// Unimed-BH

Relatório de Gestão 2024



Conexões que transformam

Mônica Nunes Vieira, cooperada da Medicina de Família e Comunidade, Vinicius de Oliveira, colaborador da Unimed-BH, Renata Alves Moreira, cooperada da Ginecologia e Obstetrícia, e Paulo Henrique dos Santos, colaborador da Unimed-BH.

Unimed
Belo Horizonte

// Unimed-BH

Relatório de Gestão **2024**

Índice

1 **INTRODUÇÃO 3**

MENSAGEM DA DIRETORIA 4
SOBRE O RELATÓRIO 7

2 **DESTAQUES 13**

3 **AMBIENTE EXTERNO 15**

4 **QUEM SOMOS 21**

NOSSA GOVERNANÇA 33
RECONHECIMENTOS 51

5 **QUEM FAZ A UNIMED-BH 59**

MÉDICOS COOPERADOS 60
COLABORADORES 88

6 **COM QUEM NOS RELACIONAMOS 104**

CLIENTES 105
PRESTADORES 118
FORNECEDORES 129

7 **SUSTENTABILIDADE 132**

8 **RESPONSABILIDADE NA GESTÃO 135**

ESTRATÉGIA 136
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE 144
GESTÃO DE RISCOS 153
INOVAÇÃO 157
QUALIDADE 167
REPUTAÇÃO 172
RESULTADOS ASSISTENCIAIS 180
RESULTADOS FINANCEIROS 192

9 **RESPONSABILIDADE SOCIAL 199**

CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS 200
SAÚDE E BEM-ESTAR 202
INSTITUTO UNIMED-BH 209

10 **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL 226**

ÁGUA 227
ENERGIA 230
RESÍDUOS 232
EMISSÕES 241

11 **PERSPECTIVA FUTURA 245**

12 **ANEXOS 250**

SUMÁRIO GRI 251
SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB 262
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO 263

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◂ INÍCIO

1.

Introdução

A Unimed-BH segue comprometida com a transparência. Neste relatório, apresentamos os principais avanços e resultados alcançados em 2024, fruto do trabalho de médicos cooperados, colaboradores e parceiros.

Waldermar Henrique Fernal, cooperado da Pediatria, e Lis Noronha Bravo, paciente Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
• MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Mensagem da Diretoria

GRI: 2-22



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

1 INTRODUÇÃO
• MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Mensagem da Diretoria

Um compromisso com a transparência e com o futuro

Os resultados apresentados neste Relatório refletem mais do que números. Eles são a expressão de nossa dedicação diante dos desafios e da nossa busca contínua por inovação. Mais importante, traduzem nossos valores e o compromisso em cuidar – um propósito que, em 2024, se mostrou ainda mais relevante e transformador.

Guiados pelo compromisso de proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, unimos excelência, eficiência e sustentabilidade. Atuamos de mãos dadas com os nossos cooperados, de forma estratégica, para gerenciar a sinistralidade, combatendo o desperdício, e para potencializar o uso da tecnologia como uma aliada indispensável na entrega de uma assistência mais humana, acessível e de alta qualidade.

Reforçamos nosso sistema de governança com a criação de uma gerência dedicada à sustentabilidade e definimos uma meta corporativa voltada à gestão de resíduos.

Essa iniciativa reafirma que a sustentabilidade é um pilar estratégico de perenidade para o negócio e demonstra, mais uma vez, o nosso compromisso com a sociedade.

Esse compromisso também foi evidenciado com o fortalecimento da nossa parceria com organizações e entidades médicas de Minas Gerais. Juntos, avançamos em discussões sobre diversidade e respeito, e colocamos em pauta

1 INTRODUÇÃO
• MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

o tema da responsabilidade profissional, passos essenciais para uma medicina que realmente coloca a pessoa no centro do cuidado e aprimora a experiência dos nossos clientes.

E foi com esse foco que modernizamos nossas unidades assistenciais e investimos na expansão da nossa rede própria, com o início da construção da nossa nova unidade em Contagem e com o anúncio de um novo hospital em Nova Lima. Tudo isso, tendo sempre como objetivo uma assistência mais eficiente e integrada, com espaços de trabalho qualificados para os médicos cooperados.

Em 2024, seguimos inovando.
O lançamento do Horizontes Hub irá fomentar novos negócios para nossa Cooperativa, combinando plataforma digital de inovação aberta e labs de futuro que permitirão que novas soluções sejam cocriadas e experimentadas. Caminhamos em sintonia com as transformações do setor e as expectativas do novo cliente da saúde, sempre visando aos resultados para os cooperados e para a Cooperativa.

Acreditamos que as tendências que moldam o futuro devem estar profundamente conectadas à realidade, sendo autênticas e sustentáveis para gerar um impacto significativo e duradouro.

Nosso papel é conectar essas tendências às pessoas, promovendo interações significativas que impulsionem negócios, inspirem mudanças e contribuam para uma sociedade mais evoluída e conectada. Somente assim, podemos avançar como indivíduos e como uma organização que integra perspectivas mais amplas em sua estratégia, construindo soluções que realmente fazem sentido para as pessoas.

Nosso compromisso com o diálogo, o respeito e a transparência é a base das relações que cultivamos e todos os resultados alcançados são fruto do empenho de nossos médicos cooperados, colaboradores e parceiros, a quem agradecemos.

Desejamos uma excelente leitura!

Frederico Peret
Diretor-Presidente

Eudes Arantes Magalhães
Diretor de Gestão Assistencial

Geraldo Teixeira Botrel
Diretor de Gestão Empresarial

Mercês Fróes
Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade

Garibalde Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Sobre o relatório

GRI: 2-2; 2-3; 2-5

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed-BH é publicado anualmente e abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Seu escopo inclui todos os recursos próprios, refletidos nas Demonstrações Financeiras.

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

O Relatório de Gestão 2024 traz um avanço em relação ao documento de 2023 ao incorporar boas práticas do SASB Standards. O *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) é uma organização que desenvolve padrões contábeis de sustentabilidade, fortalecendo a convergência dos relatórios de sustentabilidade no mundo corporativo.

Além disso, como nos anos anteriores, no início de cada capítulo, são apresentados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) aos quais o tema apresentado se conecta, com o avanço de este ano apresentarmos também as metas relacionadas, que podem ser consultadas ***aqui***.

As informações não financeiras presentes neste relatório não foram submetidas a verificação por uma terceira parte. Já as Demonstrações Financeiras são auditadas pela Ernst & Young (EY), cobrindo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. ***(Acesse aqui o documento).***

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

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Materialidade GRI: 2-29; 3-1

Em 2024, o estudo da materialidade foi realizado com o propósito de mapear impactos reais e potenciais, tanto positivos quanto negativos, trazendo uma perspectiva atualizada e alinhada ao contexto da Unimed-BH e às melhores práticas de mercado.

O processo de revisão seguiu três etapas principais:

1. Revisão do contexto

Nesta fase, foram analisados os aspectos internos e externos da Unimed-BH. Os documentos internos considerados incluíram:

- Demonstrações financeiras;
- Relatório de administração;
- Estatuto, códigos e políticas;
- Planejamento estratégico;
- Mapa de riscos;
- Estratégia ESG.

Entre os documentos externos analisados, destacam-se:

- *Sustainability Yearbook S&P (2024) - Health Care Providers & Services;*
- *SASB Materiality Map (2023) - Managed Care;*
- *The Global Risks Report 2024 – World Economic Forum (WEF);*
- *World Economic Forum (WEF) - Shaping the Future of Health and Healthcare (2023).*

2. Revisão e priorização dos impactos

Foram revisados os impactos reais e potenciais, positivos e negativos, de cada tema material, além das notas atribuídas à sua análise (severidade: tamanho, escopo, natureza e probabilidade).

A priorização dos impactos foi definida a partir da pesquisa realizada com 769 stakeholders, incluindo médicos cooperados, clientes, colaboradores, sociedade, fornecedores e prestadores de serviço.

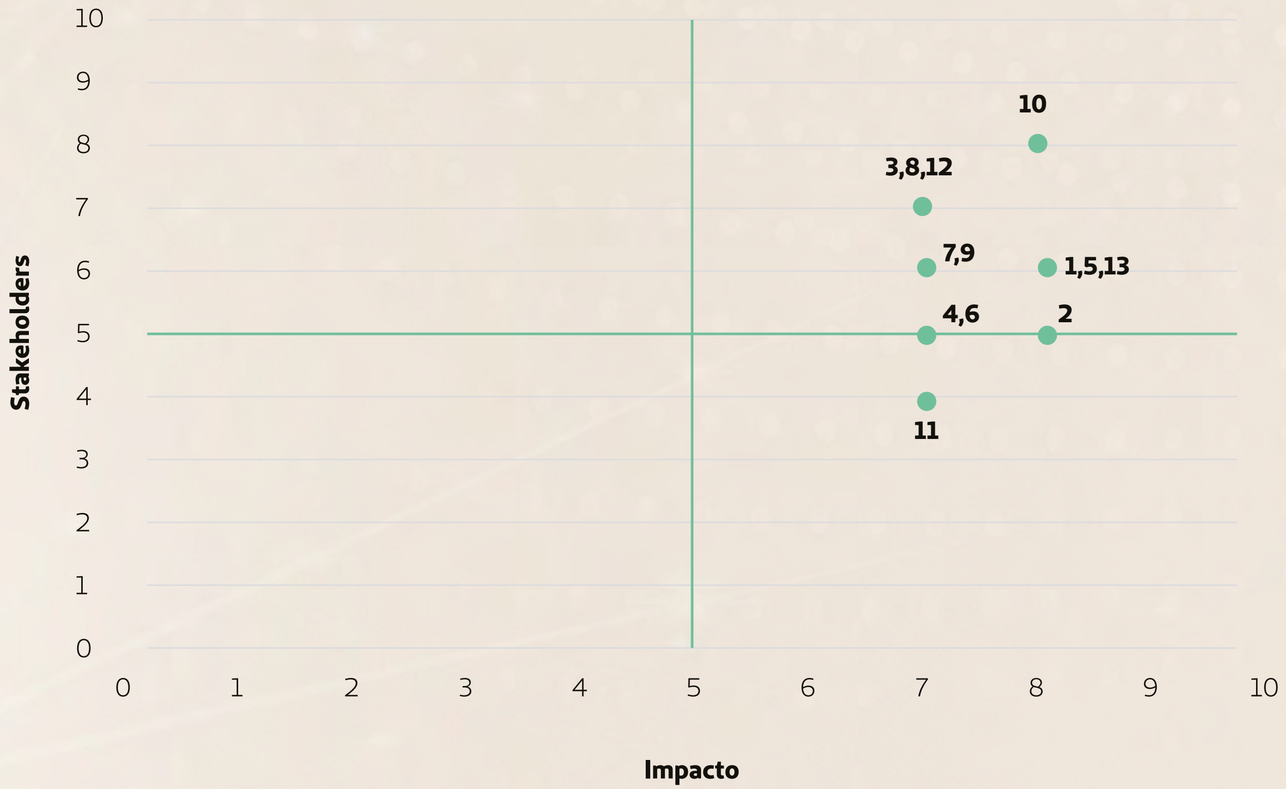
3. Validação dos temas revisados

A validação dos temas ocorreu por meio de um benchmarking setorial, utilizando as etapas anteriores como referência, e foi submetida à liderança da Unimed-BH, que aprovou o processo.

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

MATRIZ DE MATERIALIDADE GRI: 3-2



1. Responsabilidade Ambiental
2. Mudança Climática
3. Capital Humano
4. Responsabilidade Social
5. Desempenho Econômico
6. Experiência do Cooperado
7. Integridade
8. Jornada do Cliente
9. Rede Prestadora
10. Inovação e transformação digital
11. Fornecedores
12. Mercado
13. Saúde e bem-estar

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

TEMAS MATERIAIS

Tema material	Capital Impactado	Indicador do conteúdo GRI e indicadores próprios	ODS
Responsabilidade Ambiental	Natural	302-1, 303-3, 306-1, 306-2	6, 7, 8, 12
Mudança Climática	Natural	305-1; 305-2; 305-3, Ações relacionadas ao impacto das mudanças climáticas	13
Capital Humano	Humano	401-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-10; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2	3, 4, 5, 8, 10
Responsabilidade Social	Social e de Relacionamento	Número de projetos e número de pessoas impactadas	1, 3, 4, 11
Desempenho Econômico	Financeiro	201-1 e Índice de Sinistralidade	8, 9, 16, 17
Experiência do Cooperado	Social e de Relacionamento	Satisfação do cooperado e remuneração do cooperado	4, 16
Integridade	Social e de Relacionamento	205-1; 205-2; 205-3	16
Jornada do Cliente	Social e de Relacionamento	Satisfação em relação aos serviços ofertados e índice geral de reclamação	3
Rede Prestadora		Número de prestadores com selo de excelência	3, 17
Inovação e Transformação Digital	Intelectual	Projetos de inovação e transformação digital	4, 8, 9, 17
Mercado	Social e de Relacionamento	Evolução da carteira de clientes	8
Saúde e Bem-Estar	Social e de Relacionamento	Número de usuários ativos nos programas de saúde e bem-estar	3

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

TEMAS MATERIAIS X IMPACTOS

Temas materiais x impactos

12 Saúde e bem-estar
As medidas de prevenção à saúde causam impactos positivos na redução de custos assistenciais, qualidade de vida, detecção precoce de doenças e redução de custos assistenciais. Os impactos negativos podem estar relacionados à resistência de alguns pacientes, exclusão de grupos com menos acesso a cuidados e custos iniciais elevados para implementar programas preventivos. Também pode haver sobrecarga de informações para os pacientes e dificuldades de adesão.

11 Mercado
O tema mercado pode impactar positivamente na competitividade da Cooperativa, na captação de novos clientes, preços mais acessíveis, inovações e maior variedade de serviços para a sociedade. Os impactos negativos potenciais podem estar relacionados à diminuição da qualidade, desigualdade no atendimento e pressões para redução de custos.

10 Inovação e transformação digital
A inovação e a transformação digital impactam na eficiência, na redução de custos e na oferta de uma melhor experiência aos clientes, com acesso facilitado a serviços, monitoramento remoto e mais transparência. Os impactos negativos podem incluir a exclusão digital de pacientes sem acesso à tecnologia, a falta de contato humano e preocupações com privacidade e segurança dos dados.

09 Rede prestadora
A rede prestadora impacta positivamente no atendimento ao paciente, na oferta de serviços de qualidade quando e onde o cliente precisa. No entanto, pode haver impactos negativos, como dificuldade de acesso, desigualdade no atendimento, falta de continuidade nos cuidados e problemas de comunicação entre os prestadores.

08 Jornada do cliente
A jornada do paciente pode trazer impactos positivos na experiência de atendimento, na qualidade e segurança assistencial, na continuidade do cuidado e na redução dos custos. No entanto, podem acontecer impactos negativos potenciais, como dificuldades de acesso, incidentes assistenciais e desperdícios.

07 Integridade
A integridade e segurança da informação garantem a proteção de dados sensíveis, conformidade com normas, confiança dos clientes e prevenção de fraudes. Quando falhas ocorrem, há riscos de vazamento de dados, multas, perda de credibilidade e interrupção dos serviços.

01 Responsabilidade ambiental
A gestão ambiental traz benefícios como redução do consumo de recursos, eficiência energética e melhoria da reputação, além do potencial de desenvolver unidades sustentáveis e engajar stakeholders. No entanto, enfrenta desafios como a grande geração de resíduos, alto consumo de energia e água e resistência cultural, além de riscos futuros, como maior fiscalização, mudanças regulatórias e impactos climáticos extremos.

02 Mudança climática
Entre os impactos positivos, destacam-se a adoção de práticas sustentáveis, fortalecimento da reputação e expansão da saúde digital. Já os desafios incluem o aumento de doenças relacionadas ao clima, danos à infraestrutura, custos operacionais elevados e maior demanda por serviços de saúde. Além disso, há riscos como interrupções na cadeia de suprimentos e exigências regulatórias mais rígidas.

03 Capital humano
O capital humano tem impactos positivos, como melhoria na qualidade do atendimento, aumento da satisfação dos profissionais e fortalecimento da cultura organizacional. Além disso, há potencial para impulsionar inovação, aprimorar a governança e ampliar a responsabilidade social. Contudo, existem desafios reais, como a escassez de talentos, alta carga de trabalho e custos elevados com capacitação. No futuro, a resistência à tecnologia, desigualdade na capacitação e mudanças regulatórias podem representar riscos.

04 Responsabilidade social
Traz impactos reais como apoio à comunidade, promoção da saúde pública e bem-estar da sociedade, além de fortalecimento da imagem institucional. Pode ter impactos potenciais relacionados à falta de recursos, dificuldade de medir resultados e iniciativas sem foco.

05 Desempenho econômico
O desempenho econômico impacta na sustentabilidade e qualidade dos serviços. Quando positivo, permite crescimento, inovação, melhor atendimento e cumprimento regulatório. No entanto, se mal gerido, pode levar à redução de coberturas, aumento de custos para beneficiários, conflitos com prestadores e maior judicialização.

06 Experiência do cooperado
A experiência do cooperado impacta diretamente a sustentabilidade da cooperativa. Quando positiva, aumenta o engajamento e fortalece não só a rede de serviços, mas também a gestão da cooperativa. Já uma experiência negativa pode gerar desmotivação e conflitos com a gestão.

1 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
• SOBRE ESTE RELATÓRIO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

TEMAS MATERIAIS E POLÍTICAS RELACIONADAS

Tema material	Políticas Relacionadas
Responsabilidade Ambiental	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Mudança Climática	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Capital Humano	Gestão de pessoas; Respeito à diversidade, inclusão e valorização das pessoas
Responsabilidade Social	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Desempenho Econômico	Gestão financeira e patrimonial; Custo e eficiência administrativa
Experiência do Cooperado	Relacionamento com o cooperado
Integridade	Compliance; Controles internos e gestão de riscos; Segurança da informação e sigilo
Jornada do Cliente	Gestão de qualidade; Respeito e segurança do paciente; Coordenação do cuidado e integração assistencial; Relacionamento com clientes e mercado
Rede Prestadora	Gestão e manutenção da rede assistencial
Inovação e Transformação Digital	Inovação e propriedade intelectual
Mercado	Relacionamento com clientes e mercado
Saúde e Bem-Estar	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

2.

Destaques

Como parte do maior sistema cooperativista do Brasil, há 53 anos a Unimed-BH atua com o propósito de cuidar das pessoas.

Vinicius Oliveira, colaborador da Unimed-BH, Renata Alves Moreira, cooperada da Ginecologia e Obstetrícia, Paulo Henrique dos Santos, colaborador da Unimed-BH e Mônica Nunes Vieira, cooperada da Medicina de Família e Comunidade.

