Treinamentos On-line, Treinamento Funcional e Avaliação do Período de Experiência.*

## Para celebrar os aniversários

Ao longo de todo o ano, o Programa Bem Mais Você também valoriza a celebração dos aniversários dos nossos colaboradores. Por meio de cartões impressos, as lideranças estimulam entre as equipes o reconhecimento aos colegas que completam mais um ano de vida. Na intranet, portal de acesso exclusivo dos colaboradores, também é possível acompanhar os aniversariantes do dia e enviar um cartão personalizado por e-mail.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Reconhecer

Os colaboradores e médicos do corpo clínico das unidades assistenciais que mais recebem elogios – sejam agradecimentos de clientes formalmente registrados nos canais de atendimento ou reconhecimento das lideranças – são homenageados no evento Reconhecer, realizado a cada três meses. Em 2022, foram contemplados mais de 800 profissionais das nossas equipes.

Os encontros são realizados em cada unidade. Nas fotos, colaboradores e médicos cooperados – do Hospital Unimed – Unidade Contorno, da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e da Atenção Domiciliar – que foram homenageados pelo Reconhecer em 2022.



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Colaboradores

Ações socioculturais



## Bolão da Copa Unimed-BH

Futebol é uma paixão nacional e até quem não acompanha entra na festa quando o assunto é Copa do Mundo. Como mais uma iniciativa do Programa Bem Mais Você, o Bolão da Copa movimentou a Unimed-BH durante os meses de novembro e dezembro.

Durante a ação, uma plataforma on-line foi disponibilizada para que os participantes pudessem registrar seus palpites para os jogos. Ao longo da competição também eram disponibilizadas perguntas variadas sobre a Cooperativa e o nosso negócio que somavam pontos no *ranking* final.

Os colaboradores e médicos cooperados que ficaram entre os primeiros colocados no Bolão da Copa faturaram vales-compras de R\$2.500, R\$1.000 e R\$500, além de camisas oficiais da seleção. A iniciativa também reconheceu mais de 100 profissionais com um kit torcedor ao longo do torneio mundial.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Kit de Natal

Tradicionalmente, a Cooperativa entrega aos seus colaboradores um kit de Natal. Neste ano, a ação ganhou uma novidade e os colaboradores tiveram a oportunidade de escolher antecipadamente se teriam interesse em receber a nova opção de Kit Vegetariano. A iniciativa é parte das ações de valorização dos colaboradores.



## Reconhecimento por tempo de casa

Encerramos 2022 com um rito de reconhecimento para valorizar a trajetória dos colaboradores que celebraram vários anos de história com a Unimed-BH. Foi mais uma experiência para fortalecer o sentimento de pertencimento e valorizar o vínculo construído ao longo do tempo. A novidade foi a inclusão da homenagem a quem completou 5, 15 e 25 anos em 2022.

Mais de 230 colaboradores que completaram 10, 15, 20, 25 e 30 anos em 2022 participaram do evento de tempo de casa e foram presenteados

com Kit de reconhecimento, contendo uma placa de homenagem e um *roler clip* para crachá. O kit também foi entregue para quase 200 colaboradores que completaram 5 anos em 2022 e receberam o reconhecimento em seus locais de trabalho.

Na oportunidade, a Diretoria homenageou e agradeceu a contribuição, ao longo dos anos, do Superintendente Geral, Luiz Túlio Camargos Ferreira, que deixa a empresa neste ciclo.

*Colaboradores foram reconhecidos em evento de tempo de casa.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais



No Mês da Mulher, foram realizadas rodas de conversa com as colaboradoras para abordar temas da saúde feminina. Médicas cooperadas da ginecologia e cardiologia foram convidadas para participar dos encontros.



A conscientização sobre saúde e segurança no trabalho foi abordada no Abril Verde, uma data nacional que ganhou espaço em nosso calendário de ações internas. Nas áreas assistenciais, o principal reforço foi sobre o descarte correto de materiais perfurocortantes. Nas áreas administrativas, o foco foi o cuidado com o uso de celular ao caminhar e descer as escadas.



## Saúde e segurança do colaborador

GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

As iniciativas de cuidado com o colaborador passam também pelas ações de saúde e segurança para conscientização das equipes. Ao longo de todo o ano, as diretrizes a serem adotadas no ambiente de trabalho, além de recomendações para cuidar da saúde do corpo e da mente, são abordadas por meio de treinamento e comunicação.

Em 2022, evoluímos com o fortalecimento do modelo de cuidado integral de saúde e segurança dos colaboradores e com o gerenciamento dos riscos. Nesse modelo, centrado no cuidado, promoção e prevenção, foram realizadas ações de saúde, segurança e qualidade de vida de acordo com o perfil da população de colaboradores. Dentre as ações, destaque para o Programa de Ergonomia, as ações de saúde no Mês da Mulher, e a Sipat, além de iniciativas que marcaram as datas Abril Verde, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Para marcar o Setembro Amarelo e a campanha internacional que aborda a prevenção ao suicídio, foi realizada uma live exclusiva para colaboradores com a participação do médico de família e comunidade, Luís Guilherme de Mendonça. Também foram realizadas visitas da equipe de saúde às unidades para divulgar o PlenaMente, o programa de saúde emocional da Unimed-BH.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Prevenção de Acidentes de Trabalho GRI 403-7

Na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) realizada em julho de 2022, o tema central da campanha É Tempo de Cuidar levou para as equipes a reflexão sobre a importância do autocuidado, da alimentação saudável, da saúde emocional, da saúde física e da segurança no ambiente de trabalho.

*Entre as ações da Sipat 2022, foram realizadas blitz educativas nas unidades, momentos de alongamento e reforço do Programa de Saúde Emocional. Os colaboradores também participaram de uma trilha de conteúdo educacional por meio de uma plataforma on-line.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Diversidade e inclusão GRI 3-3

Na Unimed-BH, o respeito a todos os públicos é parte dos nossos compromissos e está expresso em nosso Código de Conduta e Relacionamento. Por aqui não toleramos nenhuma atitude de preconceito, seja relacionada a raça, gênero, características físicas ou crenças. Buscamos sempre fortalecer nossas ações a favor da diversidade e da inclusão, reiterando que um ambiente inclusivo é aquele que permite a participação de todas as pessoas efetivamente.

Por isso, esta é uma pauta sempre presente em nossas iniciativas. Em 2022, um dos destaques foi a campanha de comunicação sobre diversidade com o mote: “O que pode ser apenas uma pergunta para você, para o outro é sinal de desrespeito.” Os temas abordados foram: racismo, capacitismo (discriminação contra pessoas com deficiência), transfobia, homofobia e gordofobia.

**Aqui na Unimed-BH não cabe preconceito.**

## O respeito é indispensável.

Na Unimed-BH, o respeito a todos os públicos é parte dos nossos compromissos e está expresso em nosso Código de Conduta e Relacionamento.

- Não toleramos nenhuma atitude de preconceito, seja relacionada à raça, diferenças físicas, sexualidade, gênero, opiniões, crença, idade ou cultura.
- Buscamos sempre fortalecer nossas ações a favor da Diversidade e da Inclusão.
- Constantemente trazemos o tema em nossos canais de comunicação de maneira aberta e transparente.
- Acreditamos que, juntos, podemos fazer mais pelas transformações que precisamos viver como sociedade.

A partir desta semana, vamos iniciar uma nova campanha de comunicação que tem o objetivo de gerar uma reflexão sobre as nossas atitudes. Na mensagem principal, procuramos mostrar como um “simples” questionamento pode, muitas vezes, atingir as pessoas. Por isso, trazemos o mote: **o que pode ser apenas uma pergunta para você, para o outro é sinal de desrespeito.**

Diante de qualquer ocorrência de uma situação que pode ser caracterizada como preconceito, lembre-se de que você pode recorrer ao Canal Confidencial. [Acesse: canalconfidencial.com.br/unimedbh](https://canalconfidencial.com.br/unimedbh)

Ser um lugar justo e acolhedor é premissa básica da nossa Cooperativa. Contamos com você para que a Unimed-BH possa seguir afirmando e cumprindo seu compromisso com o respeito.

Gabriela Amorim, Maria Eduarda Dantas, Sandro Menezes, Alessandra Candlin, Gabriela Vieira, Jôsa Victor de Caires

Somos inclusão. Somos diversidade. Somos Unimed-BH.

Para fortalecer as premissas do respeito no ambiente de trabalho e gerar uma reflexão sobre as nossas atitudes, a campanha teve a participação de colaboradores que compartilharam relatos pessoais sobre os temas divulgados.

Para encerrar a Campanha da Diversidade, foi realizada uma roda de conversa sobre diversidade e inclusão. Mais de 30 colaboradores de várias unidades se inscreveram para participar do encontro cujos temas divulgados foram abordados com transparência e espaço para dividir experiências pessoais.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

## Respeito é um valor na Unimed-BH

- A Unimed-BH foi uma das primeiras operadoras de plano de saúde a reconhecer a união homoafetiva.
- Adotamos nome social para identificação de clientes e colaboradores.
- A Cooperativa também realiza capacitação para atendimento em Libras. Inclusive, no serviço de consulta on-line há profissionais treinados para atendimento de pessoas que possuem qualquer tipo de deficiência.

## Programa VemSer

Como parte do movimento de inclusão, a Unimed-BH realiza anualmente o Programa de Capacitação para Pessoas com Deficiência. Em 2022, completamos a 16ª e a 17ª edições, com mais de 30 profissionais do mercado que ingressaram na Cooperativa em um período de três meses de formação. Ao final da jornada de cada turma, tivemos profissionais contratados para integrar o nosso time.

**Em 2022, o Programa recebeu o nome VemSer para fortalecer a comunicação com o mercado. Nas divulgações, participaram colaboradores que ingressaram na Unimed-BH por meio da iniciativa.**

**VemSER**  
17º PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL  
PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Indique familiares e amigos para participarem da nova edição do nosso programa que contribui para a capacitação profissional de pessoas com deficiência. Mais uma iniciativa de inclusão da Unimed-BH.

**O Programa VemSer prevê:**

- Jornada de 4 horas diárias com atividades presenciais de 2ª a 6ª feira;
- Acesso ao conteúdo teórico e prático;
- Bolsa + vale transporte + plano de saúde;
- Certificado ao concluir o Programa (frequência mínima de 70%).

**Inscrições abertas até 9/9.**  
Acesse a **Intranet** ou o **Site do Cooperado** e saiba mais.

Wesley Libanio, colaborador da Unidade Contagem que participou da última edição do Programa VemSer, de maio a agosto/2022, e acabou de ser contratado.

Somos Inclusão.  
Somos Diversidade.  
Somos Unimed-BH.



Colaboradores

Ações socioculturais

## Desenvolvimento de pessoas GRI 3-3, 404-1, 404-3

Atrair, formar e reter talentos são compromissos da Unimed-BH. Para tanto, a equipe da Gerência de Pessoas e Educação Corporativa opera em diversas frentes. Entre elas, temos uma área de Atração e Seleção, responsável pela busca de profissionais com fit à cultura da Unimed-BH. Essa seção atua com base em planejamento anual ou demanda específica da gerência ou unidade. Outra frente importante é a realizada pela Coordenação de Desenvolvimento Humano e Organizacional, que faz o mapeamento das necessidades de treinamento dos colaboradores da Cooperativa e desdobra nas áreas conforme necessidade.

Além disso, cada profissional é incentivado a desenvolver sua carreira por meio do protagonismo e do autodesenvolvimento. Essa é a premissa do nosso Programa Gestão do Desempenho, que, a cada ciclo anual,

acompanha a trajetória dos colaboradores e o desenvolvimento nas entregas e na realização das competências esperadas pela Cooperativa.

Em 2022, seguimos com o modelo da Gestão do Desempenho em que cada colaborador realiza primeiro sua autoavaliação, depois passa pela avaliação da liderança, seguida da etapa de consenso das avaliações e feedback sobre o último ciclo de trabalho.

Visando ao amadurecimento da Gestão do Desempenho, existem Comitês de Calibração que ajudam a precisar a avaliação da liderança imediata. Os comitês são destinados aos profissionais em cargos de liderança para avaliação de performance e, em 2022, eles foram ampliados aos profissionais dos cargos de supervisão e especialista.

*Mais de 4.600 profissionais dos níveis de supervisão, especialista, analista e operacional realizaram a Avaliação do Desempenho em 2022. Os colaboradores foram avaliados nas competências: Foco do Cliente, Ágil e Simples, Foco em Resultados, Abertura a Mudanças, Liderar e Desenvolver (exclusiva à liderança).*

**AUTOAVALIAÇÃO**

**AValiação DA LIDERANÇA**

**CONSENSO E PDI**

**ASSINATURA DO TERMO**

**NOVIDADE: PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM**

**A GESTÃO DO DESEMPENHO TÁ ON!**

O ciclo 2022 da Gestão do Desempenho começou e você já pode fazer a sua Autoavaliação.

**Acesse a Intranet**, fique por dentro e prepare seu caminho para o alto desempenho.

Unimed BH

Em 2022 o número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi 31,26. Enquanto os colaboradores administrativos realizaram uma média de 7,31 horas, os colaboradores assistenciais concluíram uma média de 23,95 horas de treinamento. Já os cargos de gestão realizaram, em média, 21,51 horas de treinamento.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

## Formação de lideranças GRI 3-3

Por meio do programa de desenvolvimento de lideranças denominado G.P.S. Gerir para Servir, durante todo o ano os líderes recebem conteúdos dedicados à sua formação contínua, ao alinhamento permanente à cultura da Unimed-BH e às nossas estratégias.

**Em 2022, mais de 180 lideranças participaram das iniciativas de desenvolvimento do G.P.S.**



*Uma das iniciativas do GPS foi o desdobramento da Cultura Unimed-BH para os gerentes. Em encontros presenciais, foram abordados conteúdos sobre inteligência emocional e disfunções de equipes.*

- 1. Mensagem da Diretoria
  - 2. Primeiro ano de gestão
  - 3. Sobre o relatório
  - 4. Nosso modelo de negócio
  - 5. Governança
  - 6. Social
  - 7. Ambiental
  - 8. Perspectiva futura
  - 9. Anexos
- Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## INTEGRAÇÃO DA NOVA LIDERANÇA UNIMED-BH

**Olá!**

É com muita satisfação que recebemos você na Cooperativa para integrar o time de lideranças. Esperamos que nossa caminhada juntos seja de muito aprendizado e cooperação.

Para apoiar o seu desenvolvimento a favor de uma atuação alinhada à cultura da Unimed-BH, temos o G.P.S. – Gerir Para Servir. Antes de iniciar suas atividades, o seu primeiro contato com o G.P.S. será a participação na Trilha da Nova Liderança, dividida em duas fases:

**On-line** – para integração institucional, com conteúdo exclusivo no Persona.

**Presencial** – visita às unidades assistenciais e momento de alinhamento com a Consultoria Interna.

01 <b>ONLINE</b> SEMPRE NOVO LÍDER	02 <b>ONLINE</b> DESENVOLVENDO SUA LIDERANÇA: C.A.E. E POP	03 <b>ONLINE</b> CORRELAÇÃO: NOSSOS SISTEMAS	04 <b>ONLINE</b> DESENVOLVENDO SUA LIDERANÇA: C.A.E. E POP
05 <b>ONLINE</b> NOVO LÍDER	06 <b>ONLINE</b> ANÁLISE ORGANIZACIONAL, EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	07 <b>ONLINE</b> CORRELAÇÃO: INTERNA E EXTERNA: COMO A LIDERANÇA	08 <b>ONLINE</b> SISTEMA DE REGISTRO CULTURAL
09 <b>ONLINE</b> TRILHA DE GESTÃO DE PESSOAS	10 <b>PRESENCIAL</b> TRILHA DE SERVIÇO UNIVERSITÁRIO	11 <b>PRESENCIAL</b> CONHECENDO O SISTEMA DE ATENDIMENTO: UNIMED E NOVA LIDERANÇA	12 <b>PRESENCIAL</b> CONHECENDO O SISTEMA DE ATENDIMENTO: UNIMED E NOVA LIDERANÇA

Convidamos você a iniciar a Trilha pelo conteúdo on-line e concluir os estudos durante a primeira semana da Integração.

Acesse Intranet > Persona > Educação > Integração da Nova Liderança

## SOU LÍDER, E AGORA?

**A Trilha Educacional para você que foi promovido ao cargo de liderança**

**Olá!**

Você acaba de receber o reconhecimento para assumir um cargo de liderança. Parabéns e muito sucesso nesta nova jornada! A partir de agora, vamos acompanhar você nos desafios da nova fase e esperamos que sua caminhada seja de muito aprendizado e crescimento.

Para ampliar o seu desenvolvimento, apoiado em uma atuação ainda mais alinhada à cultura e à estratégia da Unimed-BH, temos o G.P.S. – Gerir para Servir.

Uma das iniciativas do G.P.S. exclusivas para quem assume o novo desafio como liderança é a Trilha Educacional **Sou Líder, e agora?**

**O conteúdo online está disponível no Persona e convidamos você a se programar para acessar o percurso a seguir:**

<b>01 MULTIMÍDIA - PODCAST DE GESTÃO</b> Baixe o novo episódio sobre as atribuições da liderança. Com participação das áreas da cooperativa.	<b>02 CURADORIA DE CONTEÚDOS</b> Vídeos com temas relacionados para liderança e gestão, alinhados à estratégia da cooperativa. Leia os conteúdos e compartilhe com sua equipe.	<b>03 METODOLOGIAS AGESIS - TREINAMENTO EAD</b> 02 módulos trazendo conteúdos e ferramentas digitais para auxiliar a gestão nos processos de atendimento.
<b>04 TRILHA ONLINE PERSONA</b> Curso - Comunicação e Comunicação Empresarial Curso - Manual Básico de Gestão	<b>05 CURSO DE FEEDBACK PARA LÍDERES</b> Neste curso, trazemos dicas para um feedback assertivo que pode ser útil para desenvolver a sua equipe.	<b>06 DIA DO GESTOR</b> Disponível na Liderança - G.P.S. e P.D.P. Confira nossos sistemas de avaliação de desempenho e Programas Liderança.

Estamos sempre incentivando e proporcionando novas oportunidades de desenvolvimento. Por isso, fique atento aos comunicados enviados por e-mail e ao portal de Educação do Persona.

Contamos com você, com foco no desenvolvimento, para juntos cuidarmos da saúde dos nossos clientes.

Acesse Intranet > Persona > Educação > Sou Líder, e agora?

Em 2022, o G.P.S. avançou com a introdução de duas novas trilhas educacionais: *Sou Líder, e agora?* – com conteúdo destinado ao colaborador que foi promovido à liderança – e *Integração do Novo Líder, dedicada a preparar o novo profissional com apresentação da nossa cultura e dos compromissos da liderança.*

Para encerrar o ano, mais de 220 lideranças se reuniram em dezembro em um momento de integração para avaliar as entregas e refletir sobre as competências esperadas para 2023, como trabalho em equipe, visão sistêmica e consultiva, comunicação assertiva e foco do cliente.



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Colaboradores

Ações socioculturais



Ao atuar em nossas unidades, os estagiários têm a possibilidade de desenvolvimento profissional ao longo de um ano, com acompanhamento de tutores.

## Oportunidade para jovens talentos

O nosso compromisso de formar talentos inclui abrir oportunidades para estudantes de graduação por meio do programa corporativo Decola Estágio. Em 2022, 54 estagiários acadêmicos foram aprovados na seleção, com mais de 1.300 inscritos, e ingressaram na Cooperativa em março. O programa de desenvolvimento é pautado nas seguintes dimensões de aprendizagem: competências, inovação e negócios.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais



A Unimed-BH também oferece o Programa de Estágio nível Técnico de Enfermagem, uma formação exclusiva para estudantes que desejam iniciar a carreira em nossas unidades assistenciais. Durante o período de estágio, os jovens conhecem na prática como é o nosso jeito Unimed de cuidar.



Oferecer a primeira oportunidade no mercado de trabalho é outra iniciativa da Unimed-BH. Por meio do Programa Aprendiz, colaboradores e médicos cooperados podem indicar jovens de 16 a 18 anos para fazer parte do nosso time, em uma jornada com duração de 16 meses. Também podem se inscrever alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH e participantes do Programa Jovens Profissionais.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

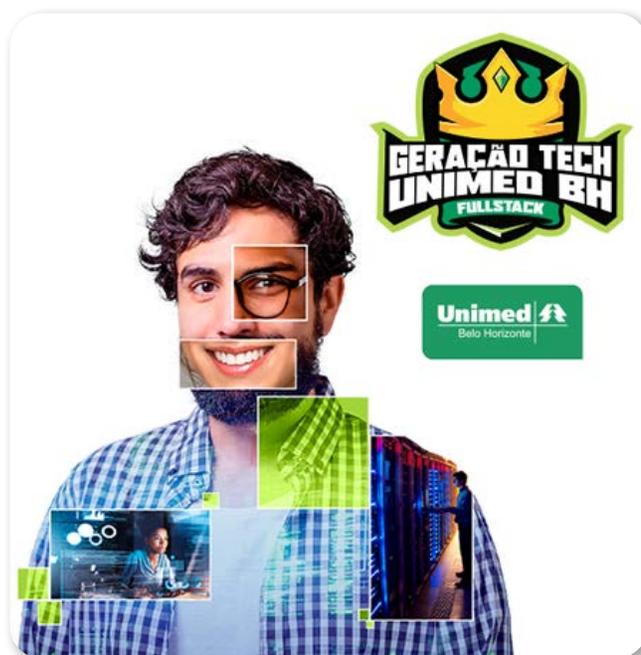
Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Geração Tech Unimed-BH

Em 2022, pela primeira vez a Cooperativa investiu em um programa de *bootcamps on-line* gratuitos para profissionais do mercado interessados em iniciar ou migrar para a carreira de TI. Foram duas edições do Geração Tech Unimed-BH no ano, com a oferta de 10 mil bolsas, sendo 5 mil em cada uma das oportunidades.



*A primeira edição do Geração Tech Unimed-BH foi aberta para pessoas desenvolvedoras de todo o país e a segunda edição foi dedicada aos profissionais em Ciência de Dados. Ao final do programa, a Cooperativa contratou novos colaboradores que participaram dos bootcamps – método de ensino imersivo e intensivo, de curta duração, que intercala teoria e prática.*

## Treinamento para a melhor experiência do cliente

Entre o conjunto de treinamentos oferecidos aos colaboradores em 2022, um dos destaques é a formação que contemplou conteúdo sobre NPS (Net Promoter Score), humanização e excelência no atendimento.