Destaques

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

34 *municípios* na área de atuação

55% *de participação* de mercado

R$ 6,89 *bilhões* em contraprestações efetivas

78,81% *de sinistralidade*

14 *unidades próprias* na área de atuação

330 *prestadores* de serviços em saúde

1.348.936 *consultas eletivas* em nossas unidades

55.960 *internações hospitalares* na rede própria

1.562.758 *clientes*

82% *dos clientes satisfeitos*

81 *NPS geral* administratvos

5.164 *médicos cooperados*

82,4% *de satisfação* dos médicos cooperados no segundo ciclo da Pesquisa Pulse

4.092 *profissionais* na assistência

1.323 *colaboradores administrativos*

261 *lideranças*

Instituto Unimed-BH

5,7 mil médicos cooperados e colaboradores incentivadores na campanha 2024 do Programa Sociocultural Unimed-BH

Mais de **R$ 21 milhões** em incentivo fiscal, destinados a 53 projetos socioculturais

Mais de **3 milhões** de pessoas beneficiadas

Mais de **30 mil** postos de trabalho e renda gerados

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

3.

Ambiente externo

Em 2024, a saúde suplementar deu indícios de que começa a reequilibrar seus resultados, alcançando patamares anteriores à pandemia. Contudo, questões regulatórias e jurídicas aparecem como desafios no horizonte próximo.



Wendy Guerra, colaboradora da Unimed-BH e Sabrina Cavaglieri Silva, cooperada da Oftalmologia.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Ambiente Externo

O setor de saúde suplementar viveu um ano de avanços e desafios no Brasil. Os números do terceiro trimestre de 2024 indicam que a situação financeira das operadoras de saúde complementar começa a dar os primeiros sinais de reequilíbrio. As operadoras consolidaram uma recuperação significativa, com indicadores econômicos e financeiros em alta, após três anos com impactos severos da pandemia, baixa previsibilidade e gerenciamento dos custos. Contudo, o segmento ainda enfrenta pressões regulatórias e jurídicas que podem comprometer sua sustentabilidade.

Crescimento do setor

A menor taxa de desemprego em quase uma década no Brasil criou um cenário propício para a expansão do setor, que cresceu de forma contínua em 2024. Conforme dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o segmento encerrou o mês de dezembro com 52,2 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, o que representa um incremento de 862,7 mil quando comparado ao mesmo período de 2023. Os estados de São Paulo, Minas Gerais e Amazonas registraram o maior ganho em números absolutos nos planos de assistência médica. Atualmente, 70% dos planos médicos pagos são na modalidade empresarial.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Resultados econômico-financeiros

Após três anos com prejuízo operacional acumulado de R$ 17 bilhões, operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, que enviam suas demonstrações financeiras à ANS, registraram lucro líquido de R$ 8,7 bilhões de janeiro a setembro de 2024 e um aumento de 178% em relação ao mesmo período de 2023. O resultado equivale a aproximadamente 3,33% da receita total acumulada no período, que foi superior a R$ 261 bilhões. O que significa que, para cada R$ 100 de receita, o setor teve cerca de R$ 3,33 de lucro ou sobra. Este é considerado o melhor resultado econômico-financeiro para o período desde 2020.

Operadoras médico-hospitalares

Consideradas o principal segmento do setor, as operadoras médico-hospitalares de grande porte, como é o caso da Unimed-BH, impulsionaram o resultado somando lucro líquido de R$ 8 bilhões até o final de setembro de 2024, consolidando a retomada do resultado ligado às suas atividades diretas. O saldo positivo é de R$ 3 bilhões na diferença entre as receitas e despesas diretamente relacionadas às operações de assistência à saúde, bem próximo ao dos anos que antecederam a pandemia da Covid-19.

A reorganização das contas das operadoras passa por medidas como redução de custos internos, renegociação de contratos e pela integração vertical, que permite baratear custos e ganhar escala. A gestão das

Após três anos acumulando perdas, as operadoras começam a reequilibrar suas finanças.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

operadoras também implementou ferramentas baseadas em big data, machine learning, análise de dados e inteligência artificial para combater desperdícios e fraudes.
A remuneração das aplicações financeiras acumuladas pelas operadoras médico-hospitalares – que totalizaram R$ 118,5 bilhões ao final de setembro – também ajudou na composição do resultado líquido total. Todas essas medidas garantiram uma maior tranquilidade para todo o setor de saúde suplementar.

Sinistralidade

Principal indicador para o desempenho operacional das operadoras médico-hospitalares, a sinistralidade registrou índice de 83,1% no acumulado até o 3° trimestre de 2024 (3,5 pontos percentuais abaixo do apurado no mesmo período do ano anterior). Esta é a menor sinistralidade registrada para o período, desde 2020, ano considerado atípico, em razão da pandemia.

Esse movimento indica a consolidação da reorganização financeira promovida pelo setor para recuperar os resultados na operação, a partir de um contexto de aumento de beneficiários.

Fusões e aquisições

Depois da fusão da Hapvida e Notredame em 2023 e da joint venture da Dasa e Amil em 2024, a concentração de grandes empresas do setor deve seguir como tendência nos próximos anos na busca por mais eficiência. Os especialistas ainda consideram o setor como muito fragmentado em diversos elos da cadeia – desde prestadoras de serviço, como hospitais, clínicas e laboratórios, a empresas pagadoras, como operadoras de planos de saúde e financiadoras.

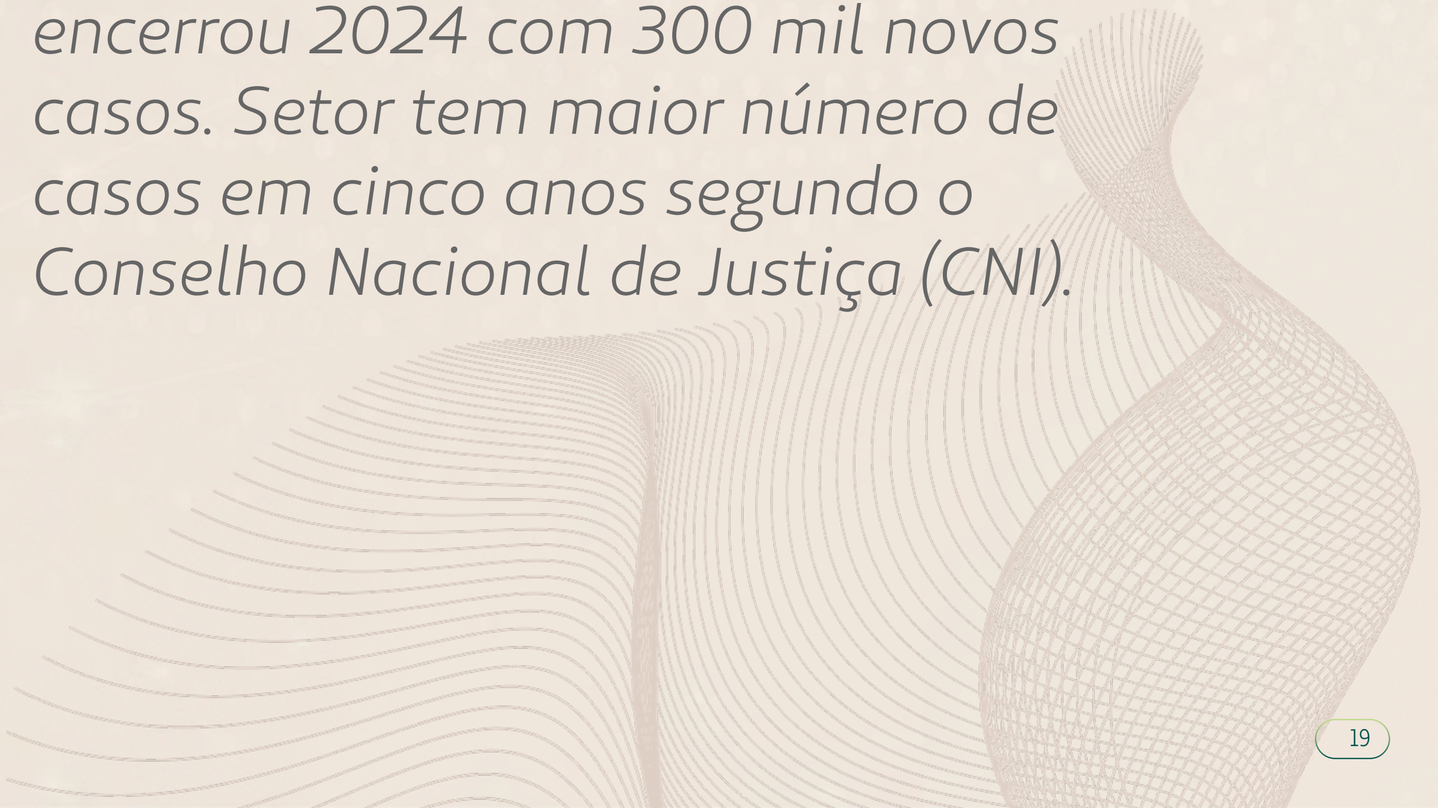
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Regulação e judicialização

Discussões regulatórias aliadas à crescente judicialização e os aumentos de custos sugerem instabilidade para o setor já no início do ano. Os custos com fraudes chegaram a R$ 34 bilhões anuais, segundo a Associação Nacional das Administradoras de Benefícios (Anab). Outro fator que preocupa são as rescisões unilaterais por parte de algumas operadoras, que continuam gerando insegurança no mercado e insatisfação generalizada para os clientes. A ampliação de custos devido à liberação de tratamentos onerosos, sem cobertura e com pouca evidência científica, também deve pressionar ainda mais as operadoras.

O volume de ações judiciais contra operadoras de plano de saúde encerrou 2024 com 300 mil novos casos. Setor tem maior número de casos em cinco anos segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNI).



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Desejo do cliente

94% da população que atualmente não possui um plano de saúde gostaria de contar com o serviço. Esse é o resultado de uma pesquisa divulgada em dezembro de 2024 pela Associação Brasileira dos Planos de Saúde (Abramge), encomendada ao Instituto Datafolha. A maioria dos beneficiários afirma sentir-se mais segura tendo acesso à saúde suplementar.

Concorrência regional

Na região de atuação da Unimed-BH, observamos a entrada de novas operadoras, ampliando o número de concorrentes de menor porte. Em 2024, também houve a expansão de grandes grupos hospitalares, que investiram em novas unidades próprias.

Neste ano também vimos uma revisão do portfólio de produtos de operadoras concorrentes. Nesse movimento, observamos operadoras de grande porte se adaptando aos novos perfis de público, ofertando produtos com preços mais competitivos e uma operadora voltada para clientes individuais, ampliando seu mercado e passando a comercializar no segmento empresarial. Além disso, uma operadora nova no mercado está vinculando preço ao percurso do cliente, oferecendo descontos.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◂ INÍCIO

4.



Guilherme Fagundes, cooperado da Clínica Médica, Larissa Stefany Bento, colaboradora Unimed-BH, Leonardo Pimentel, cooperado da Radioterapia, e Wanessa Andrade, colaboradora da Unimed-BH.

Quem somos

De uma cooperativa de trabalho médico à gestora de um sistema de saúde, a Unimed-BH segue como referência quando o assunto é cuidado. A força de seu legado e sua vocação para inovar lhe garantem essa posição.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Quem somos

GRI: 2-1; 2-6



Idealizada com o propósito de gerar trabalho para médicos e promover o acesso da população a uma saúde de qualidade, a Unimed-BH, há 53 anos, é sinônimo de confiança e excelência na oferta de assistência à saúde.

Com mais de 1,5 milhão de clientes, tem sede em Belo Horizonte e atua em 34 municípios da Região Metropolitana e no entorno de Belo Horizonte. Além de liderar o mercado de saúde suplementar em Minas Gerais, é a maior operadora fora do eixo Rio-São Paulo e tem a sexta maior carteira de clientes do setor.

A Unimed-BH atua com soluções em saúde, comercializando planos individuais e empresariais. Com o propósito "Juntos, com você, cuidando da saúde", a Cooperativa, ano após ano, é reconhecida como uma marca de excelência. ***(veja mais em Reconhecimentos).***

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

O Sistema Unimed: interdependência e sinergia

A Unimed se organiza em Singulares, Federações, uma Central Nacional e uma Confederação Nacional. Com papéis específicos, essas estruturas atuam em sinergia e de forma interdependente para ampliar a representação do Sistema no seu segmento e promover transformações sociais.

SISTEMA UNIMED

SINGULARES (1º GRAU)
Uma cooperativa para pessoas, destinada a prestar serviços diretos aos associados, constituída por médicos, e com área de ação em um ou mais municípios.

A Unimed-BH é uma singular de 1º grau.

FEDERAÇÕES (2º GRAU)
Uma cooperativa para cooperativas. Destinadas à prestação de serviços, ao monitoramento das atividades e à representação político-institucional das Singulares associadas.

Federação Minas, em nosso caso.

CENTRAL NACIONAL COOPERATIVA ÚNICA (2º GRAU)
Formada por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico Unimed e, excepcionalmente, por uma Central Cooperativa Odontológica.

Central Nacional Unimed (CNU).

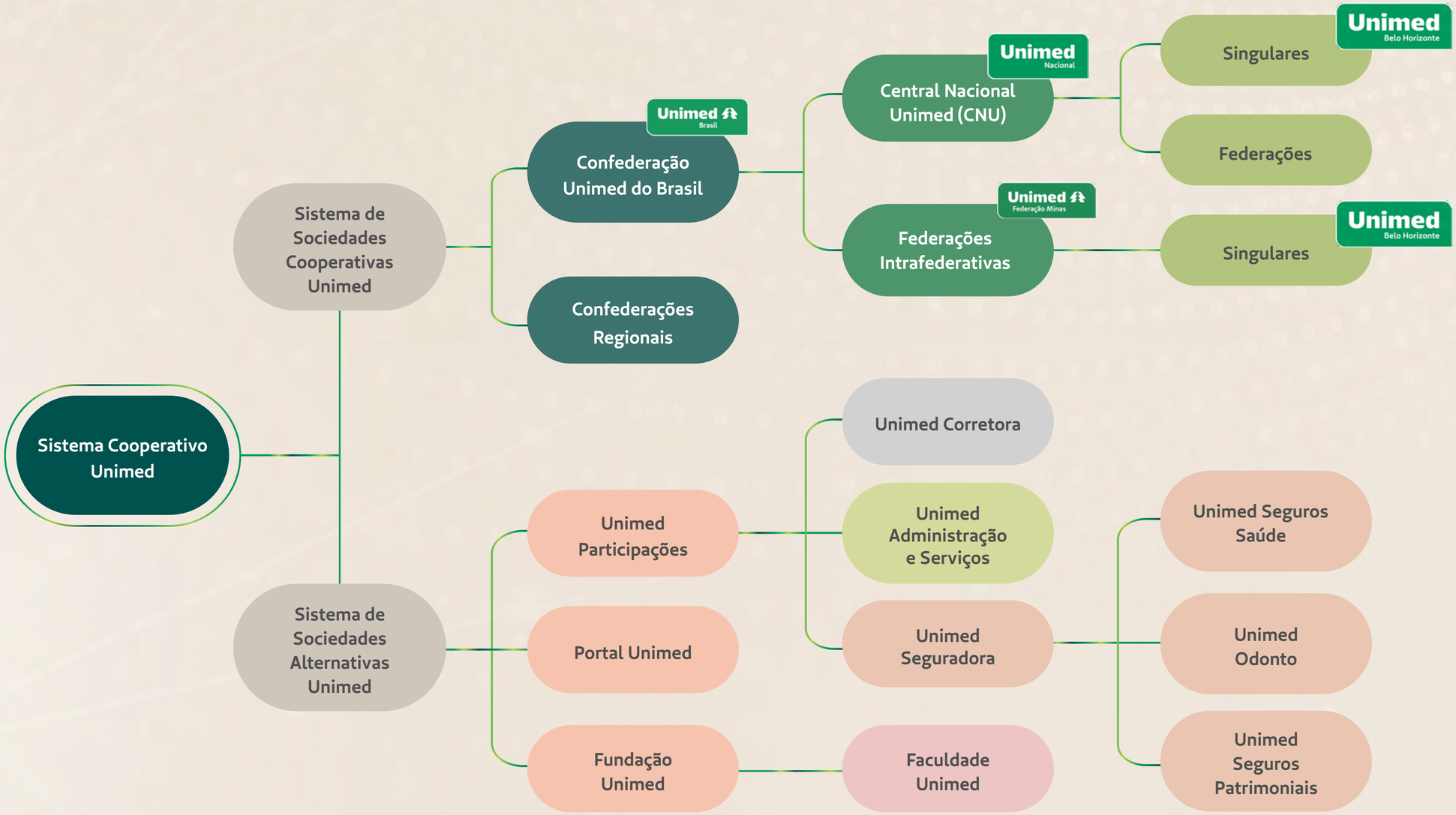
CONFEDERAÇÃO NACIONAL ÚNICA (3º GRAU)
A Confederação tem o objetivo de organizar, em comum e em maior escala, os serviços das filiadas. Constituída exclusivamente por Federações e pela Cooperativa Central Nacional, destinada à prestação de serviços a elas e às Singulares, bem como a representação político-institucional da marca em todo o território nacional.

Unimed do Brasil.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

ORGANOGRAMA DO SISTEMA UNIMED



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

MAIOR SISTEMA COOPERATIVO DE MÉDICOS NO MUNDO

Maior sistema cooperativo de médicos no mundo e maior rede de assistência médica do Brasil, a Unimed está presente em 92% dos municípios brasileiros.



Para garantir a qualidade da assistência aos beneficiários, o Sistema conta ainda com prontos- atendimentos, laboratórios e centros de diagnósticos.

REPRESENTATIVIDADE E IMPACTO NO SETOR

O Sistema Unimed detém 38% de participação no mercado nacional dos planos de saúde, gera 143 mil empregos diretos e 21% dos médicos do Brasil atendem Unimed.

INTERCÂMBIO

Graças ao modelo de organização e atuação do Sistema Unimed, nossos clientes podem ser atendidos por meio de Intercâmbio nas mais de 90 singulares presentes em todas as regiões do Brasil.

O Intercâmbio é a rede de relacionamentos entre as cooperativas do Sistema Unimed, que garante a prestação de serviços médicos e hospitalares aos clientes em qualquer lugar que tenha uma Unimed.

Essa troca é pré-requisito para fazer parte do Sistema e permite o atendimento mais ágil e eficiente aos beneficiários em todo o país.

Além de garantir atendimento aos nossos clientes que estejam fora da nossa área de cobertura, o Intercâmbio representa ganho financeiro para nossa operação.

Cerca de R$ 1,1 bilhão da receita da Unimed-BH provém do intercâmbio.

Cerca de R$ 237 milhões da receita de produção dos cooperados provém de clientes de intercâmbio (isso corresponde a 16% do total da remuneração dos cooperados para o período).

Valores referentes ao ano de 2024.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

OUTRAS RELAÇÕES DE NEGÓCIO GRI: 2-6

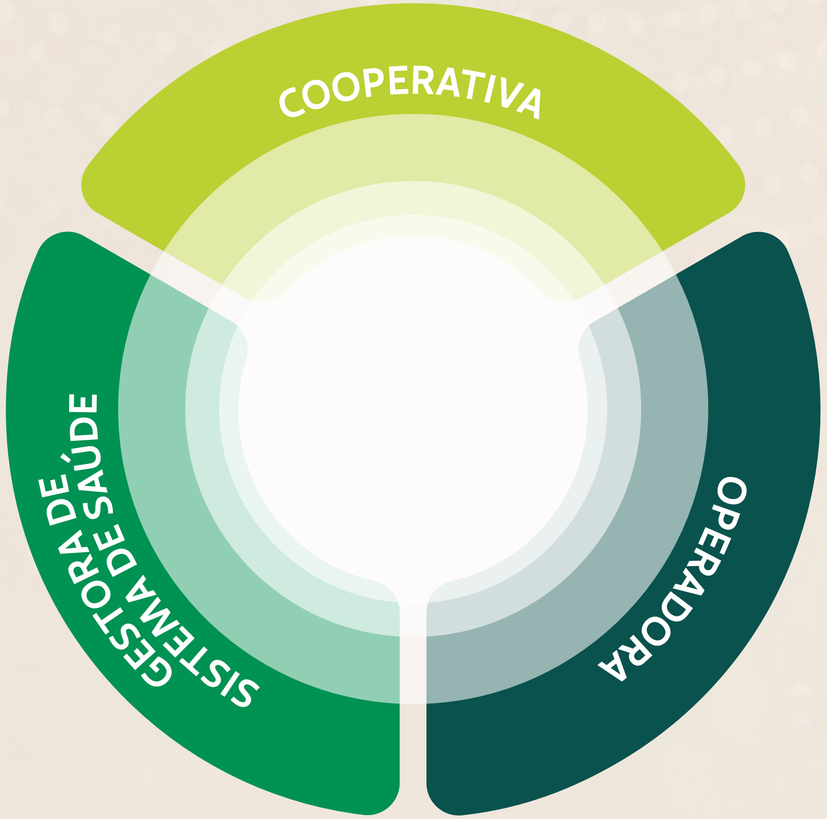
A Unimed-BH é acionista de outras empresas do Sistema Unimed, garantindo representatividade e diversificação do portfólio de produtos. Possuímos:

- **3,43% de participação na Unimed Nacional (CNU).** Trata-se de uma Cooperativa de 2º grau, responsável pela operação nacional dos planos de saúde da marca Unimed. Ela também viabiliza o atendimento via Intercâmbio entre as singulares.
- **15,28% na Unimed Participações.** Ela é a holding do Sistema Unimed, sendo a principal acionista da Seguros Unimed, entre outras empresas do Sistema. A Unimed Participações também atua como hub de novos negócios prioritários e complementares ao ecossistema Unimed, como a fintech Unimed Pay.
- **1,98% na Unimed Seguradora S.A.** Esta é uma das empresas componentes da Unimed Participações. Ela comercializa seguro-saúde para pessoas jurídicas e planos odontológicos, seguros de vida, seguros patrimoniais e previdência privada para pessoas físicas e jurídicas, sendo a gestora do Multicoop, fundo de previdência dos cooperados.

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

Modelo de negócio: a evolução da nossa estratégia

Inicialmente constituída como uma cooperativa de trabalho médico, a Unimed-BH potencializou seu modelo de negócio a partir da estruturação da sua rede própria.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

COOPERATIVA

COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Essencialmente, a Unimed-BH foi fundada como uma cooperativa de 1º grau do Sistema Unimed. É constituída conforme a Política Nacional do Cooperativismo (Lei nº 5.764/1971), que caracteriza as sociedades cooperativas como sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, constituídas para prestar serviços aos associados, distinguindo-se das demais sociedades por características como adesão voluntária, singularidade do voto, deliberação em assembleia baseada em número de associados e não em capital, retorno das sobras líquidas, dentre outros.

A Unimed-BH atua com uma gestão participativa, focada em resultados e na geração de espaço de trabalho e renda para os médicos cooperados, tendo sempre como direcionador a excelência no atendimento aos clientes: qualidade assistencial, acesso, custo-benefício, informação qualificada e transparência.

A Unimed-BH também segue os Sete Princípios do Cooperativismo, clique aqui para conhecer.

OPERADORA

OPERADORA DE SAÚDE

Em 1998, a Lei nº 9.656/98 regulamentou os planos e seguros privados de assistência à saúde. Já com 300 mil clientes e 3 mil médicos cooperados à época, a Unimed-BH enxergou na regulamentação uma oportunidade e estruturou-se como operadora de planos de saúde. A Cooperativa criou sua identidade organizacional, definiu seu negócio, visão, missão, crenças e valores, buscou a acreditação de órgãos certificadores e investiu na elaboração de um planejamento estratégico de longo prazo para o crescimento sustentado e a profissionalização da gestão.

No mesmo período, as instâncias de participação dos cooperados foram ampliadas, com a criação dos Comitês de Especialidades, inserção da consulta plebiscitária no Estatuto Social para maior compartilhamento das decisões e adoção do modelo de seleção pública para ingresso de novos cooperados. Ainda do ponto de vista da Governança, o Conselho Social foi criado, em 2007, órgão consultivo que participa da discussão de temas relevantes para a cooperativa.

GESTORA

GESTORA DE SISTEMA DE SAÚDE

A Unimed-BH deu mais um passo importante na evolução de seu modelo de negócio, nos anos 2000, colocando em prática a estratégia de verticalização da Cooperativa.

O desenvolvimento dos serviços próprios foi aprovado pelos cooperados em consulta plebiscitária, em 2002. A Unimed-BH evoluiu, então, para a condição de gestora de um sistema de saúde, investindo em unidades assistenciais próprias e na qualificação da sua rede prestadora, sempre tendo como premissa a atuação em rede. Seu primeiro hospital foi inaugurado em 2004 – a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú – seguido pelos demais.

A soma dos esforços de sua atuação como operadora e como gestora do sistema de saúde potencializou a atuação da Cooperativa ao garantir ganho de escala, acesso e qualidade aos clientes e agilidade de adequação às situações de mercado e de crises na saúde, além de maior poder de investimento (TI, inovação e tendências em medicina), garantindo à Unimed-BH, atualmente, uma posição de destaque no cenário nacional, ainda que atue apenas regionalmente.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Assistência médica

A criação de unidades assistenciais próprias reflete o compromisso com a vocação para o cuidado integral, oferecendo atendimento de qualidade, acessível e humanizado, fortalecendo a confiança dos clientes e aprimorando a gestão da saúde na região.

REDE ASSISTENCIAL PRÓPRIA DA UNIMED-BH

A nossa Rede Própria é composta por unidades e serviços assistenciais. Com o objetivo de estarem mais próximas de seus clientes, elas estão estrategicamente localizadas nos principais vetores da Região Metropolitana de Belo Horizonte.





1. Serviço de Atenção Domiciliar (1999)
2. Serviço de Atendimento Móvel (2001)
3. Maternidade Unimed – Unidade Grajaú (2004)
4. Unidade Contagem (2009) (futuro Hospital Unimed – Unidade Contagem)
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. 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. Saúde Digital (2020)
15. Futuro Hospital Unimed – Unidade Nova Lima

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO E EXPANSÃO

A rede própria da Unimed-BH está perto de mais uma expansão. Um novo hospital, localizado na cidade de Contagem, está em obras e irá complementar a estrutura atual – um marco do constante crescimento da Cooperativa. O projeto envolve tecnologias sustentáveis e visa evoluir o cuidado oferecido aos clientes da região.

Em 2024, a Unimed-BH também realizou a compra de um imóvel em Nova Lima, na Região Metropolitana de Belo Horizonte – dentro de uma estratégia de regionalização para um vetor em crescimento. O objetivo, nessa primeira etapa, é a instalação, no local, de um novo Hospital Geral e Materno Infantil de média complexidade, com aproximadamente 150 leitos e funcionamento previsto para os próximos anos.

Conheça os serviços oferecidos pela rede própria da Unimed-BH:

HOSPITAL INFANTIL SÃO CAMILO UNIMED

Hospital voltado para o cuidado da criança, com pronto-socorro 24h, unidade de internação, terapia intensiva pediátrica, centro cirúrgico, centro de imagem, serviço de laboratório e de diagnose.
Endereço: Av. Silviano Brandão, 1.600 – Horto (Internação).
Rua Pouso Alegre, 1.171 – Horto (Pronto atendimento).

HOSPITAL UNIMED – UNIDADE BETIM

Hospital geral e maternidade com pronto-socorro 24h, unidade de internação, unidade de terapia intensiva adulto, pediátrica e neonatal, serviço de hemodinâmica, centro cirúrgico, centro de imagem e serviço de laboratório.
Endereço: Av. Juiz Marco Túlio Isaac, 3.400 – Betim Industrial, Betim.

HOSPITAL UNIMED – UNIDADE CONTORNO

Hospital geral estruturado para atender casos de baixa e média complexidade, com pronto-socorro 24h, unidade de internação adulta, serviço de hemodinâmica, centro de terapia intensiva, centro cirúrgico, centro de imagem e laboratório. Dispõe de heliponto.
Endereço: Av. do Contorno, 3.097 – Santa Efigênia, Belo Horizonte.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

MATERNIDADE UNIMED – UNIDADE GRAJAÚ

Maternidade referência em assistência materno-infantil e em urgências obstétricas e ginecológicas. Conta com pronto-socorro obstétrico 24h, leitos para internação, terapia intensiva adulto e neonatal, centro cirúrgico e obstétrico, salas de pré-parto, parto e pós-parto (PPP), laboratório e serviços de imagem, incluindo ultrassonografia para atendimentos de urgência.
Endereço: Rua Viamão, 1.171 - Grajaú, Belo Horizonte.

CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE (CPS)

Os Centros de Promoção da Saúde Unimed-BH oferecem consultas em grande número de especialidades para o atendimento de toda a família. As consultas nos Centros de Promoção da Saúde são realizadas mediante marcação prévia por meio do sistema de Agendamento on-line pelo site unimedbh.com.br, pelo Aplicativo do Cliente ou nas recepções das unidades.

CENTRO MÉDICO UNIMED

Unidade de consultórios. São diversas especialidades reunidas em um espaço que oferece ao cliente Unimed-BH atendimento de qualidade em local de fácil acesso. As consultas são realizadas mediante marcação prévia pelo sistema de Agendamento On-line, no telefone 4020- 4020 ou presencialmente na unidade. O serviço está disponível para clientes da rede ampla Unimed-BH e atendimentos de intercâmbio.

SAÚDE DIGITAL

A saúde digital atualmente oferta serviços que abrangem atendimentos on-line de urgência para públicos específicos, como adultos, crianças e gestantes, cabine de Saúde Digital, teleinterconsultas nas áreas de Cardiologia e Endocrinologia, teleconsultas eletivas para Endocrinologia e Renovação de Receitas, saúde mental, além de telemonitoramento para diversos grupos, como pediatria, gestantes, pós-alta da Atenção Domiciliar, Saúde nas Empresas e pós-atendimento Telessaúde e chatbot para atendimento ao cliente.

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Os pacientes têm acesso à prestação de serviços de qualidade, voltados para análises diagnósticas por imagem, contribuindo para a precisão e segurança das decisões médicas. Eles oferecem exames de Raios X, Ultrassonografia, Ecocardiografia, Tomografia computadorizada e Ressonância magnética. Os Centros de Diagnósticos estão localizados no Hospital Unimed – Unidade Betim, Unidade Contagem, Unidade Pedro I, Unidade Santa Efigênia, Hospital Unimed – Unidade Contorno e Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.

LABORATÓRIO UNIMED

Para oferecer mais resolutividade e praticidade aos clientes e contribuir na continuidade do cuidado, a Unimed-BH oferece o serviço de exames laboratoriais. Postos de coleta nas unidades Barreiro, Betim, Contagem, Pedro I e Santa Efigênia estão à disposição dos clientes da Cooperativa. Com um rol com mais de 350 tipos de exames, conta com uma equipe especializada, cuja atuação estabelece uma interface com as demais equipes assistenciais.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

ATENÇÃO DOMICILIAR

A Atenção Domiciliar tem como foco a reintegração do paciente no seu ambiente familiar e social, acelerando o processo de gestão do cuidado para as necessidades de saúde e de sua reabilitação, de forma segura e eficaz. O benefício é oferecido para todas as faixas etárias, mediante critérios de elegibilidade.

SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Nossa Cooperativa dispõe de Pronto atendimentos e Pronto-socorros voltados para atendimento de urgências e emergências. As unidades que possuem os serviços são: Hospital Unimed - Unidade Betim, Unidade Contagem, Unidade Pedro I, Hospital Infantil São Camilo Unimed, Hospital Unimed – Unidade Contorno, Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e Unidade Santa Efigênia..

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE EMERGÊNCIA

Com foco na prestação do atendimento pré-hospitalar, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência da Unimed-BH é composto por uma central de regulação de chamados e os atendimentos são realizados por 25 ambulâncias.

Realiza também remoções inter-hospitalares para internações, apoiando toda rede da Unimed-BH na sua área de abrangência.

REDE CREDENCIADA

Somam-se à nossa Rede Própria 330 parceiros que oferecem um atendimento complementar, considerando os pilares da garantia de acesso, integralidade do cuidado e qualidade da assistência.

33 | **hospitais**

262 | **clínicas especializadas e centros de diagnósticos**

35 | **laboratórios clínicos e de anatomia patológica**

Saiba mais sobre a nossa Rede Credenciada em Prestadores.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Organização da rede Unimed-BH

Com a premissa do cliente no centro do cuidado, nossas unidades estão organizadas de forma a prestar assistência integral, no tempo oportuno.

Dentro da estratégia de expansão, em breve, teremos mais duas unidades:

- Hospital Unimed – Unidade Contagem
- Hospital Unimed – Unidade Nova Lima



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Nossa Governança

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

Com base nesse modelo cooperativista, a Assembleia Geral dos Cooperados é a instância soberana, sendo o principal órgão de Governança. Trata-se de um momento de prestação de contas e deliberação, no qual cada cooperado tem direito a um voto, independentemente do seu capital. Também é nas Assembleias que os cooperados elegem os pares para representá-los nos órgãos de governança.

Em 2024, foram realizadas três assembleias:

- **Assembleia Geral Extraordinária de Delegados (AGED), em 29 de fevereiro, para julgamento de recurso administrativo interposto em Processo Administrativo Disciplinar;**
- **Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária (AGOE), em 27 de março de 2024, com a participação de 4471 cooperados;**
- **Assembleia Geral Extraordinária (AGE), em 29 de novembro de 2024, com a participação de 4594 cooperados.**

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

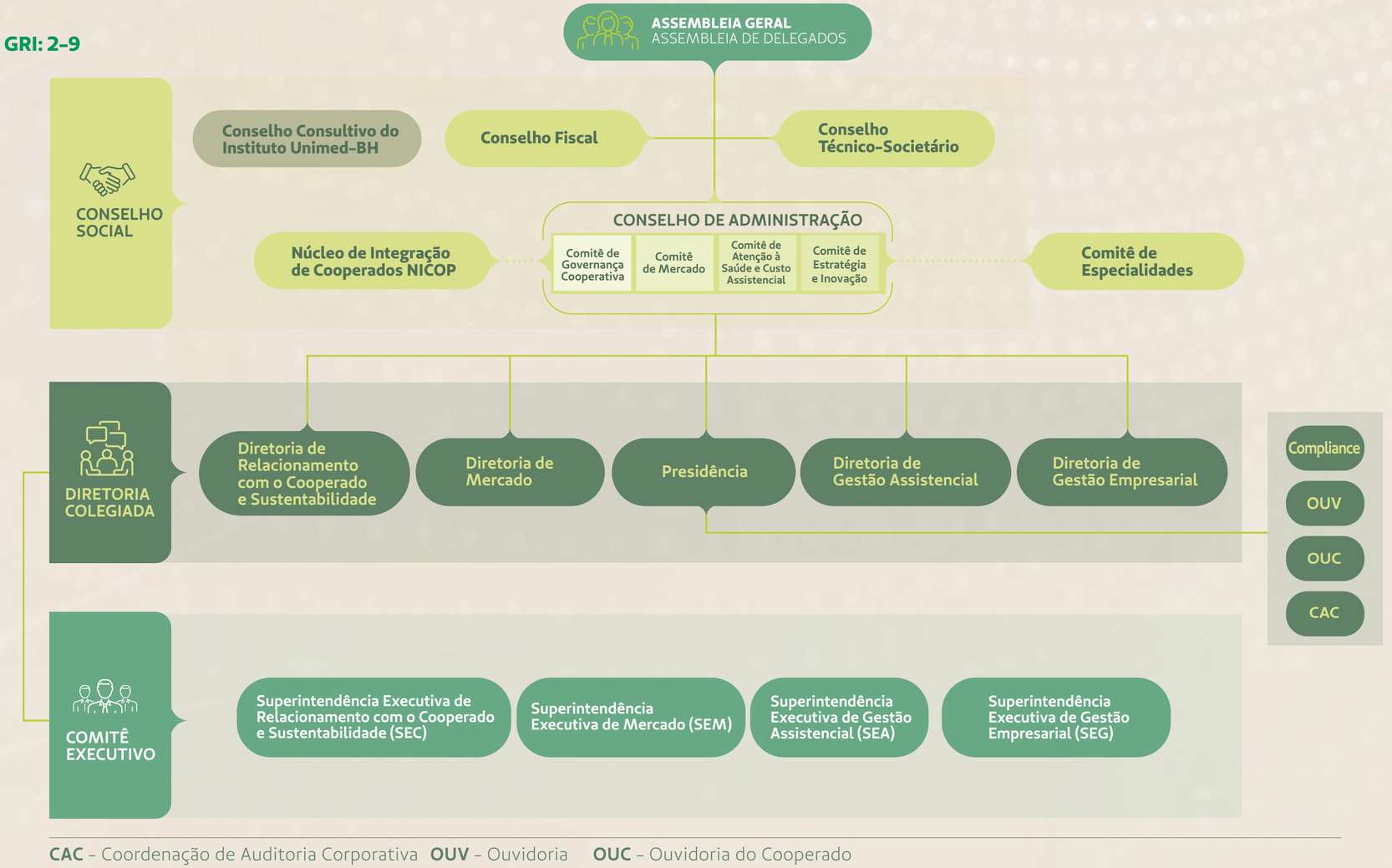
Metas: 16.6, 16.7

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

Organograma

GRI: 2-9

Os princípios de boa governança orientam a estrutura organizacional da Unimed-BH, que se adapta de maneira dinâmica conforme evolui. Veja como os Órgãos de Governança da Unimed-BH estão estruturados:



CAC – Coordenação de Auditoria Corporativa **OUV** – Ouvidoria **OUC** – Ouvidoria do Cooperado

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Órgãos de governança e suas atribuições

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

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

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

DELEGADOS: composto atualmente por 104 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos. Quando reunidos em Assembleia de Delegados, julgam os recursos apresentados por cooperados envolvidos em processos administrativos por infração às normas da Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP): composto por seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.

CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH: composto por cinco cooperados indicados pela Diretoria, com mandato de quatro anos. 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, auxilia na identificação de parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

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

COMITÊS DE ESPECIALIDADES: um comitê por especialidade, composto por sete membros cada, sendo dois membros do Departamento ou Sociedade da especialidade, um preferencialmente o Presidente e outro indicado pela sociedade, preferencialmente entre diretor científico ou de defesa profissional, e outros cinco nomeados pelo Conselho de Administração. Assessora em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.