*Mais de 4 mil colaboradores das unidades assistenciais participaram da formação sobre o tema Experiência do Cliente, que contemplou atividades presenciais e treinamento em formato online.*

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

# Social

## Ações socioculturais

A nossa vocação para o cuidado se estende para além da atuação direta na assistência médica. Abraça a sociedade de forma ampla, com olhar atencioso para a promoção do bem-estar e da cidadania para todos.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

# Ações socioculturais

GRI 3-3

Capital  
social e de  
relacionamento

O coletivo é parte da  
nossa essência

Atentos à pluralidade de pessoas  
impactadas por nossa atuação, em 2022  
seguimos trabalhando pelo bem-estar  
das comunidades que nos cercam

*Coral Unimed-BH em  
apresentação de abertura do  
17º Encontro de Cooperados.*



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

Como cooperativa, somos guiados por princípios que orientam a nossa atuação e expressam os nossos valores, entre eles, o interesse pela comunidade. Com esse foco, desenvolvemos diversas iniciativas em prol do coletivo.

Para promover o bem-estar social e a qualidade de vida das pessoas, oferecemos iniciativas de promoção da saúde abertas a toda comunidade, como o Circuito MudeIHábito e o projeto Bike BH. Além disso, temos a plataforma Viver Bem, que oferece informação qualificada e convida o público à reflexão e à adoção de hábitos saudáveis.

Há quase 20 anos, somos mantenedores do Instituto Unimed-BH, braço de responsabilidade sociocultural e ambiental da Cooperativa, com iniciativas voltadas à formação da cidadania, fomento à economia criativa, valorização dos espaços públicos e do meio ambiente.

Várias iniciativas convergem para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários desde 2012.



## Pacto Global – 10 anos

Em 2022, completamos 10 anos como signatários do Pacto Global da ONU, por meio do qual assumimos o compromisso de contribuir para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), um conjunto de metas traçadas pela ONU e seus países membros em prol do desenvolvimento socialmente justo e ambientalmente consciente das economias globais.

Para acelerar o alcance das metas, integramos a Rede Desafio 2030, grupo de organizações do setor privado sediadas em Minas Gerais e comprometidas em avançar com práticas de sustentabilidade, no qual atuamos como Comitê Gestor. Também participamos do HUB ODS Minas Gerais, que tem por propósito engajar as instituições e discutir temáticas prioritárias à região.



Colaboradores

Ações socioculturais

## Cuidado ampliado para incentivar uma vida saudável

Como uma das maiores cooperativas de trabalho médico do país, a Unimed-BH segue se posicionando como referência em promoção da saúde, buscando alcançar, para além dos seus clientes, a comunidade nas cidades em que atua.



*O Viver Bem oferece conteúdos confiáveis e acessíveis para toda a população, como uma forma de promover o cuidado com a sociedade.*



**Clique aqui e conheça os conteúdos mais acessados em 2022**

## Informação segura para o autocuidado

A plataforma **Viver Bem** é um portal de informações confiáveis sobre temas variados, tais como prevenção a doenças, saúde no trabalho e maternidade. Desde o seu lançamento, a plataforma agregou novos formatos para divulgar os conteúdos, com e-books, podcasts e webséries.

O sucesso da iniciativa foi reconhecido com o Prêmio de Comunicação e Marketing, realizado pela Unimed do Brasil.



**Saiba mais no capítulo Nosso modelo de negócio - Reconhecimentos**

**+1,8 milhão**  
de visitas ao portal

**138** conteúdos  
publicados

**+1,7 mil**  
assinantes da  
newsletter

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------

Colaboradores

Ações socioculturais

7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

## Saber pra Cuidar

No último ano, foi lançada a websérie *Saber pra Cuidar*, disponível no YouTube da Unimed-BH. Nela, profissionais especializados abordam mensalmente assuntos importantes relacionados à saúde.

**3 episódios publicados**

**+162 mil visualizações**



Com episódios mensais, a websérie traz dicas e orientações sobre como cuidar de si e do outro da melhor forma.



O podcast da plataforma Viver Bem traz para o público conteúdos sobre saúde de um jeito fácil, leve e descontraído.

## Pod isso, Doutor?

Outra novidade em 2022 foi o lançamento do Pod isso, Doutor?, um podcast informativo e dinâmico, apresentado por médicos cooperados da Unimed-BH, que aborda, em linguagem acessível, os temas sobre saúde de maior interesse do público.

**36 episódios publicados**

**+5 mil transmissões**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

## Movimento Mude1Hábito

A plataforma **Circuito Mude1Hábito** oferece aulas gratuitas on-line de diversas atividades físicas com professores renomados, além de palestras relacionadas ao bem-estar.

Todo o conteúdo da plataforma é gratuito e aberto ao público, podendo ser acessado de qualquer dispositivo. O usuário ainda pode participar de um programa de benefícios em que é recompensando pelas atividades realizadas.

No ar há quase dois anos, a plataforma tem muitos resultados para comemorar:

**+ de 35 mil**  
usuários cadastrados

**12 milhões**  
de engajamentos

**5,7 milhões**  
de interações  
na plataforma

**90% dos usuários**  
avaliam com nota 10 (excelente)  
a experiência com o projeto



**Dê o play e assista ao vídeo comemorativo**



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Ampliação do Bike BH na cidade

Depois de três anos na orla da Lagoa da Pampulha, o Projeto Bike BH chegou à região Centro-Sul da capital mineira, trazendo mais qualidade de vida para a população.

Em setembro, Belo Horizonte passou a contar com mais 10 estações e 100 bicicletas compartilhadas espalhadas em pontos estratégicos na região Centro-Sul.



O Bike BH é operado pela Serttel – Soluções em Mobilidade e Segurança Urbana, com patrocínio da Unimed-BH e apoio da Prefeitura de Belo Horizonte. Ao todo, são 200 bicicletas distribuídas em 24 estações na capital mineira.

Além de uma opção de lazer, o Bike BH proporciona uma opção de transporte sustentável. Desde a implantação do projeto, em 2019, foram 497.478 km percorridos pelos usuários, o que evitou a emissão de 33,57 toneladas de CO<sub>2</sub>. Em três anos, foram quase 21.000 pessoas utilizando o serviço, totalizando mais de 82.000 viagens.

*Por meio do patrocínio da Unimed-BH, 100 bicicletas compartilhadas foram disponibilizadas na região Centro-Sul da capital.*



Saiba mais no  
capítulo **Ambiental**

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Instituto Unimed-BH: impulsionador do desenvolvimento sociocultural

GRI 3-3

O Instituto Unimed-BH completa, em 2023, 20 anos de existência e tem contribuído para o fortalecimento da produção artística local e de ações socioculturais, sendo um importante fomentador da indústria criativa em nossa região.

### Um programa grandioso

Atualmente, 81% do incentivo cultural financiado por meio de pessoas físicas em Minas Gerais é proveniente dos médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH pelo Programa Sociocultural. Isso corresponde a 45% do incentivo cultural proveniente de pessoas físicas no Brasil<sup>1</sup>. Ou seja, quase metade de todo o recurso arrecadado por meio de pessoas físicas no país.



**+5,3 mil** médicos cooperados e colaboradores fizeram adesão ao Programa Sociocultural Unimed-BH em 2022.

**+50** projetos patrocinados por meio da Lei de Incentivo à Cultura.

**+14,2 milhões** foram arrecadados por meio de pessoas físicas.

1. Segundo dados disponíveis no SALIC – Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura, do Ministério da Cultura.



Clique aqui e siga o @institutounimedbh nas redes sociais

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Programa Sociocultural Unimed-BH: cuidado por meio da arte

O Programa Sociocultural Unimed-BH é o mecanismo de gestão de incentivo fiscal e doações sociais da Cooperativa, reconhecido como uma das maiores iniciativas de captação de recursos por meio de pessoas físicas no país.

Além de fomentar a produção artística local e as iniciativas socioculturais, o Programa contribui para a cadeia da economia criativa, gerando mais postos de trabalho, renda e transformação social na área de atuação da Unimed-BH.

Atualmente, o Programa mobiliza recursos por meio da destinação de Imposto de Renda devido de médicos cooperados e colaboradores, IR Jurídico da Unimed-BH, via Lei de Incentivo à Cultura, Fundo do Idoso e Fundo para Infância e Adolescência (FIA), e por meio da destinação de ISS da Cooperativa, via Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte.

*Para marcar o início da celebração de 20 anos do Instituto Unimed-BH, que acontece em 2023, foi lançado um novo filme institucional, valorizando o trabalho médico como motor para a transformação social e lembrando a importância da união dos médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH para a construção de uma sociedade mais inclusiva e cidadã.*



**Dê o play  
e assista ao filme**



**A relevância do trabalho realizado pelo Instituto Unimed-BH foi reconhecida por meio da Medalha Santos Dumont.**



**Saiba mais no capítulo  
Nosso modelo de negócio –  
Reconhecimentos**

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Para os amantes da sétima arte

Dando sequência à parceria iniciada em 2020 entre a Cooperativa e o Minas Tênis Clube, duas novas salas de cinema com equipamentos de última geração foram inauguradas em 2022 no Centro Cultural Unimed-BH Minas.

Com capacidade para 41 espectadores, as novas salas de cinema estão abertas para todo o público. O Centro Cultural Unimed-BH Minas integra o Circuito Liberdade, complexo cultural que reúne diversos espaços com as mais variadas formas de manifestação artísticas em transversalidade com o turismo. Entre elas, estão: biblioteca, galeria de arte e, agora, o cinema.



Com capacidade para 41 espectadores, as novas salas de cinema estão abertas para todo o público.



Da esquerda para a direita: Kouros Monadjmi, presidente do Conselho do Minas Tênis Clube; Mercês Fróes, diretora-presidente do Instituto Unimed-BH; Ricardo Santiago, presidente do Minas Tênis Clube e André Rubião, diretor de cultura.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

## Biblioteca colaborativa no Mercado Central

Em 2022, em comemoração ao Dia Mundial do Livro, o Espaço Instituto Unimed-BH, inaugurado no ano anterior no Mercado Central de Belo Horizonte, ganhou uma biblioteca colaborativa, cujo acervo inicial de mais de 200 livros foi doado por médicos cooperados e colaboradores da Cooperativa.

A biblioteca colaborativa é aberta ao público e não tem controle de empréstimos ou doações. Qualquer pessoa pode pegar o título do seu interesse, ler no espaço ou levá-lo para a casa. Os interessados também podem doar livros e, para isso, basta deixá-los nas estantes instaladas no local.