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

Em 2024, ocorreu a evolução da atuação dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração, em que temas relevantes foram aprofundados e levados de forma consistente para conhecimento ou discussões. Entre eles, podemos destacar a gestão do custo assistencial; iniciativas de inovação; auditoria corporativa e gestão de riscos e práticas de compliance.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Evolução constante GRI: 2-18

Em 2024, os Conselhos de Administração e Técnico-Societário fizeram uma autoavaliação considerando fatores como olhar estratégico, estrutura de Governança, normas internas e sua atuação no desempenho do cargo de conselheiros. A ideia foi entender como o grupo avalia as atividades desempenhadas, a fim de permitir uma atuação cada vez mais estratégica.

Outra evolução foi uma adequação do secretariado executivo com o objetivo de melhorar os processos da área, contribuindo para uma gestão mais ágil. A equipe trabalhou no desenvolvimento de manuais para definição do escopo dos profissionais, solicitação de pautas nas reuniões do Comitê Executivo e da Diretoria e padronização de atas. Além disso, o grupo também passou a ser responsável pelos documentos atrelados à Governança e Compliance, tal como as autoavaliações dos conselheiros, assim como a consolidação das ações de governança do mandato 2022/2026.

A ATUAÇÃO DOS NOSSOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA EM 2024

- **6 reuniões do Conselho Social;**
- **35 reuniões do Conselho de Administração;**
- **24 reuniões do Conselho Técnico-Societário;**
- **24 reuniões do Conselho Fiscal;**
- **9 reuniões do NICOOP;**
- **4 reuniões do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH;**
- **30 reuniões dos Comitês de Especialidades.**

Representatividade e renovação GRI: 2-19; 2-20

Os médicos cooperados Frederico Peret, Eudes Arantes Magalhães, Garibalde Mortoza Júnior, Geraldo Teixeira Botrel e Maria das Mercês Quintão Fróes vêm conduzindo a Cooperativa desde as últimas eleições, realizadas em março de 2022, conforme Estatuto Social da Unimed-BH.

No mesmo ano, tomaram posse os membros que compõem o Conselho de Administração, o Conselho Técnico-Societário, o Conselho Fiscal, o Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop), o Conselho do Instituto Unimed-BH e os Comitês de Especialidades.

Já em 2023, houve a eleição de Delegados do Conselho Social e do Conselho Fiscal, este último também passou por nova eleição em 2024, uma vez que sua renovação é anual.

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 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Diretoria Executiva 2022-2026



FREDERICO PERET
Diretor-presidente



EUDES ARANTES MAGALHÃES
Diretor de Gestão Assistencial



GARIBALDE MORTOZA JÚNIOR
Diretor de Mercado



MARIA DAS MERCÊS QUINTÃO FRÓES
Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade



GERALDO TEIXEIRA BOTREL
Diretor de Gestão Empresarial

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Conselho de Administração 2022-2026

Alcebíades Vitor Leal Filho
Artur Oliveira Mendes
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Eudes Arantes Magalhães
Frederico José Amedee Peret
Garibalde Mortoza Junior
Geraldo Teixeira Botrel
Gustavo Carlos Heringer
José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
Lidiane Magalhães Lemos
Lucas Viegas Martins
Luiz Antônio dos Reis Lazarini
Luiz Antônio Ferreira
Maria das Mercês Quintão Fróes
Paulo César Gomes Guerra
Paulo Roberto Lima Carreiro
Ronaldo Percopi de Andrade
Sérgio Lages Murta
Silvana Teotônio Simão



Membros do Conselho de Administração

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Conselho Técnico-Societário 2022-2026

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



Membros do Conselho Técnico-Societário

Conselho Fiscal 2024-2025

Aloisio Ferreira da Silva Filho
Claudia Navarro Carvalho Duarte
Luiz Carlos de Araujo
Maria Helena Cruz Rangel da Silva
Maria Mercedes Zucheratto Castro
Antônio Maria Claret Vieira Pinto



Membros do Conselho Fiscal

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Delegados do Conselho Social 2023–2027



Membros do Conselho Social durante a cerimônia de posse

ACUPUNTURA
Celso Homero Santos Oliveira

ALERGIA E IMUNOLOGIA
Rozana de Fatima Goncalves

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

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR
Claudio Morais Bueno
Maria Elisabeth Renno de Castro Santos

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

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

CIRURGIA CARDIOVASCULAR
Fernando Antônio Roquette Reis Filho

CIRURGIA DA MÃO
Bruno Kaehler de Albuquerque Maranhao

CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO
Sergio Luiz Coelho Negri

CIRURGIA GERAL
Henrique Eloy Bueno Câmara
Tulio Fernandes Assis
Vespasiano de Cerqueira Luz Neto
Marcelo Gomes Girundi

CIRURGIA PEDIÁTRICA
Paulo Fernando Martins Pinheiro

CIRURGIA PLÁSTICA
Claudio Salum Castro
Amanda Maria Brandi Ferreira

CIRURGIA TORÁCICA
Leonardo Cruz Peixoto

CLÍNICA MÉDICA
Adebal de Andrade Filho
Alexandre Fonseca de Castro
Alexandre Ribas de Carvalho
Eloá Nolasco Porto
Guilherme Bruno de Lima Junior
Mariana Moreira Moraes Alves de Azevedo
Ricardo Braga Coelho
Rogerio da Silva Santos
Último Libânio da Costa
Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

COLOPROCTOLOGIA
Hélio Antonio Silva

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

ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA
Jose Cupertino Pinheiro Chagas Neto

ENDOSCOPIA
Daniel Rachid Martins

GASTROENTEROLOGIA
Vera Lucia Angelo Andrade
Victor de Barros Koehne

GERIATRIA
Barbara Correa de Oliveira

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
Cristiana Fonseca Beaumord
Gabriel de Almeida Silva Junior
Humberto Scucato Madeira
João Oscar de Almeida Falcao Junior
Lucia Maria de Andrade
Luciano da Silva Teixeira
Márcio Lúcio de Miranda Filho
Marcos Roberto Taveira
Maria Virginia Furquim Werneck Marinho
Ricardo da Matta Lopes

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Leticia Rocha Borges

HOMEOPATIA
Alexandre Kaucher Darmstadter

INFECTOLOGIA
Frederico Figueiredo Amâncio

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

MASTOLOGIA
Annamaria Massahud Rodrigues dos Santos

MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE
Marcos Almeida Quintao

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO
Ana Paula Coutinho Fonseca

MEDICINA INTENSIVA
Camila Armond Isoni Pedra

NEFROLOGIA
José de Resende Barros Neto

NEUROLOGIA
Ana Paula Goncalves

NEUROCIRURGIA
Alexandre Varella Giannetti

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

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
Enguer Beraldo Garcia
Flavio de Oliveira Franca
Lincoln Paiva Costa
Luiz Renato Drumond Americo
Rodrigo Perroni Cruzeiro

OTORRINOLARINGOLOGIA
Celso Gonçalves Becker
Eduardo Machado Rossi Monteiro
Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

PATOLOGIA
Gil Patrus Mundim Pena

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

PNEUMOLOGIA
Maurício Meireles Góes

PSIQUIATRIA
Paula Aparecida Gomes
Paulo Rafael Fonseca Silva

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
Felipe Cesar Costa
Leonardo Campos de Queiroz

RADIOTERAPIA
Leonardo Cunha Furbino Pimentel

REUMATOLOGIA
Rejane Pinheiro Damasceno

UROLOGIA
Eyder Leite Ferreira
Wadson Gomes Miconi

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) 2022-2026

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



Representantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH 2022-2026

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



Membros do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS



Membros dos Comitês de Especialidades na cerimônia de posse

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Comitês de Especialidades 2022-2026

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

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

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

ANESTESIOLOGIA
Alexandra de Vasconcelos Vieira
Alison Rodrigo Lucas
Claudia Helena Ribeiro da Silva
Marcelo de Paula Passos
Marcio Placedino Martins
Renato Hebert Guimarães Silva

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR
Cristiano Angelo Rampinelli
Edno Lopes Caldeira
Francesco Evangelista Botelho
Gustavo Braga Murta
Oswaldo Cruz Junior
Ricardo Jayme Procópio

CARDIOLOGIA
Dinalva Aparecida Mendes
Epotamenides Maria Good God
José Pedro Jorge Filho
Kleisson Antônio Pontes
Ricardo Simões
Tânia Félix Lorenzato da Fonseca Peixoto

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

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

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

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GASTROENTEROLOGIA
Ana Flávia Passos Ramos
Bruno Squarcio Fernandes Sanches
Francisco Guilherme Cancela e Penna
Lincoln Antinossi Cordeiro da Mata

GERIATRIA E GERONTOLOGIA
Ana Luisa Rugani Barcellos
Bárbara Correa de Oliveira
Estevão Alves Valle

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Jose Milton Cardoso Junior
Ramon Fernando Gual

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

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

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

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

HEMODINÂMICA

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

HOMEOPATIA

Alexandre Kaucher Darmstadter
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
Euder Airon Morais
Francisco Celso Rocha Miranda
Patricia Maria Mourão Passos
Rodrigo Leonardo Goulart Gonçalves

INFECTOLOGIA

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

MASTOLOGIA

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

MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE

Douglas Vinícius Reis Pereira
Guibson Roberto Ferreira
Jorge Luiz Barbosa Junior
Marcos Almeida Quintão

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

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

MEDICINA INTENSIVA

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

MEDICINA NUCLEAR

Alvaro Luiz Barroso
Viviane Santuari Parisotto Marino

MEDICINA DO TRABALHO

Carlos Eduardo Pereira Capuruço

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• NOSSA GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Coriolano Crisostomo de Castro
Daniella Oliveira Bonomi
Elimar Penido Chagas
Jaco Lampert
Vinicio Cavalcante Moreira

NEFROLOGIA

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

NEUROCIRURGIA

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

NEUROLOGIA

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

NEUROLOGIA PEDIÁTRICA

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

NUTROLOGIA

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

OFTALMOLOGIA

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

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

José Carlos Souza Vilela
Leandro Vaz de Melo Campos
Leonardo Silluzio Ferreira
Lucio Honório de Carvalho Junior
Luiz Eduardo Moreira Teixeira
Marco Antonio Ferreira Junior

OTORRINOLARINGOLOGIA

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

PATOLOGIA CLÍNICA

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

PEDIATRIA

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

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
• **NOSSA GOVERNANÇA**
RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

PERINATOLOGIA
José Augusto de Almeida Barbosa
Rosilu Ferreira Barbosa
Tilza Tavares
Victor Hugo de Mello
Virgílio Jose de Queiroz

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

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

RADIOLOGIA
Adirson Monteiro de Castro
Bernardo Lopes Cançado Fonseca
Ivie Braga de Paula
João Paulo Kawaoka Matushita
Luciana Costa Silva
Sergio Ribeiro Andrade

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

REUMATOLOGIA
Celeste Magna de Araujo Dantas
Claudia Lopes Santoro Neiva
Luiz Severiano Ribeiro
Rejane Pinheiro Damasceno
Renato Alvarenga Rezende

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

UROLOGIA
Ailton Gomes Faion
Denilson Santos Custodio
Mario Alberto Pacca Carazzai
Paulo Eduardo de O. Albarez
Rafael da Silveira de Castilho Jacob
Wadson Gomes Miconi

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• RECONHECIMENTOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Reconhecimentos

A presença em premiações dos mais diversos segmentos consolida o papel estratégico da Unimed-BH como referência setorial, pautada na inovação, na sustentabilidade e no respeito a todos os públicos.

Os reconhecimentos recebidos pela Cooperativa revelam uma gestão madura e alinhada com as práticas de mercado. São a evidência de que cumprir o propósito de cuidar gera valor para toda a sociedade.

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

Pela sétima avaliação consecutiva, a Unimed-BH conquistou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (ano-base 2023) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos de Regulação.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Inovação

AS 100 + INOVADORAS NO USO DE TI

A Unimed-BH alcançou a 30ª posição no ranking geral do prêmio "As 100 + Inovadoras no Uso de TI", promovido pelo It Fórum. Ao considerar somente as empresas do segmento de saúde, a Cooperativa ocupa o 4º lugar, sendo reconhecida pela implementação da Jornada Figital para os clientes.



PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed-BH se mantém entre os Top 3 na categoria Seguros e Planos de Saúde do Prêmio Valor Inovação. Em 2024, a Cooperativa conquistou o 2º lugar na categoria e a 98ª posição no ranking geral do Prêmio, realizado pela Strategy& – consultoria estratégica da PwC – e pelo jornal Valor Econômico. Desde a sua fundação, a Unimed-BH possui a inovação como parte de seu DNA e fomenta uma cultura que incentiva e estimula a geração e realização de novas ideias, seguindo assim seu compromisso de liderar e impulsionar as transformações no setor da saúde.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

Gestão

exame. MELHORES E MAIORES 2024

REVISTA EXAME MELHORES E MAIORES

A Unimed-BH foi destaque na revista Exame Melhores e Maiores. A Cooperativa conquistou o 5º lugar no ranking que contempla as maiores operadoras de planos de saúde do país.

ÉPOCA NEGÓCIOS 360º

A Cooperativa conquistou o 6º lugar no ranking geral do setor de Saúde no Prêmio Época Negócios 360°, que avalia as melhores empresas brasileiras. Além disso, a Unimed-BH também foi destaque em outras categorias:

- 4º lugar na categoria ESG Governança
- 5º lugar na categoria ESG Socioambiental
- 5º lugar na categoria Visão de Futuro

ÉPOCA NEGÓCIOS 360° 2024

ANUÁRIO VALOR 1000

A Unimed-BH conquistou o 7º lugar entre as 50 maiores operadoras de saúde na categoria Finanças pelo Anuário Valor 1000, ranking divulgado pelo jornal Valor Econômico. Este ano, mais uma vez, a Unimed-BH também se manteve em ótimas colocações na categoria "Destaque Planos de Saúde", ocupando o 4º lugar entre as 20 maiores operadoras de planos de saúde do Brasil em lucro líquido e lucro operacional, além de 5º lugar entre as 20 maiores em ativo total, patrimônio líquido e aplicações financeiras.

Valor 1000 2024

◄ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Cooperativismo

ANUÁRIO DO COOPERATIVISMO MINEIRO

Segundo o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro – Edição 2024, publicado pelo Sistema Ocemg, a Unimed-BH continua sendo a maior cooperativa do setor de saúde, ficando em primeiro lugar em todas as categorias apresentadas. São elas: ingressos/receitas totais; sobras antes das destinações; número de usuários; ativo total; patrimônio líquido; capital social; número de cooperados; e número de empregados.

Governança e sustentabilidade



XXVI PRÊMIO MINAS DESEMPENHO EMPRESARIAL

A Unimed-BH foi uma das vencedoras do XXVI Prêmio Minas Desempenho Empresarial realizado pela revista Mercado Comum e a Associação Comercial e Empresarial de Minas (ACMinas). A Cooperativa foi destaque na categoria Melhores e Maiores – Empresas Excelência de Minas Gerais no setor de Saúde, juntamente com outras duas empresas do segmento. A premiação reconhece as organizações que mais se destacaram segundo os critérios de equilíbrio econômico-financeiro, lucratividade e crescimento da receita operacional, governança corporativa, transparência e respeito ao consumidor.

PRÊMIO UNIMED DO BRASIL EM PROGRAMA NACIONAL DE PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

A Cooperativa garantiu o 1º lugar em operadora de grande porte e 2º lugar geral no Prêmio Unimed do Brasil em Programa Nacional de Proteção e Privacidade de Dados, que foi concedido durante a 53ª Convenção da Unimed do Brasil. A premiação promove a cultura de proteção de dados entre as operadoras de saúde, incentivando melhorias constantes nos processos e na transparência em relação ao uso de informações pessoais.



VIII MÉRITO EMPRESARIAL

A Associação Comercial e Empresarial de Santa Bárbara (MG) e a Câmara dos Dirigentes Lojistas de Santa Bárbara (MG) conferiram à Unimed o 1º Lugar no VIII Mérito Empresarial, por seu desempenho reconhecido pela sociedade no segmento Plano de Saúde.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Marca

29º PRÊMIO TOP OF MIND – MARCAS DE SUCESSO – MINAS GERAIS – 2024

A Unimed-BH foi reconhecida como uma das vencedoras do 29º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso – Minas Gerais – 2024, realizado pela revista Mercado Comum, reforçando sua posição de liderança entre as empresas mais lembradas pelos mineiros. A Cooperativa foi destaque nas seguintes categorias: Excelência em Planos de Saúde, Top dos Tops - Capital e Interior, com o 1º lugar da marca mais lembrada de Minas Gerais, e Top dos Tops - Capital, com o 3º lugar da marca mais lembrada de Belo Horizonte. A Unimed-BH participa da premiação desde o seu lançamento, sendo vencedora em todas as edições.



Comunicação e marketing

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DA UNIMED FEDERAÇÃO MINAS



A Unimed-BH ficou em 1º lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing promovido pela Unimed Federação Minas - categoria Ações de Relacionamento. O case premiado foi "Instituto Unimed-BH: há 20 anos a transformação nos une". A campanha concorreu com iniciativas de diversas singulares do Estado de Minas Gerais e a entrega do troféu foi realizada durante a 19ª Convenção de Mercado da Federação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DA UNIMED DO BRASIL

A Unimed-BH conquistou o Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil em duas categorias. O case "Unilovers: a evolução da comunicação com os influenciadores internos" venceu em Comunicação com Colaboradores/Lideranças. Já o case "O Respeito nos Une – A jornada da diversidade e inclusão para médicos e médicas de Minas Gerais" venceu na categoria Comunicação com Médicos Cooperados.





PRÊMIO CENTRAL OUTDOOR

A Central de Outdoor premiou os melhores projetos de mídia exterior do Brasil. A 23ª edição do prêmio teve como tema a "Criatividade que Conecta" e a Unimed-BH ficou em primeiro lugar na categoria Outside com o projeto especial feito para Abrigo de Ônibus, criado para celebrar os 20 anos do Instituto Unimed-BH. Nos pontos de ônibus, foi recriado o Portal da Gentileza, um dos maiores ícones do Verbo Gentileza, que é um dos projetos apoiados pelo Instituto Unimed-BH.

PRÊMIO ABERJE



A Unimed-BH venceu a etapa regional Minas Gerais e Centro-Oeste com os cases "Os caminhos da sustentabilidade na Unimed-BH", categoria Sustentabilidade Organizacional, e "Fortalecimento do posicionamento A Vida Nos Une", categoria Marca. Em sua 50ª edição, o Prêmio Aberje é um dos principais do país na área de comunicação empresarial.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Iniciativas assistenciais



PRÊMIO EXCELÊNCIA DA SAÚDE

A Unimed-BH conquistou o prêmio Excelência da Saúde, realizado pelo grupo Mídia, que tem o objetivo de homenagear as instituições de saúde que mais se destacaram ao longo de 12 meses. A Cooperativa venceu na categoria Boas Práticas Assistenciais com o case “Transformando o Cuidado: Desenvolvimento e Resultados da Experiência do Paciente no Hospital Unimed – Unidade Contorno”.

2º CONGRESSO MINEIRO DE ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR

A equipe do Serviço de Atendimento Móvel conquistou o 2º lugar em uma competição sobre o atendimento pré-hospitalar realizada no 2º Congresso Mineiro de Atendimento Pré-Hospitalar, da Associação Brasileira de Medicina de Emergência (ABRAMEDE), realizado em Juiz de Fora. A equipe da Unimed-BH foi o único serviço privado a participar do evento, que reuniu todas as equipes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Minas Gerais.



PRÊMIO BOAS PRÁTICAS 2024

A Unimed-BH recebeu um reconhecimento do Conselho Regional de Enfermagem (Coren-MG) pela participação no prêmio Boas Práticas. A Cooperativa participou na categoria Docência, com a apresentação da Trilha de Enfermagem. Essa é uma ação educacional composta por treinamentos gamificados e aplicada para todos os técnicos de enfermagem e enfermeiros recém-admitidos na Cooperativa.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
NOSSA GOVERNANÇA
• **RECONHECIMENTOS**
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

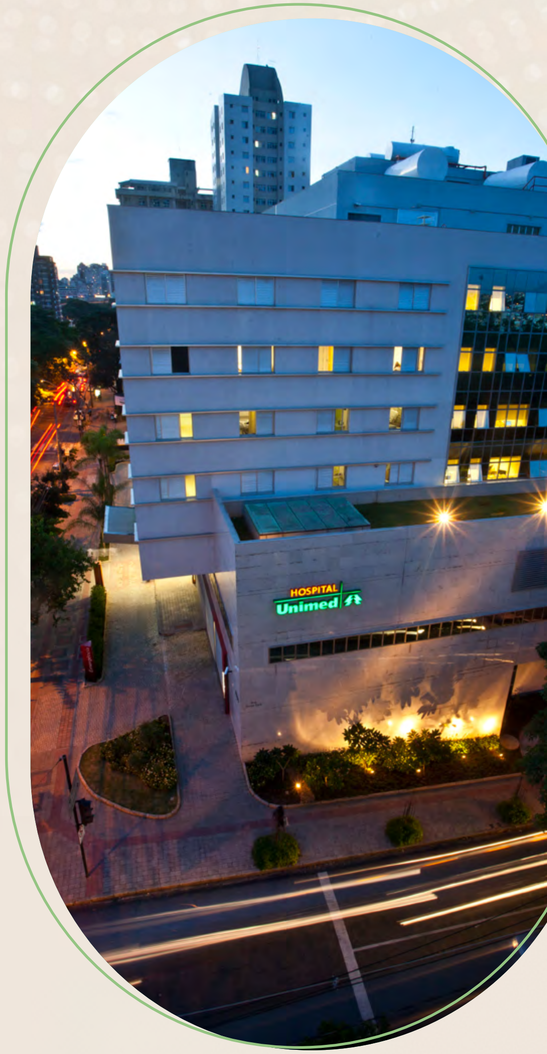
Relevância internacional

THE WORLD'S BEST HOSPITALS IN BRAZIL 2024

O Hospital Unimed – Unidade Contorno figurou no ranking The World's Best Hospitals in Brazil 2024 (os melhores hospitais do mundo no Brasil em 2024), da revista norte-americana Newsweek. A premiação foi conduzida em parceria com a Statista, empresa global de pesquisa de dados, que avaliou mais de 2.400 hospitais de 30 países. A unidade é destaque pelo quarto ano consecutivo e ocupa, este ano, a 53ª colocação entre os 114 hospitais brasileiros listados.

ELEVATE PX

O case "A Jornada do Paciente no Pronto Atendimento no HU – Contorno" foi selecionado para ser apresentado no Elevate PX, evento internacional promovido pelo The Beryl Institute e que conecta instituições de saúde com o objetivo de promover aprendizado, compartilhar ideias e evoluir a experiência dos pacientes. O trabalho apresentado teve como objetivo mapear o percurso do paciente, identificar seus pontos de contato e entender os desafios enfrentados durante seu atendimento na unidade.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

5.



Mônica Nunes Vieira, cooperada da Medicina de Família e Comunidade, e Paulo Henrique dos Santos, colaborador Unimed-BH

Quem faz a Unimed – BH

A Unimed-BH é fruto da dedicação de seus mais de 5.200 médicos cooperados e colaboradores, que fazem do cuidado sua missão. São eles que garantem a excelência no atendimento e fortalecem nosso compromisso com a saúde.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Médicos cooperados

GRI: 3-3

A Unimed-BH é movida pelo cuidado e pelo trabalho de seus mais de 5.200 médicos, que se dedicam a oferecer a melhor assistência aos nossos clientes.

Mais que apenas trabalho e renda, o cooperativismo ultrapassa fronteiras profissionais. Fazer parte da Cooperativa significa ter acesso a benefícios, à possibilidade de uma formação continuada e participar de eventos de cultura e lazer, construindo relações duradouras que contribuem para uma vida com mais saúde física e mental.

Com uma gestão transparente, a Unimed-BH cria espaços de escuta e diálogo para a troca de ideias e sugestões. É essa cultura de colaboração que permite o desenvolvimento sólido e sustentável da Cooperativa, e gera capacidade de se adaptar às demandas do mercado e de proporcionar segurança financeira a seus cooperados.

Jornada do cooperado

Nos últimos dois anos, a Jornada do Cooperado vem avançando e se estabelecendo como fio condutor de uma série de ações que buscam proporcionar uma experiência positiva aos médicos, desde a entrada na cooperativa até a ressignificação da carreira.



Metas: 3.4, 4.4, 8.2, 8.5, 16.7

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

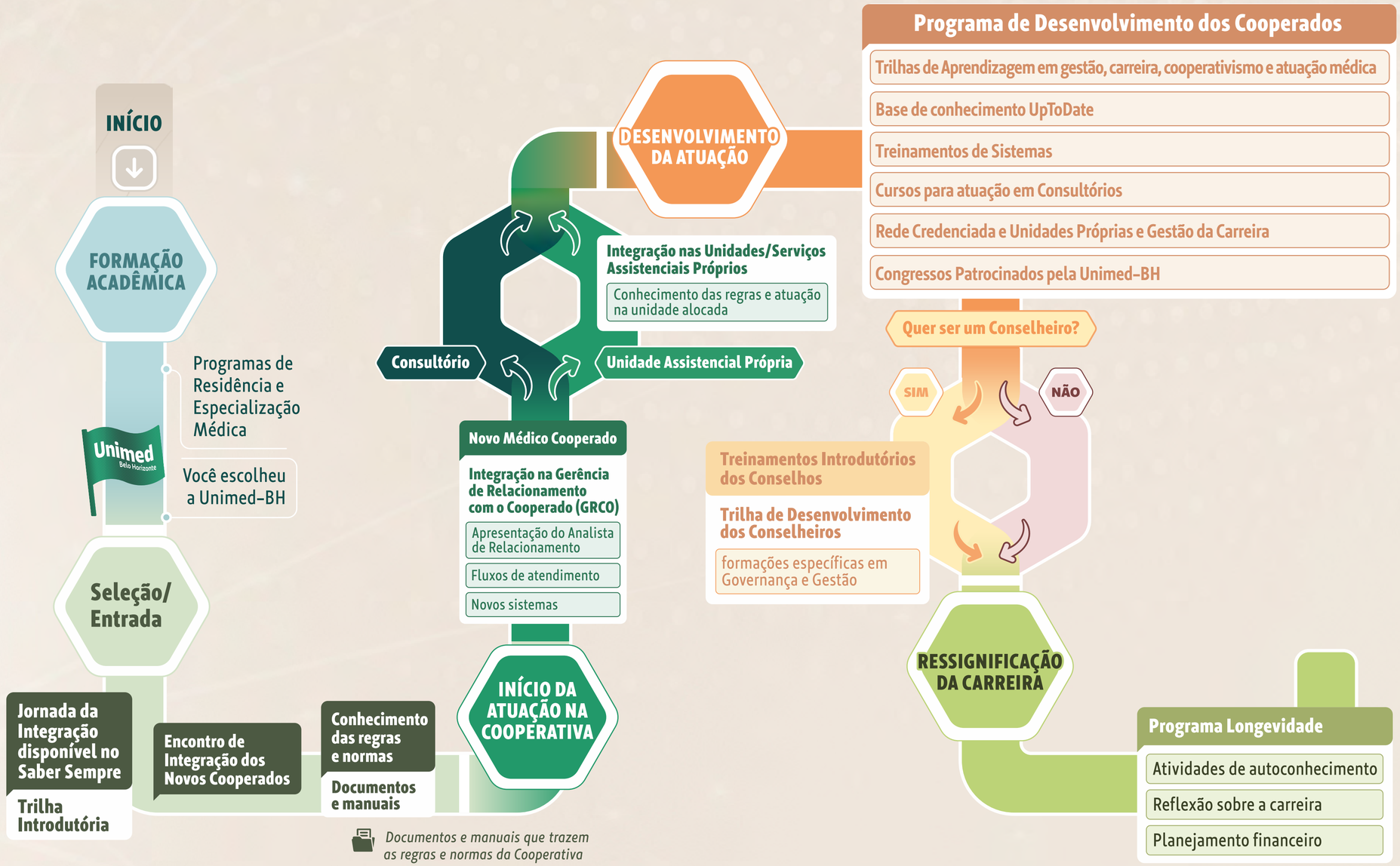
A Unimed-BH mapeou e realizou uma série de melhorias em diversos pontos de contato entre cooperados e a Cooperativa:

- Presença contínua da equipe de relacionamento com o cooperado nas unidades assistenciais próprias;
- Atendimento mais ágil, completo e personalizado com novo sistema de gestão de demandas, reduzindo o tempo de resposta ao cooperado;
- Revisão de processos, procedimentos e prazos que dão mais clareza e uniformidade ao atendimento;
- Implementação da Ouvidoria do Cooperado;
- Encontros e ações pontuais, específicas para cooperados com até cinco anos de cooperação, a fim de criar maior proximidade;
- Desenvolvimento da Agenda Digital;
- Reunião anual com médicos que têm até cinco anos de cooperação, para escuta e implantação de ações que beneficiem o conjunto dos cooperados;
- Aprimoramento da trilha de formação e desenvolvimento;
- Implantação da Pesquisa Pulses para escuta permanente aos cooperados;
- Ajuste de carteira de atendimentos, melhorando o processo de escuta das analistas de atendimento e solução de demandas;
- Implementação de mais de 140 melhorias no sistema SOL, favorecendo a usabilidade e facilitando a rotina médica;
- Criação de Coordenação de Desenvolvimento de Cooperados, dedicada aos temas de educação, jornada do cooperado e gestão da informação. A nova estruturação possibilitou um acompanhamento mais próximo da capacitação dos nossos médicos, mais agilidade no oferecimento das trilhas de formação e evolução na escuta e melhoria contínua dos processos para os cooperados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

CONHEÇA A TRILHA DE DESENVOLVIMENTO DO MÉDICO NA COOPERATIVA, QUE FAZ PARTE DA JORNADA DO COOPERADO



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE COOPERADOS GRI: 2-17

O Programa de Desenvolvimento do Cooperado foi reforçado ao longo de 2024, com a inclusão de novas capacitações. Realizado em parceria com a Faculdade Unimed, visa a fortalecer a capacitação médica continuada com trilhas de aprendizagem alinhadas aos interesses dos médicos e que sejam estratégicas também para a Unimed-BH.

Em 2024, foram lançados 75 novos cursos, sendo quatro deles exclusivos para conselheiros. O índice de adesão no ano foi de 62% (cooperados que realizaram, ao menos, um curso), com cerca de 48 mil conclusões por médicos cooperados.

Os cursos com maior adesão na plataforma são:

- **Gestão de Linhas de Cuidado Baseado em Valor: Ferramentas de mensuração de resultados:** 1331.
- **Contabilidade Geral: Gestão dos Custos Operacionais:** 1295.
- **Gestão de Linhas de Cuidado Baseado em Valor: Geração de Valor:** 1228.
- **Protocolo AVC Unimed-BH:** 1205.
- **Gestão dos Fluxos dos Pacientes e Protocolos Clínicos: Dimensionamento do Escopo Assistencial:** 1180.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE CONSELHEIROS

O Programa de Desenvolvimento de Conselheiros contou com conteúdos online específicos e robustos sobre gestão e governança de cooperativas de saúde que foram disponibilizados para todos os membros do Conselho Social. Foram trabalhadas três disciplinas: O papel dos conselheiros; Gestão de Riscos; Fundamentos da Regulação Assistencial.

Até o fim de 2024, 26% dos membros do Conselho Social haviam concluído pelo menos uma das disciplinas que compõem o programa.

Para os membros dos conselhos de Administração, Fiscal, Técnico-Societário, Instituto Unimed-BH e Nicoop (Núcleo de Integração do Cooperado) foram realizados, ainda, dois encontros presenciais que abordaram a temática de Governança, Riscos e Compliance.



O Programa de Desenvolvimento de Conselheiros contou com dois encontros presenciais em 2024

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Escuta ativa

Sempre focada em ampliar a escuta, houve uma evolução no modelo de pesquisa realizada com os médicos cooperados. A pesquisa anual de satisfação Datafolha foi substituída pela pesquisa Pulse, trazendo maior dinamismo e frequência no feedback dos cooperados.

Em 2024, foram realizados dois ciclos: o primeiro em maio/junho e o segundo em novembro/dezembro. Conduzida pela BRAIN Brand Strategy, empresa especializada, a pesquisa oferece um entendimento aprofundado das percepções dos cooperados sobre temas estratégicos para o negócio.

Por meio de uma abordagem isenta e anônima, a ferramenta amplia a análise das expectativas e necessidades dos médicos, contribuindo para a evolução contínua dos processos e fluxos de trabalho da Cooperativa.

O maior diferencial dessa metodologia é contribuir para que as tratativas dos temas abordados sejam feitas com mais celeridade, a partir da identificação de pontos de melhoria nos processos ao longo de todo o ano.

Novos ciclos estão programados para acontecer ao longo de 2025.

PRIMEIRO CICLO (MAIO/JUNHO):

Grau de satisfação geral	Avaliação da gestão (diretoria e governança)	Taxa de resposta
77,7	82	63% (3.209 cooperados respondentes).

SEGUNDO CICLO (NOVEMBRO/DEZEMBRO):

Grau de satisfação geral	Avaliação da gestão	Taxa de resposta
82,4	87	68% (3.514 cooperados respondentes).

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

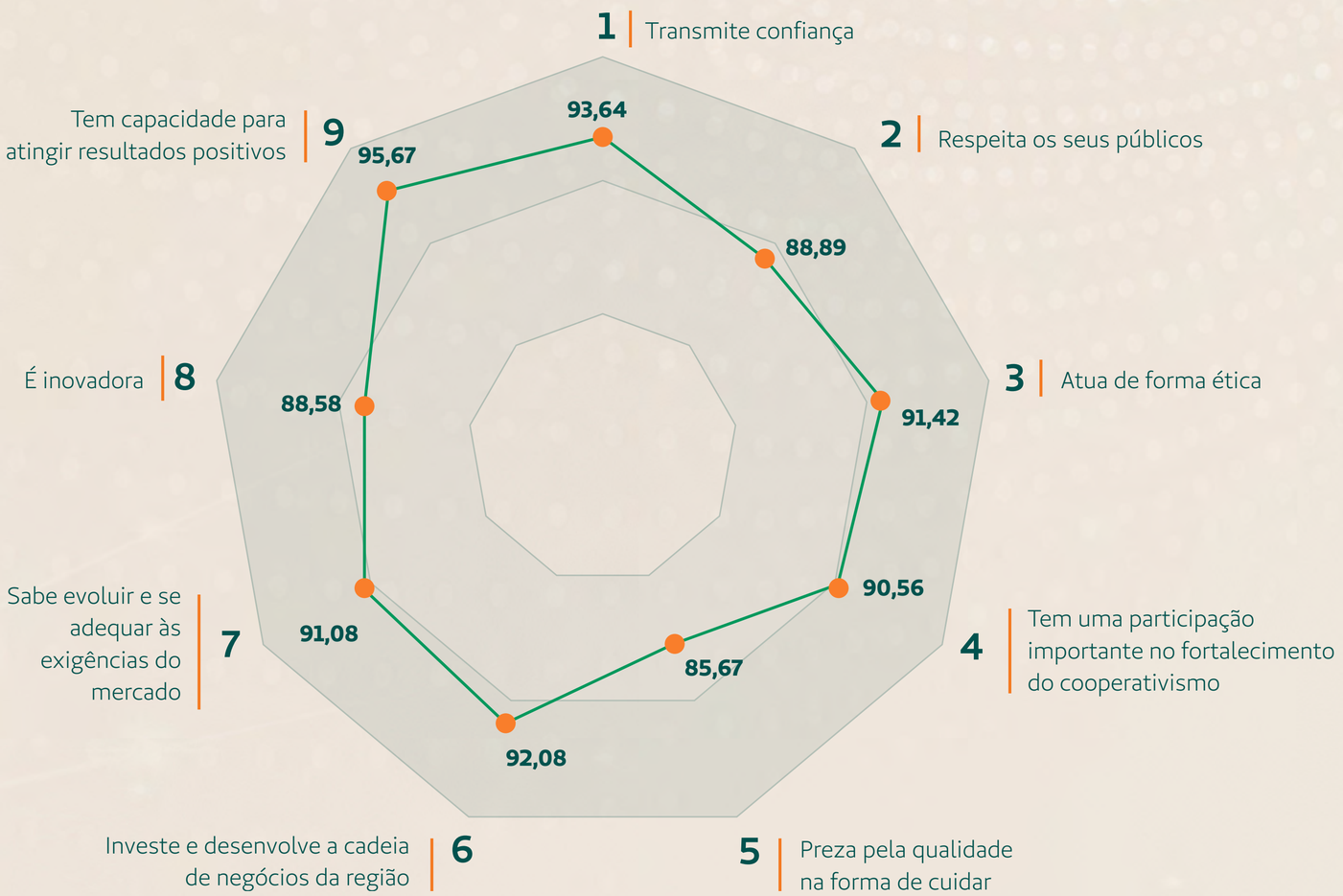
◀ INÍCIO

PERCEPÇÃO DOS ATRIBUTOS DA MARCA PELOS MÉDICOS COOPERADOS:

A percepção geral dos cooperados sobre a marca Unimed-BH é bastante positiva, uma vez que seis dos nove atributos avaliados performam acima de 90 pontos.

Destaca-se a sua capacidade de atingir resultados positivos (96%) e confiança transmitida (94%), indicando que a Unimed-BH é vista como uma instituição sólida e eficaz, com grande credibilidade tanto internamente quanto no mercado.

Os médicos ressaltam também a visão estratégica da Cooperativa, seja pela capacidade de evoluir e se adequar às exigências do mercado (91%), pelo fortalecimento do cooperativismo (91%), pelo desenvolvimento da cadeia de negócios da região (92%) e por sua atuação de forma ética (91%).