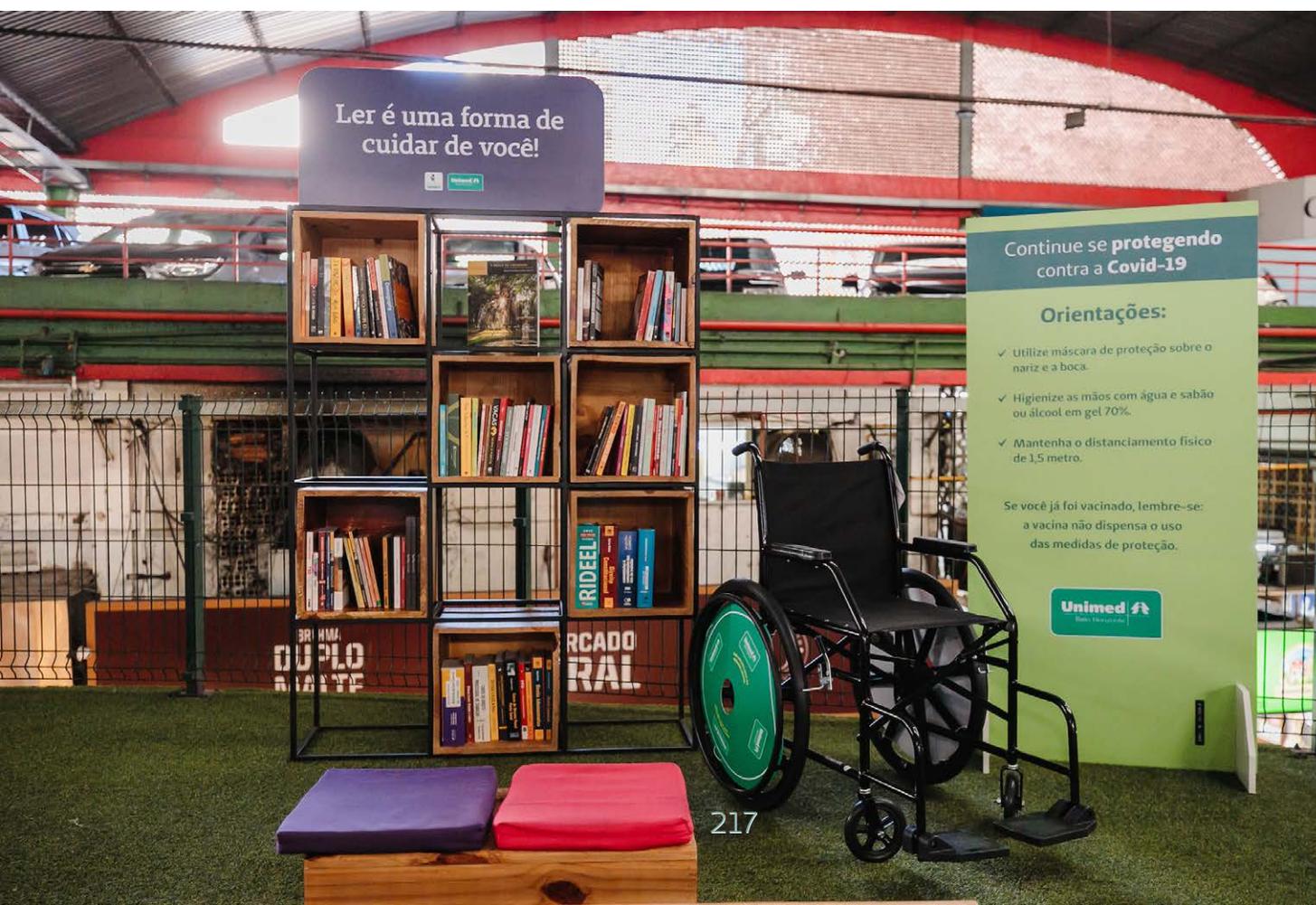


**Estacionamento do  
Mercado Central – entrada  
pela Av. Augusto de Lima**



**O espaço funciona de  
acordo com o horário do  
Mercado Central**

*A biblioteca colaborativa é mais uma iniciativa que reforça a imagem da Cooperativa como promotora de qualidade de vida e bem-estar físico e mental.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

## Promovendo cidadania para transformar o futuro

Há 15 anos, a Escola de Artes, projeto realizado pelo Instituto Unimed-BH, transforma o futuro de crianças e jovens na comunidade Morro das Pedras ao promover a cidadania por meio da arte.

Criada em 2007, a partir da escuta dos moradores da comunidade, a Escola de Artes é formada por diversas histórias de transformação, pertencimento e superação, e impacta positivamente centenas de famílias a cada ano.

Para celebrar o marco dos 15 anos do projeto, foi realizado, em novembro de 2022, um evento aberto à comunidade na Escola Municipal Hugo Werneck, com a participação de alunos, pais, corpo docente e moradores da região. Médicos cooperados e colaboradores foram convidados a atuar como voluntários na produção do evento, uma oportunidade para conhecer de perto o trabalho viabilizado por meio das doações que mantêm o projeto.



*Durante o Encontro de Cooperados, o Instituto Unimed-BH ofereceu aos médicos presentes uma mostra especial do Programa Somos Comunidade.*



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais

A Escola de Artes conta com a parceria do Camaleão Grupo de Dança, responsável por conduzir as aulas de balé clássico, jazz e danças urbanas do Grupo Cultural Arautos do Gueto, responsável pelo curso de percussão, além da Escola Municipal Hugo Werneck, local onde o projeto acontece.

O evento marcou também a abertura da nova fase do Programa Somos Comunidade, que promove o diálogo com os moradores do Morro das Pedras para fortalecer a afetividade e o resgate da autoestima, além de promover oportunidades de formação e dar visibilidade aos moradores da comunidade.

Artistas mirins da Escola de Artes, além de vários outros artistas parceiros e artistas do Morro das Pedras presentearam os médicos com uma apresentação especial do Somos Comunidade, no 17º Encontro de Cooperados. Essa foi uma forma de dar visibilidade e compreensão de como a arte, por meio do Programa Sociocultural Unimed-BH, contribui para a promoção da transformação social na vida dos participantes.

**Em 2022 a Escola de Artes Instituto Unimed-BH retornou ao formato presencial e alcançou:**

**+200**  
alunos inscritos

**12** turmas

**178** famílias  
atendidas



Realizado pela Orquestra Filarmônica de Minas Gerais, o projeto Concertos Didáticos envolveu mais de sete mil crianças e jovens da rede pública de ensino, entre eles mais de 240 alunos e professores da Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Colaboradores

Ações socioculturais



## Abraço solidário

A campanha Abraço do Bem, criada inicialmente para acolher as famílias em situação de vulnerabilidade em razão da pandemia da Covid-19, se consolidou como uma das principais iniciativas de voluntariado do Instituto Unimed-BH.

Em 2022, médicos cooperados e colaboradores continuaram a movimentar essa rede solidária que alcançou mais de 60 mil pessoas ao longo do ano, com campanhas focadas nos cuidados necessários para cada momento.

**5** campanhas de mobilização interna

**470** doadores voluntários

**175** vouchers de aniversário doados por médicos cooperados

**+60 mil** pessoas alcançadas

**11** instituições beneficiadas

**5** municípios alcançados

**+54 mil** itens doados

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais



Ao longo de 2022 foram realizadas cinco edições da campanha Abraço do Bem, que contaram com o envolvimento de médicos cooperados e colaboradores para acolher as famílias atendidas pelos projetos parceiros do Instituto Unimed-BH.



1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

## Formação empreendedora para o futuro

Há mais de 16 anos, o Programa Jovens Profissionais Instituto Unimed-BH promove a qualificação profissional de jovens entre 16 e 18 anos, com foco no empreendedorismo, preparando-os para o mercado de trabalho.

Por meio da metodologia “aprender fazendo”, o programa conta com a participação de médicos cooperados e colaboradores como voluntários, que compartilham seu tempo e conhecimento para a formação dos alunos.

No último ano, o programa teve quatro meses de duração, mais de 150 jovens participando e 40 voluntários no decorrer do projeto. A iniciativa proporciona uma imersão em conteúdos diversos, como Futuro do Trabalho, Português para o Enem, Negócios Sustentáveis, Orientação Vocacional, Redes Sociais e Comunicação, além do módulo JA Startup, com foco no desenvolvimento de ideias e empreendedorismo.

O Programa Jovens Profissionais é realizado em parceria com a Gerência de Pessoas e Educação Corporativa da Unimed-BH e Junior Achievement de Minas Gerais (JAMG). Conta ainda com a parceria da Faculdade Unimed, que oferece bolsas de estudos integrais para os jovens nos cursos de graduação da instituição.

Como proposta de seguimento profissional, os jovens que participam do projeto são convidados para se candidatar às vagas nos processos seletivos da Unimed-BH, conforme disponibilidade.



Ao todo, 150 jovens e 40 voluntários participaram do Programa Jovens Profissionais em 2022.

## Ao longo de mais de 16 anos foram

**+700** jovens beneficiados

**+580** voluntários participantes

## Em 2022, o programa registrou:

**150** jovens participantes

**40** voluntários, entre médicos cooperados e colaboradores

**4** meses de curso

**14** municípios alcançados  
(Araújos, Belo Horizonte, Betim, Contagem, Esmeraldas, Ibirité, Juatuba, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, Sarzedo e Vespasiano)

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Colaboradores

Ações socioculturais



## Parceria de sucesso

Para celebrar os 11 anos de parceria com o Instituto Unimed-BH, a Junior Achievement entregou uma placa de homenagem como reconhecimento e agradecimento pelo apoio mútuo nessa missão.

*O Programa existe desde 2006 e, há 11 anos, tem a parceria da Junior Achievement (JA) de Minas Gerais na preparação e inspiração de jovens.*

## De volta às praças

2022 também marcou o retorno do Circuito Instituto Unimed-BH para as praças de Belo Horizonte, Betim e Contagem.

Atrações especiais marcaram esse reencontro com o público, entre elas o show de Hermeto Pascoal, um dos maiores nomes da música instrumental no Brasil e no mundo. Realizado pela Veredas Produções, o show reuniu mais de 7 mil pessoas na Praça do Papa, em Belo Horizonte.

Em Betim, a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais apresentou o tradicional Concerto na Praça, reunindo mais de 2,5 mil pessoas na Praça Milton Campos.

De volta a BH, uma parceria inédita reuniu dois grandes festivais nas Praças Floriano Peixoto e da Savassi: o Festival Verbo Gentileza e o Savassi Festival.

Com o tema “Respirar e regenerar”, o Festival Verbo Gentileza se propôs a inspirar mudanças na forma de viver em coletivo, principalmente nos grandes centros urbanos. Para isso, promoveu a roda de conversa *Vila Gentileza: A inauguração do novo mundo*, com diversos especialistas. Entre os convidados para o debate participaram Rosana Chaves, superintendente executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade da Unimed-BH, e Gabriela Santoro, do Somos Comunidade, projeto idealizado e patrocinado pelo Instituto Unimed-BH.

Já o Savassi Festival apresentou extensa programação com grandes nomes do jazz nacional e internacional, além de realizar o já tradicional “*Jazzinho, jazz para crianças*”, no Palco Instituto Unimed-BH, com atrações voltadas para o público infantil.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Colaboradores

Ações socioculturais

Mais de 33 mil pessoas participaram das atrações que ocuparam os espaços durante oito dias de programação presencial e virtual.

O Circuito Instituto Unimed-BH oferece atividades artísticas e de lazer gratuitas, em espaços públicos da grande BH. O projeto integra a linha de atuação Adoção de Espaços Públicos, que contempla também a adoção, há mais de 10 anos, de duas praças da capital pela Cooperativa: a Praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, e Praça da Saúde, no bairro Grajaú.

*O Festival Verbo Gentileza, realizado na Praça Floriano Peixoto, convidou o público para refletir sobre como construir um futuro mais gentil e sustentável.*



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

## Ouvir para Cuidar

O Instituto Unimed-BH segue ouvindo seus públicos de interesse por meio da pesquisa Ouvir para Cuidar, que possibilita definir indicadores de avaliação do impacto de suas iniciativas. Os indicadores permitem ao Instituto mensurar os resultados e melhorar continuamente a realização dos projetos.



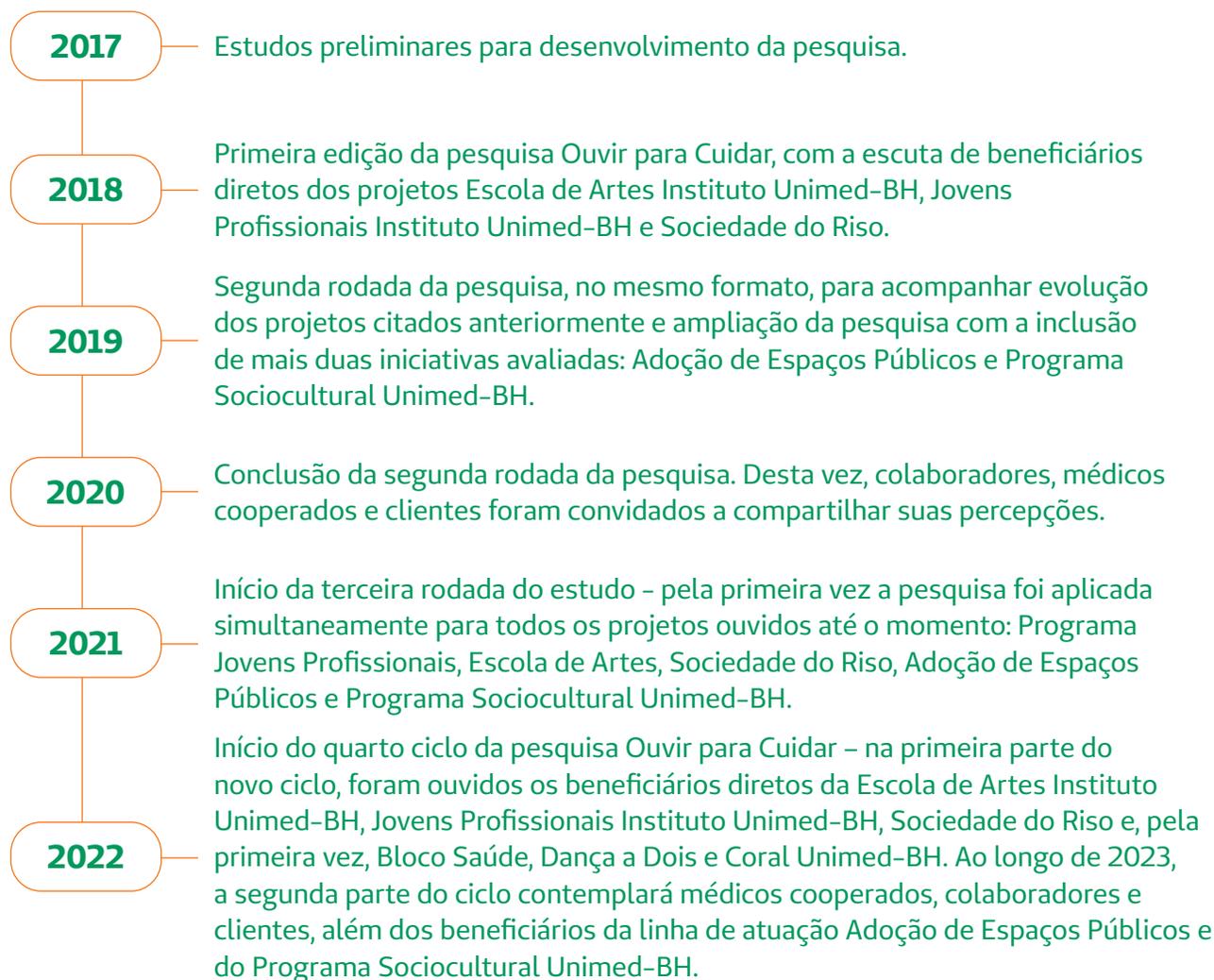
A pesquisa Ouvir para Cuidar convida os diversos públicos impactados pelas ações do Instituto Unimed-BH a compartilharem suas percepções sobre as iniciativas, contribuindo para a melhoria contínua do trabalho realizado.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

## CONFIRA A EVOLUÇÃO DA PESQUISA NOS ÚLTIMOS ANOS:



Outra evolução da pesquisa em 2022 foi a padronização dos questionários, que torna mais precisa a comparabilidade dos resultados entre os diversos projetos avaliados.

**Em 2022,**  
**mais de 300**  
**beneficiários**  
**já participaram**  
**respondendo à pesquisa.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Colaboradores

Ações socioculturais

## OUVIR PARA CUIDAR 2022

**96%** dos respondentes da pesquisa demonstraram-se satisfeitos e muito satisfeitos com o projeto de forma geral.

96%  4%

**86%** dos respondentes avaliam como boa ou ótima a aplicação de recursos em projetos realizados e/ou patrocinados pelo Instituto Unimed-BH.

86%  14%

**85%** dos respondentes acreditam que o ODS 3 - Saúde e bem-estar está fortemente relacionado às ações promovidas pelo Instituto Unimed-BH.

85%  15%

**82%** dos respondentes da pesquisa percebem contribuições para a saúde e bem-estar emocional, após participarem do projeto.

82%  18%

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos



# 7.

# Ambiental

O nosso jeito de cuidar do meio ambiente e do futuro das próximas gerações.



1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

Índice

Água

Energia

Resíduos



*A Praça Floriano Peixoto (foto) fica próxima ao Hospital Unimed – Unidade Contorno e é mantida pela Unimed-BH, dentro das linhas de atuação do Instituto Unimed-BH. Também somos responsáveis pela manutenção da Praça da Saúde, que fica próxima à Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.*

**Na Unimed-BH, agimos de forma responsável, valorizando ações de preservação e conservação do meio ambiente. Por isso, nos comprometemos com a busca constante por ações que contribuam para a sustentabilidade ambiental.**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Água

Energia

Resíduos

# Olhar ampliado para o futuro

A Unimed-BH possui compromissos públicos voltados para a preservação dos recursos e a responsabilidade ambiental



*O telhado verde ajuda a melhorar a qualidade do ar e reduz a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia. Na foto, o espaço localizado no CPS - Santa Efigênia.*

As nossas iniciativas sustentáveis — que respeitam e protegem o meio ambiente — são permanentes e fazem parte do nosso compromisso com a sociedade e com as próximas gerações. A busca constante por novos processos, tecnologias e ferramentas para apoiar as ações de preservação dos recursos e de responsabilidade ambiental está cada vez mais forte.

Um exemplo na área da construção são os nossos telhados verdes — jardins construídos sobre lajes —, que transformam a área impermeabilizada em vegetada e minimizam os impactos ambientais da cidade. Em 2022, a Unimed-BH manteve o cuidado periódico para a manutenção desses jardins na nossa sede administrativa e na Unidade Santa Efigênia. A iniciativa ajuda a melhorar a qualidade do ar, além de reduzir a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Água

Energia

Resíduos

Na sede, a área verde ocupa 1.227,45 m<sup>2</sup>. Na Unidade Santa Efigênia, o espaço é de 592 m<sup>2</sup>. Para compor os telhados verdes, a Cooperativa utilizou espécies nativas da flora brasileira, rasteiras e de médio porte, incluindo árvores frutíferas, como goiabeira, jabuticabeira, pitangueira e aceroleira.

Outros destaques são o aumento da reciclagem de plásticos, papelão, papéis e a carteirinha digital do plano de saúde. Conheça a seguir as iniciativas que demonstram o compromisso da Unimed-BH com práticas sustentáveis.



**Clique aqui e confira a matéria publicada no MGTV (Globo) sobre o telhado verde**



1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Água

Energia

Resíduos

# Ambiental

## Água

A preservação dos recursos hídricos também é um valor para a Unimed-BH.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos

# Água

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5



## Recursos hídricos

A Unimed-BH vê como valor a preservação de recursos hídricos e, por isso, possui um sistema que monitora o consumo de água em tempo real em suas unidades, com o objetivo de detectar qualquer anormalidade. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outros problemas que causam o desperdício de água podem ser identificados e corrigidos rapidamente. A Cooperativa também adota medidas de redução do consumo, como descarga de duplo acionamento e torneiras com temporizador.

Em 2022, esse trabalho trouxe bons resultados. Registramos um consumo total de 127 milhões de m<sup>3</sup>, 1 milhão a menos do que em 2021, quando consumimos 128 milhões de m<sup>3</sup>. Esse é um resultado direto da mobilização das equipes, das manutenções periódicas e dos mecanismos de controle, que reduzem desperdícios.

Os efluentes das unidades da Unimed-BH são direcionados para a rede da Copasa. Saiba mais sobre o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos da Copasa [neste link](#).

## 127 milhões de m<sup>3</sup> foi o nosso consumo de água em 2022.

Outra iniciativa importante é o reaproveitamento de água pluvial na Unidade Santa Efigênia. O recurso é captado e armazenado em local apropriado para ser utilizado na irrigação dos jardins, limpeza e descarga. As unidades HU – Contorno, HU – Betim, Hospital Infantil São Camilo Unimed, Maternidade, Unidade Santa Efigênia, CPS – Betim e Unidade Contagem possuem poço artesiano, que é um sistema de captação mais sustentável.

Na Unimed-BH, o uso de saneantes e materiais biodegradáveis nos processos de limpeza também é uma realidade e faz parte da rotina. Priorizamos a compra de embalagens de 2 litros e os líquidos são diluídos para render até 380 litros. Além do rendimento, o produto limpa e desinfeta com o mínimo de espuma, o que reduz o consumo de água para enxágue dos panos usados na limpeza.

*Divulgação realizada para colaboradores, médicos cooperados e prestadores em celebração ao Dia Mundial da Água.*

Nosso cuidado em cada

gota

22  
MARÇO

Dia Mundial da Água

O consumo eficiente de água é um dos pilares do nosso compromisso com a sustentabilidade. **Faça sua parte!**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos

# Energia

GRI 3-3, 302-1, 302-4, 302-5

## Energia elétrica

O consumo de energia em nossas unidades também é monitorado em tempo real. Em caso de qualquer situação anormal, o problema é identificado e corrigido com agilidade.

No ano de 2017, a Cooperativa adotou a compra de energia no Mercado Livre de Energia. Essa iniciativa gerou uma economia de mais de R\$ 19 milhões em seis anos, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e com a sociedade. A energia adquirida no Mercado Livre pode ser convencional ou incentivada, sendo que a contratada pela Unimed-BH é 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes renováveis, como solar, biomassa, eólica ou de pequenas centrais hidrelétricas, consideradas limpas.

Em 2022, 100% do recurso utilizado em nossas unidades vieram desse processo. Foram adquiridos 21,3 milhões de kWh, o que gerou uma economia de mais de R\$ 3 milhões. Em 2021 foram 21,4 milhões de kWh adquiridos.

**100% da energia consumida pela Cooperativa é limpa e provém de fontes renováveis.**

Outra fonte importante foi a nossa usina solar fotovoltaica, que produz energia a partir do calor e da luz solar. O sistema instalado na Unidade Contagem conta com 492 painéis fotovoltaicos e gera, em média, 17.500 kWh de energia por mês, o que representa uma economia mensal de mais de R\$ 10 mil.

A geração de energia solar fotovoltaica é uma das mais sustentáveis no mundo, sendo renovável e limpa, uma vez que não emite poluentes e não utiliza matérias-primas escassas na natureza. A economia financeira também é um ponto positivo.

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
Anexos

Água

Energia

Resíduos

## Usina fotovoltaica terá novo endereço

Para 2023 temos uma mudança importante. Com o início das obras do novo hospital em Contagem, a usina será desmobilizada no local. Um estudo foi realizado para avaliação de um novo espaço para a instalação dos painéis e a solução encontrada foi uma parceria com o Sistema Ocemg (Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais), por meio do MinasCoop Energia. O programa consiste no incentivo às cooperativas para a construção de usinas fotovoltaicas que visem a suprir a demanda de energia de suas unidades, gerando desenvolvimento social e econômico por meio de fontes renováveis e de baixo impacto ambiental. Atualmente, o MinasCoop Energia possui três usinas fotovoltaicas instaladas no norte de Minas Gerais.