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

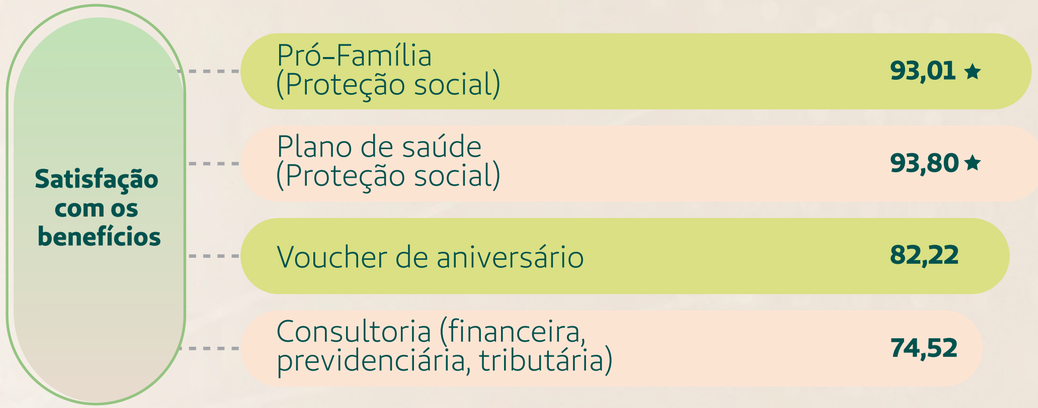
◄ INÍCIO

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE OS BENEFÍCIOS

Os médicos cooperados continuam demonstrando grande satisfação com os benefícios oferecidos pela Cooperativa, especialmente aqueles relacionados à Proteção Social, como o Plano de Saúde e o Pró-Família, que alcançaram índices de 93,8% e 93%, respectivamente.

Outros benefícios, como o voucher de aniversário, com 82,2% de satisfação, e as consultorias (financeira, previdenciária e tributária), que atingiram 74,5%, também foram bem avaliados, embora as consultorias apresentem um alto percentual de desconhecimento, com 20% dos cooperados não sabendo avaliá-las.

Esses resultados destacam a relevância e a qualidade dos benefícios oferecidos pela Cooperativa.



** Notas mensuradas a partir das respostas dos cooperados às diversas perguntas realizadas, podendo atingir 100 em seu nível máximo.*

Ouvidoria do Cooperado

Em 2024, a Ouvidoria do Cooperado da Unimed-BH completou dois anos.

A Ouvidoria surgiu como um compromisso da gestão de criar um instrumento adicional de governança corporativa, funcionando como um canal de segunda instância para os médicos cooperados.

O objetivo da iniciativa é proporcionar aos cooperados a oportunidade de que uma solicitação seja rediscutida após a primeira avaliação feita pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado.

Desde o início de seu funcionamento, a Ouvidoria já recebeu 285 demandas, das quais 201 foram elegíveis para análise do ouvidor. Entre os assuntos tratados estão a produção médica, os locais de atendimento e o período obrigatório de cumprimento do edital para novos cooperados. Atualmente, o tempo médio de resposta da Ouvidoria para o cooperado é de quatro dias.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

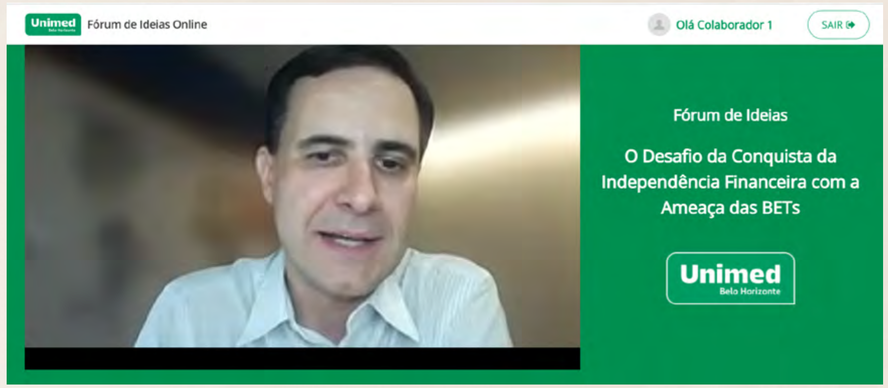
Relacionamento e reconhecimento

Peça-chave na Jornada do Cooperado, as ações de relacionamento promovem a integração entre cooperados e entre eles e a Cooperativa, para além das relações rotineiras de trabalho.

De modo virtual ou presencial, o calendário de eventos de 2024 proporcionou diversos momentos de reflexão, debate, conhecimento e diversão. Confira os destaques:

FÓRUM DE IDEIAS

6 edições – 52.348 participações



Os eventos trouxeram uma diversidade de temas como independência financeira, cuidados com apostas esportivas e imposto de renda, além de colocarem em pauta – de forma prévia – os temas das Assembleias. Destaque para os debates sobre Respeito, Diversidade e Inclusão e sobre Responsabilidade Profissional, que foram realizados com as entidades médicas e reuniu, além dos cooperados, médicos de todo o Estado.

Saiba mais aqui

UNIMED-BH CONVIDA

5 edições – 535 participações

Do queijo à música latina, mudanças de hábitos e construção de legado, o Unimed-BH Convida proporcionou experiências diversificadas, contribuindo para o estreitamento das relações entre os participantes. A iniciativa teve apoio do Instituto Unimed-BH em duas edições.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

MOMENTO ESPECIAL NOVOS COOPERADOS

Em um workshop, os médicos com até cinco anos de cooperação puderam compartilhar suas experiências nos momentos de pré-atuação, início da atuação e desenvolvimento da atuação, avaliando os principais pontos de contato e, também, sugerindo melhorias.

Além de aproximar os novos cooperados, dando espaço para a troca de experiências, o momento permite entender as expectativas e anseios deste público e avaliar a implantação de iniciativas que promovam uma integração e atuação cada vez mais positiva.







1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

PROGRAMA RECONHECER

Médicos cooperados integrantes do corpo clínico das unidades assistenciais próprias são homenageados Programa Reconhecer. A iniciativa teve início em 2012 e busca valorizar profissionais que se destacaram com uma atuação de excelência, contribuindo para a melhor experiência dos clientes que buscam atendimento em nossas unidades.

Os homenageados são escolhidos de acordo com critérios de conduta profissional, indicação da liderança e da equipe por atuação de relevância, e elogios explícitos e nominais de clientes, realizados por meio do SAC ou diretamente nas unidades. Para receber o reconhecimento, o cooperado também não pode ter registro de medidas disciplinares durante o período de apuração.





Médicos cooperados que atuam nas Unidades Próprias também são homenageados no Programa Reconhecer

BATE-PAPO COM A DIRETORIA

A iniciativa, lançada em 2022, faz parte das atividades do Programa Portas Abertas e busca uma maior aproximação e participação dos cooperados. Em 2024, ocorreram cinco edições do encontro.



Cooperados em edição do bate-papo com a Diretoria.

MINUTO UNIMED-BH

O Minuto Unimed-BH é um canal de informação e de aproximação com os médicos cooperados. Mensalmente, o diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, aborda temas relevantes e de interesse dos cooperados.



O Minuto Unimed-BH traz mensalmente informações relevantes para os cooperados em vídeos curtos

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

ENCONTRO DE COOPERADOS

Com o tema "Conectando tendências e pessoas", cerca de 2,5 mil médicos cooperados estiveram presentes ao evento realizado em 29 de outubro, no Minascentro.

O economista Eduardo Giannetti abordou o atual contexto econômico e seus impactos para um futuro mais sustentável. A executiva e consultora em transformação digital e inovação, Martha Gabriel, e o fundador e CEO da Índigo Hive, Frederico Andrade, debateram sobre o equilíbrio entre tendências tecnológicas, Inteligência Artificial e habilidades humanas.



O painel "Tendências tecnológicas" abordou a conexão entre a Inteligência Artificial e habilidades humanas



O publico presente pode conferir a análise sobre o contexto econômico do economista Eduardo Giannetti

Já o CEO da Reserva, Rony Meisler, o escritor e apresentador, Chico Bosco e o diretor executivo da Junior Achievement Minas Gerais, Jonathan Mendes, discutiram como as mudanças no comportamento humano estão redefinindo a sociedade e transformando o futuro.

O Instituto Unimed-BH levou ao evento, além do parceiro da Junior Achievement, a intervenção Portal da Gentileza. Mobilizou também esforços para a produção pela cooperativa Redesol – projeto Cooperativa Sustentável – de 3 mil sacolas confeccionadas com material reaproveitado, distribuídas aos médicos cooperados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

PRÊMIO INSPIRAÇÃO

Com o tema "De que forma você tem utilizado a tecnologia para melhorar a sua prática médica e rotina de trabalho?", o Prêmio Inspiração reconheceu ações e projetos desenvolvidos por médicos cooperados visando um melhor atendimento aos clientes.



Representantes do Nicoop reconheceram os ganhadores

Os três projetos mais bem avaliados foram premiados com "cartões-presente".

1º lugar
Doses de cuidado
Hedila Ramos

2º lugar
Plataforma Virtual de Discussão de Casos
Gustavo Jacob

3º lugar
Consultório Inteligente
Saulo Santos

UNIMED-BH RECONHECE

Em sua quarta edição, o Unimed-BH Reconhece dá visibilidade aos cooperados com o melhor desempenho nas pesquisas de satisfação respondidas pelos clientes, além de outros critérios relacionados à qualidade do atendimento.



Onze cooperados foram reconhecidos pelas excelentes avaliações dos clientes

A categoria Diamante homenageou 11 cooperados que atingiram nota máxima (10) em todas as avaliações do último ano. Outros 1.704 cooperados(as) conquistaram a categoria Ouro da premiação. Os reconhecidos nessa categoria obtiveram notas entre 9,5 e 9,99 na média de todas as avaliações feitas ao longo de 2023.

***Clique aqui* para conhecer a lista completa dos premiados.**

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

POSSE NOVOS COOPERADOS

Em maio, 92 novos médicos, de 21 diferentes especialidades, se tornaram cooperados da Unimed-BH. A **posse dos profissionais** ocorreu em uma solenidade com a presença de representantes das principais entidades médicas de Minas Gerais, do Sistema Unimed e do setor cooperativista.

Após a posse e o treinamento introdutório, focado em temas do cooperativismo e da Unimed-BH, os novos cooperados foram direcionados ao atendimento aos clientes.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

DIA DO MÉDICO: O CUIDADO É A MELHOR RECEITA

Destaque no calendário de ações da Unimed-BH, o Dia do Médico 2024 convidou os médicos a trocarem o jaleco pelo avental e participarem de um concurso gastronômico.

Os finalistas tiveram a oportunidade de criar um prato, com o apoio de alunos do Instituto de Hospitalidade e Artes Culinárias (INHAC), projeto apoiado pelo Programa Sociocultural Unimed-BH. A data e os vencedores foram celebrados com um evento especial no Centro de Referência do Queijo Artesanal, parceiro da Cooperativa e do Instituto Unimed-BH.



Médicos cooperados se aventuraram na cozinha no concurso gastronômico em homenagem ao Dia do Médico

Confira o vídeo do Concurso Gastronômico:



Confira o vídeo de homenagem pelo Dia do Médico:



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

OUTRAS AÇÕES



Dia dos Pais – pais e filhos foram convidados para viver um dia especial com sessão de cinema ou boliche.



Dia das Crianças – dois dias com horário exclusivo para a Unimed-BH no Parque Guanabara, proporcionando momentos em família.



Dia das Mães – momento especial com sessões relaxantes no SPA: escalda pés, aromaterapia, massagem e tratamento facial com argiloterapia.



Dia da Mulher – a data foi celebrada por uma edição especial do Unimed-BH Convida e por um vídeo emocionante que contou com a participação da Lidiane Lemos, médica cooperada da Ginecologia e Obstetrícia.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

RELACIONAMENTO COM OS MÉDICOS COOPERADOS EM 2024

9.396

visitas presenciais e on-line foram realizadas aos médicos cooperados pelos analistas de relacionamento **(2023: 9.555).**

98%

é o índice de satisfação dos cooperados com as visitas recebidas **(2023: 97%).**

52.544

contatos telefônicos foram feitos com os analistas de relacionamento para a tratativa de demandas **(2023: 46.833).**

3.608

atendimentos presenciais foram realizados na Casa do Cooperado **(2023: 676).**

62.102

solicitações, reclamações, informações e elogios recebidos no decorrer do ano pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO) **(2023: 55.888).**

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Principais avanços de 2024

PROGRAMA DE ESPECIALIZAÇÃO MÉDICA

A Unimed-BH e a Fundação Educacional Lucas Machado (Feluma) firmaram parceria para um novo programa de Especialização Médica. O primeiro edital no novo modelo foi lançado em agosto de 2024. A parceria entre a Cooperativa e a Feluma representa um avanço com a participação direta de uma entidade educacional na formação dos médicos e, consequentemente, na oferta de uma melhor assistência aos nossos clientes.

O Programa de Residência Médica também seguiu e o novo edital foi lançado em setembro para as especialidades de Anestesiologia, Neurocirurgia e Pediatria. A parceria é feita com a Associação de Apoio à Residência Médica de Minas Gerais – AREMG.

PRESCRIÇÃO DIGITAL NAS UNIDADES ASSISTENCIAIS PRÓPRIAS

A Unimed-BH implementou a solução de prescrição digital nas Unidades Assistenciais Próprias com o objetivo de seguir avançando na inovação, na sustentabilidade ambiental e na segurança assistencial. A ferramenta permite ao cliente acessar, no aplicativo Unimed-BH, a versão online de prescrições e outros documentos gerados em consultas nos ambulatórios e pronto atendimentos das nossas unidades e possibilita maior segurança com receitas legíveis e padronizadas.

Para o médico, a prescrição digital oferece maior proteção contra adulteração e fraudes, dispensa da assinatura manual e carimbo, além de garantir mais segurança na tomada de decisão clínica com sugestões de posologia e alertas de interação medicamentosa e alergias, entre outros benefícios.

Além da receita digital, mais de 60 tipos de documentos do Soul MV, como atestados, declarações e orientações, já estão incorporados à solução. Assim, o envio desses arquivos para o paciente também será realizado diretamente para o aplicativo da Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

AGENDA DIGITAL

A Cooperativa trabalha, de forma contínua, para tornar o processo de gestão das diferentes agendas dos médicos cooperados mais simples e ágil.
Com esse objetivo, em maio de 2024, foi iniciado o desenvolvimento e a implantação do sistema Agenda Digital, uma substituição do Agendamento Online (AOL).



Ao longo do ano, um grupo de 26 cooperados participaram dos testes da nova ferramenta, contribuindo com sugestões de melhorias.
Em dezembro, a migração dos médicos que atuam em consultórios foi iniciada.

SAIBA MAIS SOBRE O PROJETO

O sistema Agenda Digital é uma solução que vai além do agendamento, pois tem como propósito facilitar e guiar o percurso "figital" (físico + digital) do cliente, com agendas integradas entre os diversos serviços ofertados e disponibilizadas em nossos canais digitais. Entre os benefícios estão:

- Agenda única para consultas (clientes Unimed-BH, outros convênios e particular).
- Unificação de sistemas – Agendamento on-line, Telessaúde, SOL.
- Melhor usabilidade, mais intuitivo com design mais moderno.
- Simplicidade no gerenciamento da agenda, recursos automatizados com mais personalizações (bloqueio de datas e horários).
- Comunicação automatizada com os clientes da Unimed-BH por WhatsApp, e-mail e notificação no app com lembretes sobre a consulta marcada e solicitação de confirmação. Envios no ato do agendamento, 72h antes da consulta, 48h antes e 15 minutos antes.
- Possibilidade de transformar o tipo de consulta para clientes Unimed-BH (presencial/ on-line), com a geração automática de links de videochamada.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

VIVER BEM

Pensando na promoção da saúde do Cooperado de forma integral, a Unimed-BH oferece inciativas em diferentes frentes, como a prevenção de doenças e o estímulo a momentos de relaxamento, cultura e lazer.

O Viver Bem Cooperados já é parte do calendário de ações da Cooperativa e premia médicos com diferentes experiências culturais, gastronômicas e de lazer. Em 2024, foram realizados dois ciclos da iniciativa, com 156 beneficiados que cumpriram os requisitos estabelecidos no regulamento e participaram do sorteio dos prêmios.



Jantares estão entre os benefícios oferecidos pelo Viver Bem Cooperados

CAMPANHAS DE VACINAÇÃO

A Unimed-BH disponibilizou, mais uma vez, a vacina contra a Herpes Zóster, para os médicos cooperados com mais de 50 anos, público-alvo do imunizante e que concentra a maior parcela desses profissionais. Durante a campanha, 1.920 cooperados completaram o ciclo vacinal contra a doença.

A vacina contra influenza já parte do calendário regular da cooperativa e foi aplicada no período de maior incidência da doença. No total, 2.412 cooperados foram imunizados.

NOVAS ESPECIALIDADES MÉDICAS

Oncologia Clínica e Cirurgia Oncológica são as novas especialidades médicas da Unimed-BH. Ambas já são reconhecidas como especialidades médicas no Brasil desde a publicação da resolução nº 2.162 do Conselho Federal de Medicina, em 17 de julho de 2017. A inserção das duas novas especialidades valoriza a atuação profissional dos médicos cooperados e facilita a busca dos clientes por especialistas nessas áreas.

Em 2024, após aprovação pelo Conselho de Administração, 22 cooperados trocaram de especialidade, de Clínica Médica para Oncologia Clínica e Cancerologia.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Respeito, diversidade e inclusão

A vocação para o cuidado é o que move, todos os dias, a Unimed-BH. Como uma cooperativa médica, sua atuação é pautada na construção e na manutenção de relacionamentos íntegros e respeitosos.

Em 2024, lançamos uma campanha para sensibilizar a classe médica sobre respeito, diversidade e inclusão, reforçando a importância do papel do médico no processo de transformação social. As ações também buscaram alertar sobre riscos legais e de reputação associados a comportamentos inadequados.

A campanha "O Respeito nos une" envolveu cinco médicos para tratar os temas: capacitismo, homofobia, racismo, etarismo e valorização da mulher. Trazendo histórias reais, as ações foram divulgadas por meio de hotsite exclusivo, app e site do cooperado.



Os médicos cooperados Viviane Dias Balbino Gonzaga, Érika Mendes, Datis Magalhães, Luiz Roberto e Vanuza Fortes Ribeiro participaram dessa campanha que reforça a importância do respeito à dignidade humana, sem qualquer forma de discriminação. O movimento buscou ainda sensibilizar a classe médica sobre o seu importante papel impulsionador do processo de transformação social.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

Além dos meios internos, a campanha foi divulgada em redes sociais e canais de comunicação das entidades médicas parceiras: Associação Médica de Minas Gerais, Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais, Sindicato dos Médicos de Minas Gerais, além da Unimed Federação Minas e da Federação Nacional das Cooperativas Médicas.

A campanha alcançou significativa repercussão no meio médico, com forte adesão das entidades.

- 43.131 acessos ao hotsite da campanha de maio a julho/24.
- 72.090 impressões, 167.802 reações e 1.145 engajamentos nos posts divulgados pela Unimed-BH.
- 9.335 alcances, 9.400 impressões e 333 interações nas redes sociais das entidades.



Participaram do evento especial de lançamento da campanha de Diversidade e Respeito da Unimed-BH: Frederico Peret, diretor-presidente da Unimed-BH, Luiz Otávio Fernandes de Andrade, presidente da Unimed Federação Minas, Sérgio Lages Murta, diretor-Presidente da Federação Nacional das Cooperativas Médicas, Jordani Campos Machado, presidente do Sindicato dos Médicos de Minas Gerais, Fábio Augusto de Castro Guerra, presidente da Associação Médica de Minas Gerais e Ricardo Hernani Lacerda Gonçalves de Oliveira, presidente do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais.