A parceria com o Sistema Ocemg está alinhada ao nosso compromisso de promover ações que reduzam os impactos ao meio ambiente, além de contribuir com a redução da pobreza. Uma empresa contratada fará a desmontagem, o transporte e a instalação da nossa usina na cidade de Mirabela (cerca de 60 km de distância de Montes Claros). A energia captada na usina fotovoltaica será distribuída pela Cemig na região. Com a geração de kWh no Norte de Minas, a Unimed-BH passa a ter um crédito no Mercado Cativo de Energia.



**21,3 milhões de kWh  
foi o nosso consumo  
de energia em 2022.**

**100% provenientes  
da nossa usina solar  
fotovoltaica e da  
compra no Mercado  
Livre de Energia.**

*A nossa primeira usina solar fotovoltaica, antes instalada na Unidade Contagem (foto), será transferida em 2023 para o Norte de Minas Gerais por meio de uma parceria com o Sistema Ocemg. O destino foi escolhido com base nas características ambientais, mas também visando a incentivar a economia por meio de locação de um terreno de morador local.*

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

Água

Energia

Resíduos

# Ambiental

## Resíduos



**A utilização consciente  
dos recursos passa,  
também, pelo descarte  
adequado dos resíduos.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
Água	Energia	Resíduos									

# Resíduos

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

## Resíduos recicláveis

**Além da utilização consciente dos recursos, a Cooperativa busca realizar o descarte adequado por meio da coleta seletiva em suas unidades, contribuindo para a reciclagem do resíduo que retorna ao meio ambiente**

### Papel e papelão

De janeiro a dezembro de 2022, a nossa operação gerou 91,2 toneladas de papel e papelão para reciclagem, sendo que a sede é responsável por 4% e as unidades assistenciais por 96% desse total. Desde 2009, são 826,7 toneladas de papel e papelão enviados para a reciclagem.

O aumento de cerca de 10 toneladas em relação a 2021, conforme mostra o gráfico a seguir, está diretamente ligado à segregação dos resíduos e ao aumento na quantidade de embalagens de produtos e de medicamentos destinados à reciclagem.

Outro destaque é a sustentabilidade no processo de logística farmacêutica. Toda a compra de insumos para as nossas unidades assistenciais, ou seja: materiais e medicamentos utilizados pelos profissionais de saúde, é recebida pelo nosso Centro de Distribuição (CD). As compras chegam em grandes caixas de papelão (que são recicladas) e a equipe do CD cuida da destinação para as unidades assistenciais. Para encaminhar os insumos, são utilizadas caixas de plástico retornáveis, evitando que mais lixo seja gerado no transporte dos itens farmacêuticos.

Além de proteger o meio ambiente e evitar a contaminação do solo, a coleta seletiva e a reciclagem geram emprego e renda para diversas famílias na produção de novos produtos para o mercado.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos



**ESG**  
Environmental: ações ambientais

**ADOTAR PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS**  
inclui cuidar do Meio Ambiente e investir em iniciativas respeitosas com o lugar em que vivemos hoje e onde as gerações futuras irão habitar.

**Clique aqui**  
e confira quais são as ações ambientais da Cooperativa.



**Cuidado**  
que valoriza a vida de todas as formas

**05 JUN** | Dia Mundial do Meio Ambiente

**CONHECE UM POUCO DO QUE FAZEMOS PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL?**

- Somos signatários do Pacto Global da ONU
- Temos compromisso com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- Fazemos descarte adequado dos resíduos recicláveis
- Adotamos espaços públicos como valorização de áreas verdes
- Utilizamos energia que vem de fontes renováveis

**Clique aqui e fique por dentro.**

*Durante o ano, realizamos a divulgação de campanhas com foco na proteção do meio ambiente.*

## Parceria de longa data

O Instituto Unimed-BH também é responsável por várias iniciativas em prol do meio ambiente. Desde 2009 promove o Projeto Cooperativa Sustentável, com o objetivo de desenvolver a gestão de uma rede de catadores de materiais recicláveis em Minas Gerais.

Em 2022, seguimos apoiando a Redesol-MG. São 12 cooperativas e associações que fazem coleta seletiva em Belo Horizonte e Região Metropolitana, gerando emprego e renda

para mais de 250 trabalhadores. Neste ano, apoiamos a rede com o investimento em uma consultoria de diagnóstico para atualização do plano de negócio, incluindo a possibilidade de reciclagem do vidro, com o intuito de geração de autossuficiência para as cooperativas. O trabalho do grupo tem contribuído diretamente para a reciclagem em nove municípios mineiros: Baldim, Belo Horizonte, Caeté, Contagem, Congonhas, Nova União, Pedro Leopoldo, Sabará e Vespasiano.

## Evolução da reciclagem de papel e papelão na Unimed-BH (quilos)



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos

## Boleto Digital

Os clientes da Unimed-BH também contam com a opção de receber o boleto de pagamento do plano de saúde de forma eletrônica, diretamente no e-mail, o que traz ganhos importantes para o meio ambiente. Para aderir, basta o cliente acessar o aplicativo Unimed-BH, o Espaço do Cliente no site ou ligar para a Central de Atendimento, no número 4020-4020.

Em 2022, as solicitações de boleto digital pelos clientes empresariais aumentaram, alcançando 85,94% dos títulos gerados para esse público. Já para o cliente individual, o aumento foi de 8,35% em relação ao ano anterior e contempla 70,57% da carteira.

Com a eliminação da impressão e a postagem via correios, levando em consideração todos os clientes digitais em 2022, a economia foi de aproximadamente R\$ 2,9 milhões.

**575 árvores**  
poupadas

Mais de  
**9,5 milhões**  
de folhas economizadas

**R\$ 154.187,00**  
de economia com impressões

**85,94% da carteira do segmento empresarial e 70,57% dos clientes individuais já aderiram ao boleto digital, gerando uma economia de aproximadamente R\$ 2,9 milhões em 2022.**

## Impressões

A conscientização sobre a necessidade da redução do consumo de papel faz parte da nossa rotina há anos. Um exemplo é a adoção da impressão em frente e verso como padrão nas impressoras, o que trouxe resultados significativos. A solução de liberação de impressão por crachá, adotada desde 2017, também contribuiu para a economia de folhas e reduziu as impressões desnecessárias.

No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R\$ 154.187,00 em 2022. Com isso, 9.581.059 folhas de papel deixaram de ser utilizadas, poupando 575 árvores.

Nos últimos anos, alguns processos da Cooperativa passaram a ser virtuais, como a assinatura do aviso e do recibo de férias dos colaboradores, a assinatura do contrato de trabalho e o processo de desligamento – mais ações que contribuíram para a redução de impressões.

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro

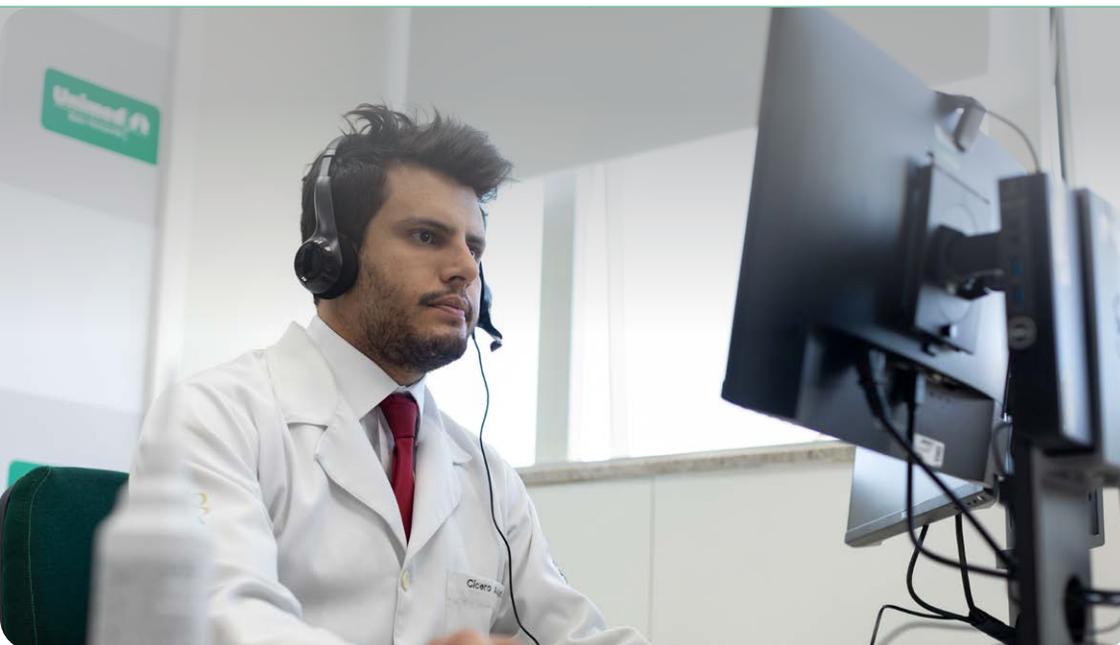


Índice

Água

Energia

Resíduos



Cicero Augusto,  
médico cooperado.

## Telessaúde

A Central de Consultas On-line entrou em operação na Unimed-BH em março de 2020, como uma importante aliada para o enfrentamento da pandemia da Covid-19. O serviço evoluiu e atualmente é uma unidade consolidada com diversas modalidades de teleatendimento.

A atuação da Central também tem uma contribuição importante para o meio ambiente. Isso porque durante o atendimento, todos os documentos gerados, como receita médica, orientações de isolamento, atestado e pedidos de exame são enviados por e-mail para o cliente, sem a necessidade de impressão.

Em 2022 foram realizadas 291.005 consultas e 630.241 documentos foram enviados por e-mail. Desde o início do serviço até dezembro de 2022, foram realizadas 857.986 consultas e 2.099.436 documentos deixaram de ser impressos. Essa economia de papel representa 210 árvores poupadas.

Além disso, ao realizar a consulta on-line, o cliente deixa de se deslocar até a unidade de saúde e, conseqüentemente, evita a emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera. Para que se tenha uma ideia, foi feito um cálculo considerando diversos critérios, como o endereço do cliente e unidade da rede de saúde mais próxima, deslocamento por carro ou ônibus e o tipo de combustível para se avaliar o impacto positivo da iniciativa.

No ano de 2022, foram cerca de 247 mil quilos de CO<sub>2</sub> equivalente a menos no meio ambiente. De março de 2020 até dezembro de 2022, foram mais de 643 mil quilos de CO<sub>2</sub> equivalente não lançados na atmosfera.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos

## Plástico

A Cooperativa iniciou, em agosto de 2021, a coleta de plástico limpo para reciclagem no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Centro de Distribuição, também localizado em Betim, região metropolitana de Belo Horizonte. Em 2022, 3.609 quilos de plástico deixaram de ir para o aterro, um aumento de cerca de 50% em comparação a 2021, quando foram reciclados 2.430 quilos.

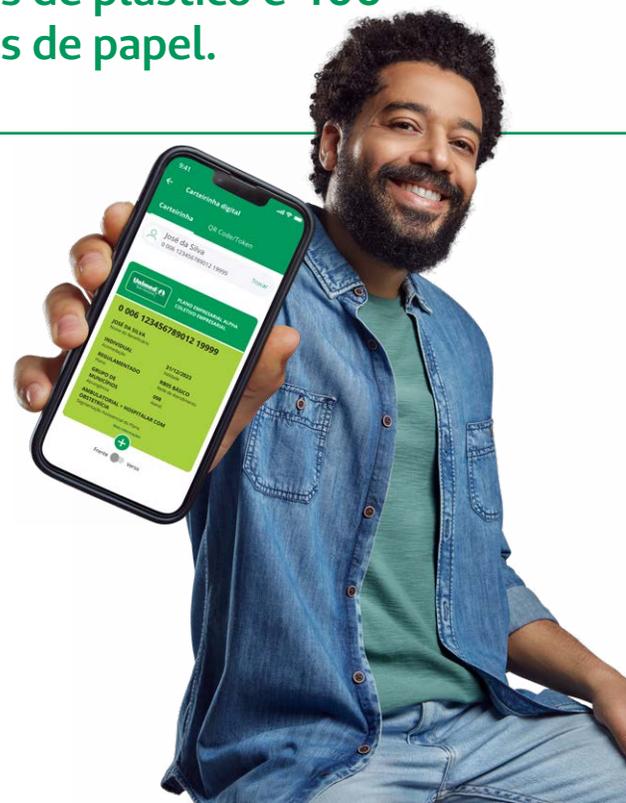
**3.609 quilos de plástico foram coletados para reciclagem no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Centro de Distribuição, em 2022.**

## Carteirinha Digital

Quando o assunto é a contribuição da Unimed-BH com o meio ambiente, a adoção da carteirinha digital para os nossos clientes também merece destaque. Em 2022, 185.969 carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas, praticamente o dobro quando comparado a 2021. Essa iniciativa representou a redução de cerca de 1.000 quilos de plástico e 400 quilos de papel no ano, além da economia de mais de R\$ 700 mil referente à não produção de plástico, impressão e envio.

Em 2023, o projeto vai evoluir ainda mais. Os cartões físicos dos clientes de até 59 anos que estão vencendo têm sido substituídos pela carteirinha digital. A regra também vale para novos clientes. Dessa forma, a projeção é deixar de produzir aproximadamente 598 mil carteirinhas durante o ano, o que irá representar a redução de cerca de 3 mil quilos de plástico e 1.200 quilos de papel, e uma economia de cerca de 1,3 milhão com a emissão e o envio.

**+ de 185 mil carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas em 2022, o que representou uma redução de cerca de mil quilos de plástico e 400 quilos de papel.**



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	<b>7. Ambiental</b>	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	---------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Água

Energia

Resíduos

## Resíduo Hospitalar

O controle e a destinação correta do lixo assistencial são uma preocupação da Unimed-BH. O gerenciamento dos resíduos é cuidadosamente planejado para prevenir a propagação de doenças e minimizar os impactos ambientais, respeitando a legislação vigente.

A Cooperativa adota procedimentos especiais para a coleta, transporte e destinação final segura dos resíduos químicos e infectantes (grupos A, B e E). Esse trabalho é realizado em todas as unidades assistenciais por uma empresa terceirizada especializada. A unidade emite o Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR) no site da Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM) informando a quantidade, a identificação do resíduo, o transportador e o destinatário. O material é acondicionado em um local apropriado para aguardar o cronograma de coleta e, após o recolhimento, os resíduos químicos e infectantes são incinerados.

Em 2022 foram destinados 570.256 quilos de resíduos infectantes (A + E) e 154.169 quilos de resíduos químicos (B).

**A ideia é aprimorar ou priorizar novas frentes alinhadas ao nosso propósito de cuidar da saúde das pessoas, das comunidades, contribuindo para um mundo mais sustentável.**

### Grupo A

Resíduos infectantes

### Grupo B

Resíduos químicos

### Grupo C

Resíduos radioativos

### Grupo D

Resíduos comuns

### Grupo E

Resíduos perfurocortantes

Também em 2022, diversos itens do enxoval cirúrgico de tecido foram substituídos pelo descartável. Com a troca houve um aumento de resíduos recicláveis e infectantes. Apesar disso, foi gerada muita economia de água e energia na lavanderia terceirizada, o que garante a sustentabilidade da iniciativa. Também há economia de energia elétrica com a redução de embalagens e itens esterilizados na Central de Materiais Esterilizados (CME).

Além de todas as ações já realizadas, iniciamos um ciclo de diagnóstico do nosso atual estágio das práticas ESG – Governança Ambiental, Social e Corporativa, com o propósito de evoluirmos ainda mais. A ideia é que, a partir do diagnóstico, possamos aprimorar ou priorizar novas frentes alinhadas ao nosso propósito de cuidar da saúde das pessoas, das comunidades, contribuindo para um mundo mais sustentável.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
Perspectiva  
futura

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice

# 8.

# Perspectiva futura

Uma atuação sustentável é aquela  
que foca no agora, sempre visando  
ao futuro em que queremos viver.

1.  
Mensagem  
da Diretoria

2.  
Primeiro ano  
de gestão

3.  
Sobre o  
relatório

4.  
Nosso modelo  
de negócio

5.  
Governança

6.  
Social

7.  
Ambiental

8.  
**Perspectiva  
futura**

9.  
Anexos



Sumário de  
conteúdo GRI



Demonstrativo  
financeiro



Índice



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

**Seguimos juntos, planejando o futuro,  
valorizando a coletividade e, acima  
de tudo, cuidando das pessoas.  
Afinal, o novo é coletivo e a força da  
coletividade é o nosso diferencial.**

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

# Perspectiva futura

## Mensagem da Diretoria

**Como cooperativa de trabalho médico, entendemos o nosso papel como motor da transformação social. E, para seguir cuidando das pessoas, precisamos garantir a sustentabilidade da Cooperativa.**

Nossa gestão está apenas começando e sabemos que ainda há muito a ser feito. Assumimos o compromisso de cuidar da Unimed-BH, privilegiando o bem comum, ou seja, o que é melhor para clientes, médicos cooperados, colaboradores, parceiros e toda a sociedade.

Neste primeiro ano, como pode ser visto ao longo deste relatório, trabalhamos para manter o que já fazemos bem: oferecer serviços de qualidade, sem renunciar à sustentabilidade da nossa Cooperativa. Avançamos no relacionamento com os nossos públicos e demos passos importantes em direção ao futuro que queremos.

A evolução do nosso modelo de remuneração é um exemplo dessa trajetória e um símbolo do nosso compromisso com o amanhã. Acreditamos que a qualidade será, cada vez mais, um grande diferencial competitivo. Sendo assim, nossa resposta é aprimorar nossa assistência ao mesmo tempo em que valorizamos o trabalho médico, considerando as melhores práticas.

Também como prioridade está o foco na experiência dos clientes. Esse é um compromisso e um desafio permanente, assim como a evolução dos nossos modelos assistenciais, com orientação do percurso e uso da tecnologia favorecendo o cuidado. Cada vez mais, utilizaremos os recursos tecnológicos, com iniciativas como telemedicina, aplicativos, inteligência artificial e plataformas digitais.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Antecipar a evolução do cuidado é um compromisso que carregamos desde nossa fundação, há mais de 50 anos. Sabemos, no entanto, que teremos pela frente um período desafiador, além de um cenário político-econômico conturbado. Soma-se a isso a maior procura pelos serviços de saúde, com o abrandamento da pandemia da Covid-19, fator que tem impacto direto em nosso índice de sinistralidade.

Diante de todo este contexto, está nas nossas mãos continuar escrevendo uma história bem-sucedida da nossa Unimed-BH, uma cooperativa que gera valor e que é patrimônio não somente de seus médicos cooperados, mas de toda a sociedade.

Agimos de forma integrada e temos consciência do tamanho da nossa responsabilidade e do nosso potencial de impulsionar a evolução no nosso mercado.

Conheça algumas iniciativas que vão pautar os próximos passos da nossa Cooperativa.

### **Atuação voltada para o ESG**

Com o objetivo de fortalecer nossa atuação em ESG – sigla em inglês para Governança Ambiental, Social e Corporativa – avançamos com o Comitê de Sustentabilidade e Reputação, que está trabalhando em um importante diagnóstico das iniciativas sustentáveis na Cooperativa. O objetivo é identificar o que pode ser aprimorado no que já fazemos e o que ainda pode ser feito para contribuirmos ainda mais para a atuação consciente hoje, com redução dos impactos do nosso negócio e de olho nas gerações futuras.

**Como uma cooperativa de trabalho médico, também acreditamos na força da economia circular e entendemos o nosso papel como motor da transformação social.**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

Como uma cooperativa de trabalho médico, também acreditamos na força da economia circular e entendemos o nosso papel como motor da transformação social. A riqueza gerada pelo nosso negócio retorna para a comunidade local, por meio de projetos viabilizados pelo Instituto Unimed-BH, pela divisão dos resultados com os cooperados e pela nossa cadeia de parceiros.

Junto aos fornecedores, por exemplo, queremos criar uma rede de atuação responsável, permitindo que avancemos, juntos, em prol dos compromissos que assumimos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários.

### **Carreira médica e construção da jornada do cooperado**

Já iniciamos um plano de evolução da atuação dos médicos na Cooperativa. Estamos estruturando a jornada dos cooperados desde o seu ingresso na Unimed-BH até o momento de se preparar para a ressignificação da sua atuação com a aposentadoria. Em um trabalho de muita escuta, em conjunto com o Conselho Social e com o uso de um processo estruturado de levantamento de informação, estamos mapeando como podemos estar perto, apoiando nossos colegas durante toda a sua trajetória na Unimed-BH.

### **Mais estrutura para atender os clientes**

Estamos implementando constantes melhorias em toda a rede própria e, focados na expansão da capacidade de atendimento e na oferta de uma assistência de qualidade, seguimos com as obras do novo Hospital Unimed – Unidade Contagem. As obras iniciaram-se em 2021 e se intensificarão em 2023, em substituição ao Centro de Promoção da Saúde, que funciona no local. O novo hospital em Contagem será a primeira grande unidade hospitalar privada naquela cidade e será também a primeira unidade assistencial própria da Cooperativa construída após a pandemia. A expectativa é de que a nova unidade conte com 326 leitos.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

## Novos modelos assistenciais

A Unimed-BH entende que, assim como o mundo evolui, as formas de cuidar também se transformam. Por isso, estamos constantemente investindo em novos modelos assistenciais que praticam um olhar integrado da saúde, privilegiando a prevenção em substituição a uma lógica de tratamento das enfermidades.

Nosso ideal para o futuro é seguir fazendo esse cuidado evoluir, direcionando nosso olhar aos grupos mais sensíveis e investindo em ações de promoção da saúde.

## Inovação tecnológica para a sustentabilidade futura

O futuro está em constante transformação e precisamos estar preparados. Por isso, seguimos atentos ao mercado e às transformações que estão por vir. O uso de modelos preditivos e de recursos de inteligência artificial, apontados como tendência, já é uma realidade há alguns anos na Unimed-BH.

Temos investido em tecnologias e projetos ligados à transformação digital – novo ambiente híbrido que surgiu a partir da pandemia e reúne aspectos do mundo físico e digital. Buscamos soluções digitais para entregarmos agilidade e conveniência para nossos clientes, sem renunciar a um modelo assistencial humanizado, a fim de proporcionar uma melhor experiência para os clientes e mais previsibilidade para a Cooperativa.