Clique aqui
e acesse o hotsite da campanha de Diversidade e Respeito.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Remuneração

Por fazer parte de uma cooperativa de trabalho médico, os cooperados possuem um modelo de remuneração estruturada para valorizar a atuação profissional e oferecer também benefícios que vão além do retorno financeiro imediato. Nesse contexto, a remuneração total é estruturada em pilares que abrangem curto, médio e longo prazo, além de proteção social e benefícios adicionais.

COMPONENTES DA REMUNERAÇÃO TOTAL

RESULTADO Ssocietário

REMUNERAÇÃO CURTO PRAZO

Honorários

1. Operacional >> Base
2. Resultado >> Variável

DM NPS

REMUNERAÇÃO MÉDIO PRAZO

Pagamentos complementares vinculados ao resultado

- Distribuição de Sobras do exercício
- Produção Complementar
- Programa de Participação Pontuada

REMUNERAÇÃO LONGO PRAZO

- Fundo de Previdência
- Valorização da Cota Capital

PROTEÇÃO SOCIAL

- Pró-família
- Plano de Saúde

BENEFÍCIOS

- Voucher de aniversário
- Consultorias

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

REMUNERAÇÃO DE CURTO PRAZO

Os honorários dos médicos cooperados são compostos por um valor base, definido em tabela, e um componente variável.

Em abril de 2024, o bônus mensal passou de 5% para 10%, condicionado ao atingimento das metas de NPS (Net Promoter Score) e Sinistralidade. Já em dezembro, foi definido um reajuste nos honorários pagos aos cooperados. Com a mudança, o valor da consulta base foi reajustado em 7,12% e os demais honorários em até 5%.

As mudanças representam um importante avanço na valorização do trabalho médico e foram definidas tendo como premissa a responsabilidade com a sustentabilidade da Unimed-BH. Os impactos da implementação das novas regras foram avaliados criteriosamente, considerando a continuidade do trabalho com foco na utilização racional dos recursos.

REMUNERAÇÃO DE MÉDIO PRAZO

Pensando no retorno financeiro de médio prazo, os médicos cooperados podem contar com duas importantes remunerações:

Distribuição de sobras do exercício: com 2.251 votos (96,9% do total de votos válidos), os cooperados aprovaram na Assembleia Geral Ordinária a distribuição de R$ 100,6 milhões de sobras referentes ao exercício de 2023.

Produção complementar: em 2024, 96,84% dos cooperados presentes na Assembleia Geral Extraordinária aprovaram a distribuição de R$150 milhões em produção complementar. O rateio é feito de forma igualitária entre os elegíveis: o cooperado deve ter produzido, no período de 12 meses (novembro do ano anterior a outubro do ano vigente), o equivalente ao valor de 45 consultas mensais na rede ampla, totalizando um mínimo de R$ 54 mil.

Programa de Participação Pontuada: o programa valoriza a participação dos médicos nos eventos técnicos, cooperativistas e socioculturais promovidos pela Unimed-BH. Em 2024, um total de 4.406 médicos foram premiados com a isenção da anuidade das entidades médicas.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

REMUNERAÇÃO DE LONGO PRAZO

Fundo de Previdência: remuneração que contribui para a segurança de todos os médicos no futuro. Em 2024, foi aprovado em Assembleia, com 97,15% dos votos, o aporte de R$100 milhões na Previdência Unimed conforme os critérios apresentados. Este valor será aportado em março de 2025. O Fundo de Previdência alcançou o saldo de R$ 2,4 bilhões em dezembro de 2024, o que demonstra o quanto os cooperados se beneficiam por fazerem parte de uma Cooperativa sustentável. Mais informações podem ser obtidas no site do Multicoop ***(acesse aqui).***

Valorização da cota capital: de acordo com a Política Nacional de Cooperativismo (Lei 5.764/71), o teto permitido para a valorização do capital dos cooperados é de 12% e, como a Cooperativa tem apresentado bons resultados, a Unimed-BH tem seguido esse índice. O valor bruto para este repasse em 2024 é R$ 96,1 milhões.

PROTEÇÃO SOCIAL

Pró-família: o programa foi criado há 23 anos para garantir segurança para o cooperado e sua família. Em 2024, 97,16% dos cooperados presentes na Assembleia aprovaram o aumento do valor do Pró-Família de R$ 700 mil para R$ 800 mil, a partir de 2025. Com a aprovação, o aporte chega a ser oito vezes maior do que o valor de quando foi criado, em 2001, que era de R$ 100 mil.

Plano de saúde: a manutenção do modelo do Plano de Saúde oferecido aos cooperados também foi aprovada por 97,54% na Assembleia Geral Extraordinária de 2024. Essa é outra proteção social a que os médicos cooperados fazem jus ao ingressar na Cooperativa e que também é viabilizada pelos resultados da Unimed-BH, sendo reavaliada a cada ano.

BENEFÍCIOS

Voucher de aniversário: a Unimed-BH presenteia os médicos cooperados, na data do seu aniversário, com um voucher que pode ser utilizado em restaurantes parceiros; cesta de café da manhã; tábua de frios; aquisição de produtos disponíveis nas lojas da Cooperativa de Consumo, Editora e de Cultura Médica (Coopmed). O cooperado pode optar, ainda, em fazer a doação do valor para o Instituto Unimed-BH.

Consultorias: a Unimed-BH oferece condições especiais para a contratação de consultorias nas áreas de planejamento tributário, previdenciária e para obtenção do CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde). Os serviços são prestados pela empresa TGL Consultoria.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

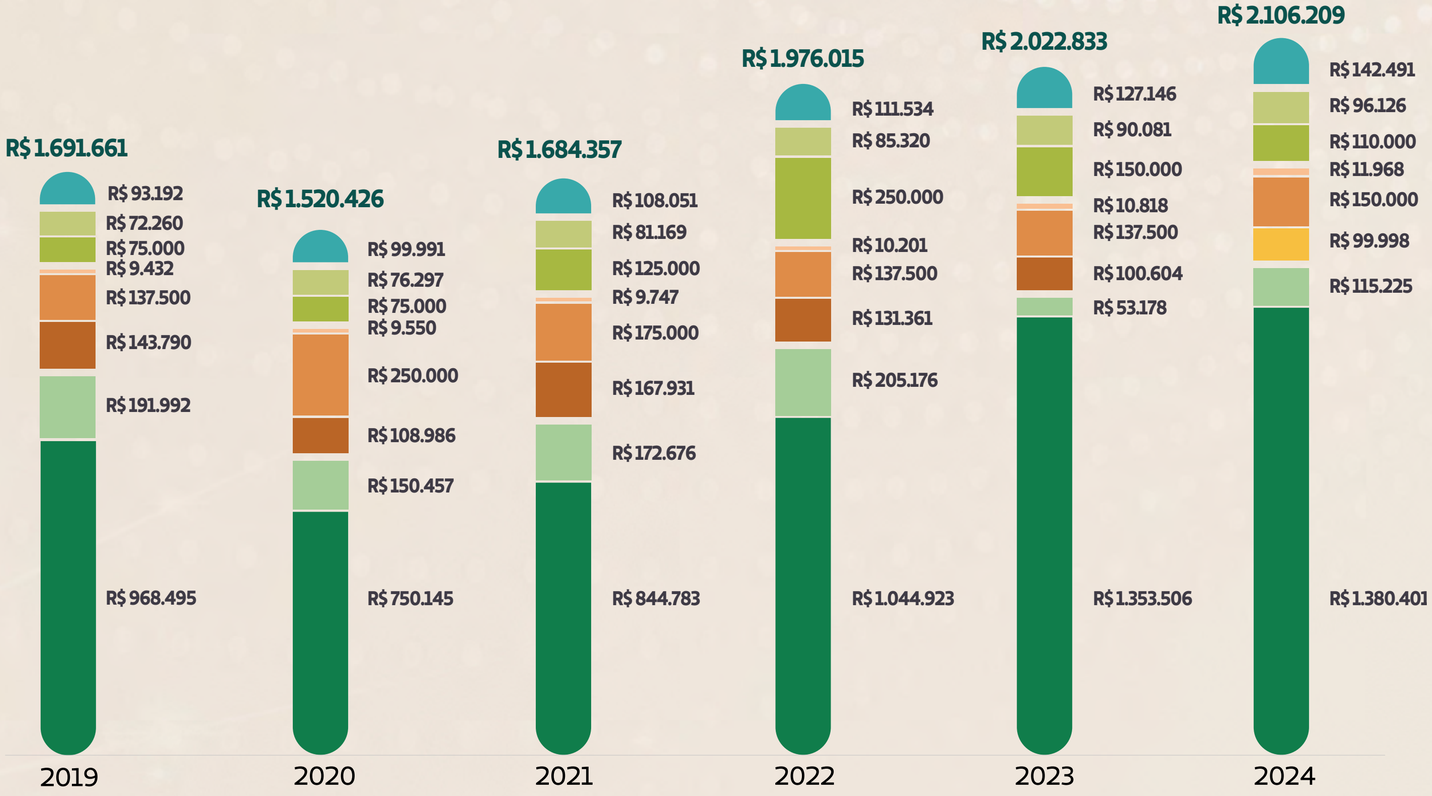
◀ INÍCIO

GANHOS GERADOS PARA OS COOPERADOS EM 2024

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

Em 2024, o valor destinado à remuneração dos cooperados ultrapassou o marco de R$ 2 bilhões, o que corresponde a um incremento de 4,23% em relação ao valor registrado em 2023. Com relação aos benefícios, em 2024, R$ 1.096.492 foi destinado aos vouchers de aniversário e R$ 93.196 para as consultorias.

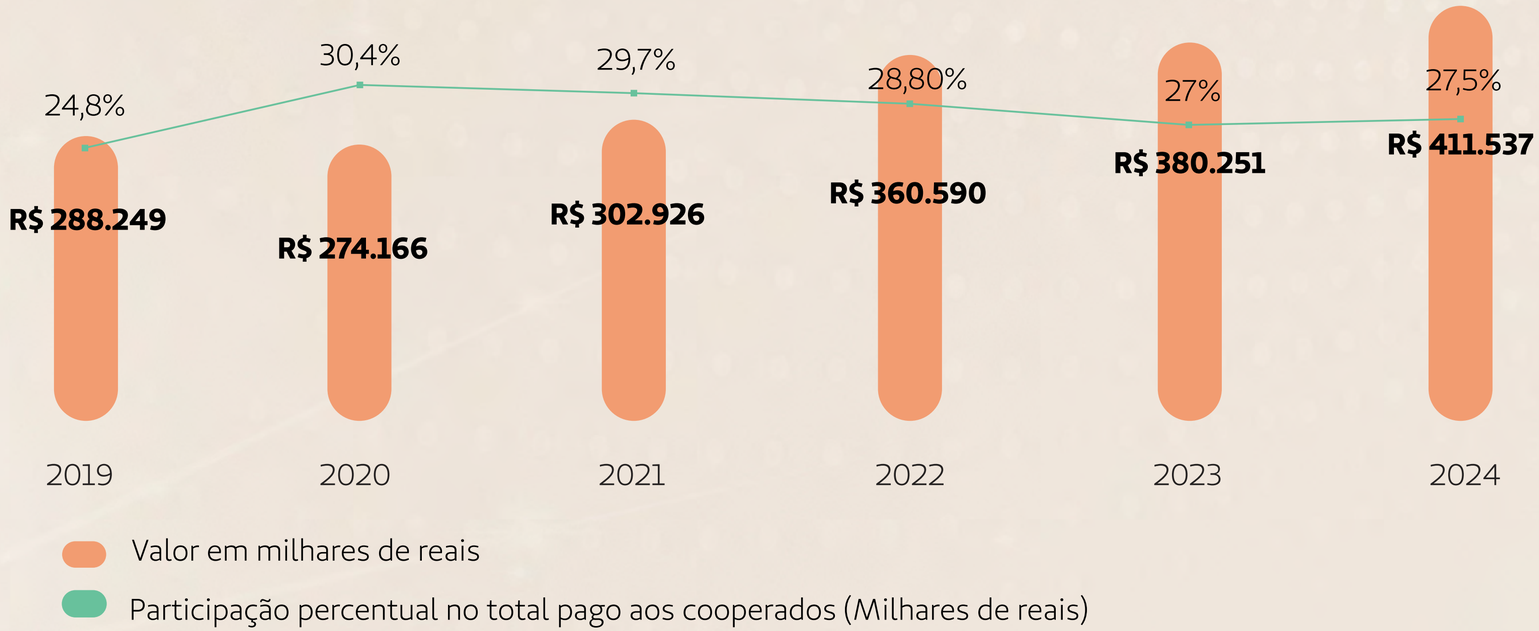
DESTINAÇÃO DE RECURSOS (MILHARES DE REAIS)



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e participação na remuneração total paga aos cooperados (milhares de reais).

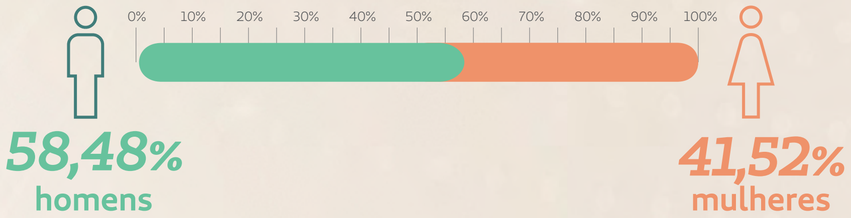


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

O conjunto de cooperados em números

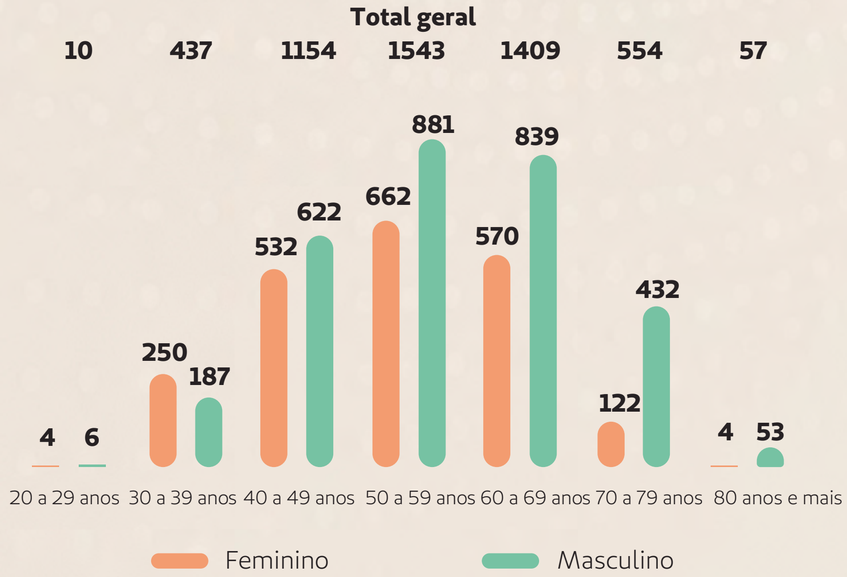
5.164 médicos cooperados ativos em 2024

PERFIL DOS COOPERADOS:



10,75% se declaram pretos ou pardos, sendo **15,79%** parte do Conselho de Administração.

REPRESENTAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA:



REPRESENTAÇÃO POR ESPECIALIDADE MÉDICA:



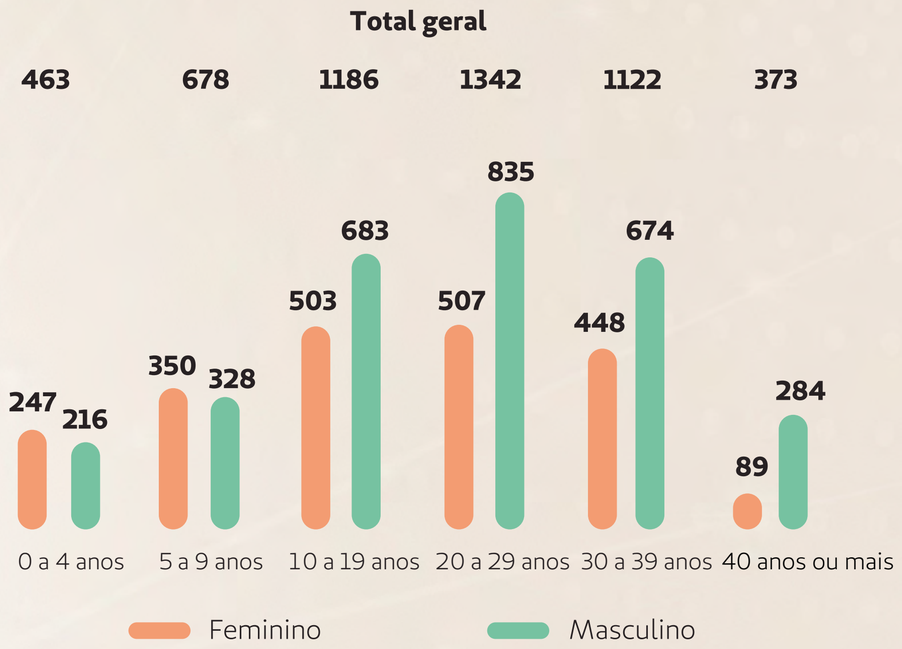
Clique aqui para ver a representação das especialidades por gênero e em relação ao total de cooperados.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
• **MÉDICOS COOPERADOS**
COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

REPRESENTAÇÃO POR TEMPO DE COOPERAÇÃO:



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS ATUANTES NAS UNIDADES ASSISTENCIAIS PRÓPRIAS:



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• COLABORADORES
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◂ INÍCIO

Colaboradores

GRI: 3-3

Na Unimed-BH, acreditamos que o cuidado com nossos clientes começa pelo olhar atencioso com o nosso público interno. Por isso, o desenvolvimento dos colaboradores é um pilar fundamental da gestão, que busca criar um ambiente de trabalho inclusivo, acolhedor e respeitoso.

Construindo o futuro

O movimento de evolução cultural da Unimed-BH seguiu como um dos principais norteadores das iniciativas de gestão de pessoas em 2024. Novas ações corporativas foram criadas e contribuíram para a jornada de transformação cultural. Conheça algumas delas:

- **Ouvir + Você:** realização da segunda edição da pesquisa interna de clima e engajamento dos colaboradores, com aprofundamento em temas prioritários e definidos com base nos direcionadores estratégicos.
- **Feedback em dia:** iniciativa que surgiu a partir da pesquisa Ouvir + Você para ampliar as ferramentas de feedback entre os colaboradores de todas as áreas da Cooperativa, de forma transversal.
- **Bate-papo com a Diretoria:** os encontros entre integrantes da diretoria e colaboradores da Cooperativa foram ampliados e realizados também nas unidades assistenciais próprias com o objetivo de incentivar a participação dos públicos que atuam em contato direto com nossos clientes.