O uso de *chatbot* e *voicebot* para confirmações de consultas e redução de absenteísmo, o monitoramento das pendências de consultas, exames e outros procedimentos para os clientes após alta médica e a utilização de algoritmo para predição de gestantes são apenas algumas das iniciativas que estamos desenvolvendo para os clientes e que também objetivam a nossa sustentabilidade.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

## Avanços em telemedicina

A telemedicina é um dos projetos estratégicos da Cooperativa, porque está ligada à qualidade assistencial, e à orientação do melhor percurso para o cliente, além de trazer ainda maior conveniência e facilidade para as pessoas. Desde que foi lançado na Cooperativa, o serviço vem sendo ampliado e agora tem frentes de cuidado voltadas para gestantes e crianças, por exemplo. Esse é um caminho que vamos continuar percorrendo, com inovações ao longo dos próximos meses.

O nosso investimento em telessaúde se soma a outras inúmeras iniciativas inovadoras, que aliam os benefícios da tecnologia para trazer evoluções na relação médico-paciente. A receita digital, por exemplo, é uma novidade que foi ampliada com a chegada da telemedicina e passará a ser implantada em todas as nossas unidades assistenciais. Isso traz um impacto enorme para o meio ambiente, já que reduziremos a impressão de receitas em papel.

**A telemedicina é um dos projetos estratégicos da Cooperativa, porque está ligado à qualidade assistencial, à orientação do melhor percurso para o cliente e, claro, traz ainda maior conveniência e facilidade para as pessoas.**

1.  
Mensagem  
da Diretoria2.  
Primeiro ano  
de gestão3.  
Sobre o  
relatório4.  
Nosso modelo  
de negócio5.  
Governança6.  
Social7.  
Ambiental8.  
Perspectiva  
futura9.  
AnexosSumário de  
conteúdo GRIDemonstrativo  
financeiro

Índice

## Governança

A nossa estrutura organizacional é dinâmica e se ajusta de acordo com os avanços da Cooperativa. A forma como nossas engrenagens funcionam fará a diferença no futuro. Por isso, seguimos continuamente trabalhando em melhorias do nosso modelo.

Reformulamos nossa estrutura de governança para ganharmos eficiência e, neste momento, já falamos em uma Governança Corporativa Integrada. Acreditamos que uma gestão conjunta (governança clínica e corporativa) vai nos apoiar em diversas frentes e gerar valor em saúde, tornando o processo decisório mais ágil. Conseqüentemente, vamos continuar avançando em qualidade assistencial e daremos também passos importantes no controle das despesas médicas.

Seguiremos atentos às tendências e melhores práticas no que tange à governança, alinhando o que é recomendável com o que é possível dentro do contexto cooperativista.

Assinatura manuscrita de Frederico Peret.

**Frederico Peret**  
Diretor-Presidente

Assinatura manuscrita de Eudes Arantes Magalhães.

**Eudes Arantes Magalhães**  
Diretor de Gestão Assistencial

Assinatura manuscrita de Geraldo Teixeira Botrel.

**Geraldo Teixeira Botrel**  
Diretor de Gestão Empresarial

Assinatura manuscrita de Mercês Fróes.

**Mercês Fróes**  
Diretora de Relacionamento  
com o Cooperado

Assinatura manuscrita de Garibalde Mortoza Júnior.

**Garibalde Mortoza Júnior**  
Diretor de Mercado

- 1. Mensagem da Diretoria
- 2. Primeiro ano de gestão
- 3. Sobre o relatório
- 4. Nosso modelo de negócio
- 5. Governança
- 6. Social
- 7. Ambiental
- 8. Perspectiva futura

9. Anexos

- Sumário de conteúdo GRI
- Demonstrativo financeiro
- Índice

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

# 9.

# Anexos



1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

# Sumário de conteúdo GRI

<b>Declaração de uso</b>	A Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico relatou em conformidade com as Normas GRI 2021 para o período do relato: 01/01/2022 à 31/01/2022.
<b>GRI 1 Usada</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)</b>	Não aplica

CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
<b>GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>		
2-1	Detalhes da organização	28
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	28
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	16
2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações.
2-5	Verificação externa	Não houve verificação externa.
<b>ATIVIDADES E TRABALHADORES</b>		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	31, 34, 178
2-7	Empregados	183
2-8	Trabalhadores que não são empregados	164, 173
<b>GOVERNANÇA</b>		
2-9	Estrutura de governança e sua composição	56
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	56
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	56
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	56, 100
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	100

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	16
2-15	Conflitos de interesse	79
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	79
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	103
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	5
2-19	Políticas de remuneração	Conforme o nosso Sistema de Gestão, as Políticas Corporativas são desdobradas em Procedimentos Gerenciais (PG). Na Unimed-BH existe um PG que trata da Gestão da Remuneração e traduz a metodologia aplicada para composição das remunerações. Em 2022, também foi contratada a Korn Ferry, consultoria externa, para apoio no estudo e desenvolvimento de Política Institucional.
2-20	Processo para determinação da remuneração	56
2-21	Proporção da remuneração total anual	Informação confidencial.
<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>		
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5
2-23	Compromissos de política	76
2-24	Incorporação de compromissos de política	76
2-25	Processos para reparar impactos negativos	79
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	79
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	79
2-28	Participação em associações	Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos e comitês do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais. A Unimed-BH estabelece orientações aos seus públicos de relacionamento sobre a ocorrência de conflitos de interesse, conforme pode ser observado no Código de Conduta e Relacionamento e na Política Corporativa de Transparência Institucional.
<b>ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>		
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	17
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
-----------------------------	------------------------------	-------------------------	-------------------------------	------------------	--------------	-----------------	--------------------------	--------------	-------------------------	--------------------------	--------

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS</b>			
3-1	Processo de definição de temas materiais	16	
3-2	Lista de temas materiais	16	
<b>Tema Material: Desempenho Econômico</b>			
3-3	Gestão do tópico material	111	
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<a href="https://comunicacao.unimedbh.com.br/hubfs/relatorio-gestao-unimedbh-2022/Demonstracoes_Financeiras_Unimed-BH_2022.pdf">https://comunicacao.unimedbh.com.br/hubfs/relatorio-gestao-unimedbh-2022/Demonstracoes_Financeiras_Unimed-BH_2022.pdf</a>	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Informação indisponível, pois instituição não contabiliza.
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	111	
Indicador Próprio	Sinistralidade	112	
<b>Tema Material: Energia</b>			
3-3	Gestão do tópico material	234	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	234	
	302-2 Consumo de energia fora da organização		Informação indisponível
	302-3 Intensidade energética		Intensidade energética igual a 3.956,16. Para calcular essa métrica utilizamos o número de empregados como denominador.
	302-4 Redução do consumo de energia	234	
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	234	
<b>Tema Material: Água</b>			
3-3	Gestão do tópico material	233	
GRI 303 Água 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	233	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	233	
	303-3 Captação de água	233	
	303-4 Descarte de água	233	
	303-5 Consumo de água	233	
<b>Tema Material: Resíduos</b>			
3-3	Gestão do tópico material	237	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	237	

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
GRI 306 Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	237	
	306-3 Resíduos gerados	237	
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	237	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	237	
<b>Tema Material: Atração e Retenção</b>			
3-3	Gestão do tópico material	201	
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados		Em 2022, foram contratados 1.479 profissionais, sendo 76,40% mulheres e 23,60% homens. A taxa de rotatividade no ano foi de 28,01%, sendo 28,64% de mulheres e 26,03% de homens. Em 2021, foram contratados 2.284 profissionais e a taxa de rotatividade no ano foi de 2,9%, sendo 2,3% entre as mulheres e 0,6% entre os homens.
<b>Tema Material: Saúde e Segurança do Trabalho</b>			
3-3	Gestão do tópico material	197	
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	197	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		A Unimed-BH está implantado o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que identifica e classifica os diferentes riscos nos ambientes de trabalho e define medidas para mitigá-los ou eliminá-los. Esse trabalho é coordenado pela área de Saúde e Segurança, vinculada à Gerência de Pessoas e Educação Corporativa (GPEC). O acompanhamento é realizado constantemente e atrelado a indicadores de área.
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	197	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	197	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	197	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	197	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	198	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% estão cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	
	403-9 Acidentes de trabalho	Em 2022 registramos 169 acidentes de trabalho, sendo 104 típicos e 65 de trajeto.	
	403-10 Doenças profissionais	Em 2022 registramos 95,22% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 4,76% por transtornos psiquiátricos e 0,02 por outras causas.	

1. Mensagem da Diretoria	2. Primeiro ano de gestão	3. Sobre o relatório	4. Nosso modelo de negócio	5. Governança	6. Social	7. Ambiental	8. Perspectiva futura	9. Anexos	Sumário de conteúdo GRI	Demonstrativo financeiro	Índice
--------------------------	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------	-----------	--------------	-----------------------	-----------	-------------------------	--------------------------	--------

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
<b>Tema Material: Treinamento e Desenvolvimento</b>		
3-3	Gestão do tópico material	201, 202
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	201
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Informação indisponível. Atualmente a Unimed-BH possui uma Plataforma de Desenvolvimento que contém trilhas de aprendizado e oferece subsídio para a realização de cursos externos, visando à formação e desenvolvimento dos colaboradores.
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	201
<b>Tema Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>		
3-3	Gestão do tópico material	199
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	O Conselho Social – órgão de governança que engloba os Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH – possui 143 membros, conforme detalhado a seguir. Gênero: 75,5% de homens e 24,5% de mulheres   Raça: 84,6% brancos, 13,3% pardos e 2,1% não informado   Faixa etária: 1,4% entre 30 e 39 anos, 21,0% entre 40 e 49 anos, 34,2% entre 50 e 59 anos, 36,4% entre 60 e 69 anos e 7,0% entre 70 e 79 anos. Já o perfil de empregados pode ser consultado na página 184.
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidas pelas mulheres e pelos homens	Informação confidencial.
<b>Tema Material: Saúde e Segurança do Cliente</b>		
3-3	Gestão do tópico material	42
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	42
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Indicadores em processo de uniformização.
<b>LIBERDADE DE EXPRESSÃO</b>		
<b>Tema Material: Cooperado (Remuneração e Comunicação)</b>		
3-3	Gestão do tópico material	123
Indicador Próprio	Evolução no modelo de remuneração	143
	Novo modelo de relacionamento	131



Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES
<b>Tema Material: Inovação</b>			
3-3	Gestão do tópico material	90	
Indicador Próprio	Cultura - Ecossistema - Produtos	90	
<b>Tema Material: Compliance</b>			
3-3	Gestão do tópico material	81	
Indicador Próprio	Cultura de Compliance	81	
<b>Tema Material: Judicialização</b>			
3-3	Gestão do tópico material	80	
Indicador Próprio	Prevenção e conciliação	80	
<b>Tema Material: Impacto Social e Cultural</b>			
3-3	Gestão do tópico material	208	
Indicador Próprio	Instituto Unimed BH	214	
<b>Tema Material: Satisfação do Cliente</b>			
3-3	Gestão do tópico material	174	
Indicador Próprio	Indicadores de satisfação do Cliente	151, 162	
<b>Tema Material: Qualificação da Rede</b>			
3-3	Gestão do tópico material	86	
Indicador Próprio	Ciclo de visitas	9, 48, 86	

1. Mensagem da Diretoria

2. Primeiro ano de gestão

3. Sobre o relatório

4. Nosso modelo de negócio

5. Governança

6. Social

7. Ambiental

8. Perspectiva futura

9. Anexos



Sumário de conteúdo GRI



Demonstrativo financeiro



Índice

Sumário de conteúdo GRI

Demonstrativo financeiro

# Demonstrativo financeiro



**Clique aqui e confira as demonstrações econômico-financeiras, o relatório da auditoria da E&Y e o parecer do Conselho Fiscal**





**Unimed**  
Belo Horizonte