Em 2024, o bate-papo com a Diretoria percorreu as unidades assistenciais para estar mais próximo dos colaboradores

Metas: 3.4, 4.4, 4.7, 5.1, 5.5, 8.5, 8.8, 10.2, 16.7

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

- **Papo Aberto com o Comitê Executivo – Edição Lideranças:** realizado em três edições ao longo do ano, as lideranças das áreas administrativas e assistenciais são convidadas para um encontro com o Comitê Executivo para discutirem oportunidades de evolução da cultura.
- **Momento da Liderança:** evento periódico de integração com todas as lideranças da Cooperativa para alinhamento sobre o desempenho das metas estratégicas, os desafios de mercado e os resultados da Cooperativa.
- **Encontro de Líderes:** encontro anual que antecipa os resultados consolidados do ano, celebra as conquistas e direciona o caminho e os desafios que a Unimed-BH terá para o próximo ano.



Unilover: a evolução da comunicação com os influenciadores internos

O Unilover – Programa de Influenciadores Internos – foi criado para transformar a forma de fazer comunicação na Unimed-BH, com uma abordagem cada vez mais colaborativa, inclusiva e que potencializa as conexões. São 20 colaboradores, representando diferentes áreas assistenciais e administrativas, engajados com a cultura da Unimed-BH e que já estão inovando e trazendo resultados.



Workshop de boas-vindas aos integrantes da 1ª turma do Programa Unilover

Em conjunto com os Unilovers, a Cooperativa busca fortalecer o arquétipo de #UmSóTime e refletir a pluralidade de iniciativas realizadas bem como potencializar a sua visibilidade como marca empregadora.

Em 2024, eles marcaram presença em mais de 50 matérias publicadas na Intranet, postaram cerca de 1.100 comentários na Intranet e no Linkedin, contribuindo diretamente para o engajamento dos canais e campanhas de comunicação internas.

As contribuições foram percebidas também no Linkedin, com taxa de engajamento médio nas publicações de 31,91%, acima da média do canal de 27,37% em 2024.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Respeito às Pessoas

A Unimed-BH tem avançado de forma consistente em suas iniciativas voltadas para Diversidade e Inclusão. O trabalho teve início com um Diagnóstico Social, que apresentou o cenário demográfico e as percepções de colaboradores e membros do corpo clínico sobre aspectos de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Com base nos resultados do diagnóstico, o Comitê de Sustentabilidade definiu fatores-chave a serem trabalhados no triênio 2024-2026:

- Posicionamento corporativo
- Discriminação no dia a dia
- Assédio
- Preparo e engajamento da liderança
- Preparo das equipes
- Acessibilidade
- Desenvolvimento e carreira

Em 2024, atuamos para nivelar o conhecimento entre colaboradores e corpo clínico, atender à demanda de preparo e instrumentalização da liderança, equilibrar treinamentos com mudanças processuais e reforçar internamente o posicionamento da Cooperativa em relação ao tema de Diversidade e Inclusão.

AÇÕES DE EDUCAÇÃO

Diversas ações envolveram os públicos administrativos e assistenciais:

- **Dia da Diversidade:** momento para promover reflexões e conscientização, com palestras e painéis mediados por especialistas no tema, além de representantes dos colaboradores e corpo clínico.



O Dia da Diversidade reuniu 600 colaboradores em uma tarde de palestras no auditório da sede da Unimed-BH.

- **Grupo de Afinidades:** formação de um grupo voluntário que tem como objetivo contribuir e apoiar as ações em diversidade, equidade e inclusão para implementação do Plano Estratégico de Diversidade e Inclusão.



Grupo de afinidades se reúne periodicamente para tratar temas ligados à diversidade

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

- **Rodas de Conversa sobre Diversidade nas unidades:** conscientizar colaboradores das unidades assistenciais sobre a diversidade e inclusão por meio de uma gamificação e bate-papos.
- **Campanhas de Comunicação:** Dia da Mulher (8/3), Dia do Orgulho LGBTQIAPN+ (28/6), Dia da Pessoa com Deficiência (21/9), Dia do Idoso (1º/10), Dia da Consciência Negra (20/11).

AÇÕES DE ESCUTA COM OS COLABORADORES

A percepção dos colaboradores sobre o tema de Diversidade e Inclusão também foi pauta na segunda edição da Ouvir + Você, a pesquisa de clima e engajamento da Unimed-BH.

82% dos colaboradores afirmam que, na Unimed-BH, eles se sentem livres para ser quem são, sem medo de discriminação, assédio ou julgamento, conforme pesquisa realizada em 2024.

Compromisso com a inclusão



Participantes do VemSer recebendo o certificado de conclusão do programa

Alinhada ao seu movimento de inclusão, a Unimed-BH oferece o **Programa VemSER,** uma iniciativa dedicada a apoiar a inserção de profissionais com deficiência no mercado de trabalho.

Em 2024 foi realizada a 19ª edição do programa, no qual os participantes vivenciaram uma jornada de 40 horas de capacitação teórica, onde puderam aplicar seus conhecimentos e desenvolver habilidades práticas no ambiente real de trabalho.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

Atração e seleção

A jornada do colaborador na Unimed-BH tem início nas ações de atração e seleção, um pilar estratégico que tem o objetivo de garantir que o time seja composto por pessoas que agreguem conhecimentos e habilidades técnicas necessárias, mas que também tenham uma conexão cultural com o propósito e a vocação da Cooperativa no cuidado com a vida.

A estratégia de fortalecimento de marca empregadora conta com uma atuação coordenada em diversos canais de comunicação. Dentre eles, o LinkedIn se destaca como o canal de maior alcance, visibilidade e interações com potenciais profissionais de diversas áreas do mercado.

A partir de vivências reais, a estratégia é ser uma fonte de informação sobre as oportunidades de atuação, fortalecendo o propósito e o posicionamento de marca, e visando tanto atrair novos talentos quanto valorizar e empoderar os profissionais da Cooperativa.

Em 2024, foram mais de
1.600 novas admissões,
com destaque para os meses de fevereiro (257) e março (299), em função de períodos de maior demanda por profissionais.

Foram realizadas
87 novas admissões
de pessoas com deficiência, reforçando o compromisso da Cooperativa com a diversidade e a inclusão.



Os formandos que ingressaram no Estágio Técnico em Enfermagem atuaram em três de nossas unidades assistenciais: HU - Betim, HU - Contorno e Hospital Infantil São Camilo Unimed

OPORTUNIDADES PARA NOVOS TALENTOS

- **Decola – Programa de estágio acadêmico:** em 2024, 50 estagiários acadêmicos participaram do programa, que tem como objetivo desenvolver, estimular e favorecer a formação e a qualificação de futuros profissionais, sob orientação de gestores e tutores experientes. O programa obteve um NPS (Net Promoter Score) de 96 pontos e turnover de 1,38%.
- **Programa de Estágio Técnico em Enfermagem:** nossas unidades assistenciais próprias receberam 124 novos estagiários técnicos, em um programa voltado à qualificação e ao desenvolvimento de estudantes de nível técnico em Enfermagem, com foco no atendimento, na qualidade e na segurança assistencial.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

- **Programa Jovem Aprendiz:** mais um projeto da Unimed-BH que demonstra seu compromisso com o desenvolvimento social. Em 2024, a Cooperativa recebeu 84 jovens, oferecendo um percurso formativo que integra a teoria das instituições parceiras (CDL e Ramacrisna) com a prática no ambiente Unimed-BH.

Desenvolvimento alinhado à estratégia GRI: 404-1

Para alcançar a excelência e a qualidade assistencial que a Unimed-BH se orgulha em oferecer para seus clientes, é primordial o foco no treinamento e no desenvolvimento de suas equipes.

O planejamento das iniciativas educacionais da Unimed-BH que compõem o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) é definido a partir de uma análise estratégica da Cooperativa, das ações diretivas resultantes dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI), das avaliações anuais e do período de experiência dos profissionais.

Em 2024, foram realizadas:

- **290 ações de desenvolvimento** para colaboradores
- **348.500 horas de treinamento,** sendo **214.048 horas** para colaboradores assistenciais e **134.452 horas** para colaboradores administrativos.
- **6.358 horas de treinamentos** em temas relacionados à **diversidade e inclusão**
- **5.029 horas de treinamento** em temas relacionados à **experiência do cliente**

TRILHAS DE FORMAÇÃO PARA TEMAS ASSISTENCIAIS

Tendo a vocação para o cuidado como norte, foram estruturados percursos formativos em modelo de trilhas para o desenvolvimento de temas específicos para os profissionais das unidades assistenciais. São eles:



A Trilha de Enfermagem foi reconhecida pelo Conselho Regional de Enfermagem (Coren-MG) com o prêmio Boas Práticas 2024

Trilha de Enfermagem: mais de 560 colaboradores recém-admitidos (técnicos de enfermagem e enfermeiros) participaram da Trilha composta por treinamentos gamificados, relacionados às principais técnicas e rotinas desenvolvidas na área assistencial. A Trilha de Enfermagem recebeu o prêmio Boas Práticas 2024, promovido pelo Conselho Regional de Enfermagem (Coren-MG), na categoria “Docência”.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS • **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Trilha de Conhecimento Atenção Domiciliar: projeto para o desenvolvimento da equipe assistencial, do corpo clínico e de terceiros que prestam serviço em domicílio. Focado nas habilidades técnicas e comportamentais necessárias para oferecer um atendimento domiciliar de alta qualidade.

Trilha de Desenvolvimento Protocolos Assistenciais: a trilha contempla conteúdos em formato de vídeos curtos e material de consulta rápida relacionados aos protocolos assistenciais padronizados pela Unimed-BH em 2024.

Trilha de Desenvolvimento de Atendimento ao Cliente: voltada para atender às demandas das equipes de atendimento das nossas unidades assistenciais, a iniciativa tem como objetivo desenvolver os profissionais para fortalecer o acolhimento humanizado e personalizado nas recepções da Unimed-BH. A trilha capacitou mais de 330 colaboradores em 17 turmas oferecidas ao longo do ano.

VOCÊ PROTAGONISTA DA SUA CARREIRA

Quando se fala em desenvolvimento profissional, as ações também contemplam a oferta de oportunidades de recrutamento interno. Em 2024, o processo foi completamente revitalizado a partir da contribuição de colaboradores na Pesquisa Ouvir +Você. Todas as etapas foram revistas para dar mais transparência aos participantes, desde o anúncio das vagas abertas, passando pelos critérios de seleção e fases de entrevista, até a seleção do candidato e feedback aos demais colaboradores.

G.P.S. – GERIR PARA SERVIR

Em 2024, o programa de desenvolvimento de líderes G.P.S. – Gerir Para Servir – foi mais uma iniciativa que passou por atualizações em seu escopo para capacitar nossas lideranças em relação à estratégia, à cultura e às competências da Unimed-BH.

Ao longo do ano, foram realizadas mais de 50 turmas de treinamento, com a participação de aproximadamente 300 profissionais. Os programas foram customizados de acordo com o nível de cada liderança, seguindo as particularidades e atribuições de cada perfil de atuação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Gestão do Desempenho

GRI: 404-3

Outro importante rito que integra a jornada do colaborador na Unimed-BH é a Gestão do Desempenho, uma avaliação que tem como objetivo proporcionar aos participantes uma oportunidade de autorreflexão sobre a sua carreira na Cooperativa e sua contribuição para o alcance dos resultados estratégicos esperados.

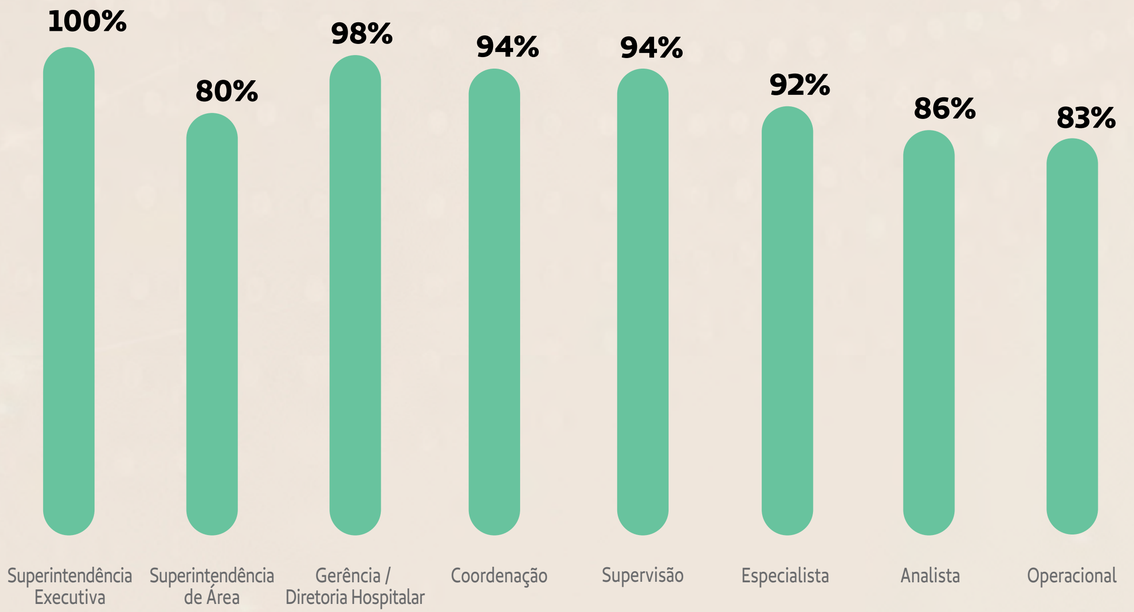
É também um momento de feedback e diálogo estruturado com as lideranças, a fim de desenvolver habilidades, alinhar pontos de vista e expectativas, que servem como base para a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

EVOLUÇÃO NA ABORDAGEM

Em 2024, a Gestão do Desempenho foi reformulada buscando um maior alinhamento à cultura organizacional e trazendo mais objetividade ao processo. As pessoas foram avaliadas de acordo com os comportamentos esperados nas competências.

Em 2024, 4.815 profissionais estavam elegíveis para participar da avaliação de desempenho, número que representa 85% dos colaboradores ativos da Cooperativa.

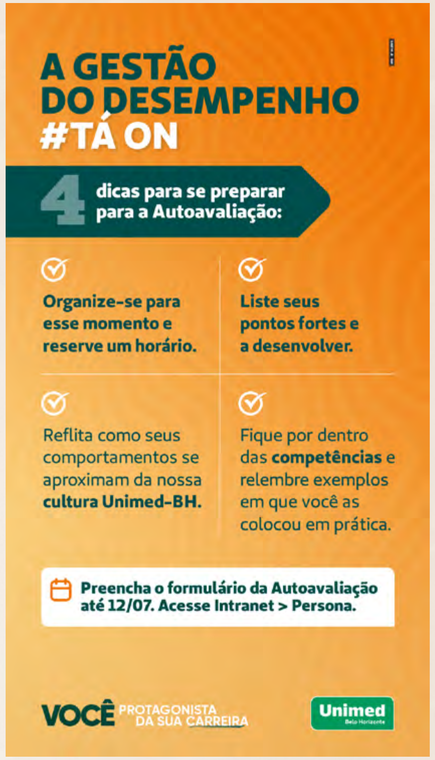
Participação por nível de cargo



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Parceria para fomentar o desenvolvimento individual



A Unimed-BH firmou parceria com a Conquer – Escola de Negócios e ofereceu, em 2024, oito cursos gratuitos, como uma maneira de potencializar a realização dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI). Mais de 2,5 mil colaboradores concluíram pelo menos um dos cursos oferecidos.

A Gestão do Desempenho foi reformulada e integra a plataforma de desenvolvimento "Você protagonista da sua carreira"

Saúde e segurança do trabalho GRI: 403-1; 403-5

A gestão de Saúde e Segurança do Trabalho da Unimed-BH está orientada pelas normas legais e é aplicável a todos os colaboradores, médicos cooperados e prestadores de serviço, buscando continuamente promover um ambiente de trabalho seguro e saudável. Ao longo do ano, a Cooperativa fomenta o bem-estar físico e mental, por meio de iniciativas, programas e ações de promoção da saúde, segurança e qualidade de vida.

Confira as principais iniciativas em 2024:

- **Capacitação em Segurança:** treinamentos sobre Eletricidade (NR-10), Ergonomia (NR-17), Trabalho em Altura (NR-35) e outros temas para colaboradores, com fortalecimento da Brigada Orgânica composta por mais de mil brigadistas.
- **Plano de Atendimento à Emergência e Catástrofe (PAEC):** estruturação de estratégias de evacuação e segurança para colaboradores, corpo clínico, clientes e prestadores de serviço.
- **Simulados de Incêndio e Catástrofes:** capacitação de mais de 1.400 colaboradores por meio de exercícios práticos para validar os protocolos do PAEC.
- **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT):** ações on-line e presenciais focadas em segurança e bem-estar, com dinâmicas gamificadas e adesão de 3.062 participações.



Equipe da Unidade Contagem durante ação da Sipat 2024

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

QUALIDADE DE VIDA: BEM-ESTAR E LONGEVIDADE GRI: 403-6

Um avanço significativo foi no modelo de cuidado integral, analisando dados epidemiológicos e populacionais dos colaboradores para aprimorar os programas que atuam na promoção e melhora da saúde mental, do apoio à parentalidade, o autocuidado e a mudança de hábitos. Entre as ações, destacam-se:

- **Plenamente (saúde mental)**: campanha de reforço dos benefícios aos colaboradores e canais de atendimento psicológico;
- **Programa Afeto (parentalidade):** acolhimento e acompanhamento da família em formação, seja durante o período de gestação, ou no processo de adoção, ao retorno da licença-maternidade;
- **Wellhub:** parceria com a maior plataforma de bem-estar corporativo do mundo para os colaboradores e familiares, com ampla cobertura de academias e outras modalidades;
- **Evento Mude1Hábito Experience:** realizado em abril, incluiu atividades como aula guiada de spinning, yoga e treinamento funcional.
  Saiba mais sobre o evento no capítulo de Saúde e Bem-estar.
- **Desafio Mude1Hábito:** com ações e brindes exclusivos para colaboradores na plataforma do Mude1Hábito;
- **Grupos de Perda de Peso:** realizado em duas turmas, os colaboradores inscritos participaram de lives e receberam conteúdo educativo para mudança de hábitos alimentares;
- **Lives Educativas:** realização de lives educativas abertas para todos os colaboradores sobre hábitos saudáveis.

TransformAÇÃO: autocuidado e autorresponsabilidade na promoção de saúde e bem-estar

O programa TransformAÇÃO foi lançado em março de 2024 para promover a conscientização sobre o papel de cada um na adoção de hábitos saudáveis e no autocuidado em busca de uma melhor qualidade de vida e longevidade. Já no primeiro ciclo, o programa contou com a participação de cerca de 500 colaboradores em ações presenciais, lives e desafios direcionados aos grupos de apoio.



O Mude1Hábito Experience marcou o lançamento do Programa TransformAÇÃO e contou com diversas atividades com foco na saúde e bem-estar

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Além dos programas e projetos, a Unimed-BH também promove campanhas educativas e de vacinação atendendo ao perfil de atuação dos colaboradores.

Em 2024, as principais ações foram:

- **Vacinação Influenza:** foram imunizados 3.693 colaboradores, 750 terceiros, 121 estagiários e 24 jovens aprendizes.
- **Setembro Amarelo:** promoção de campanha de acolhimento e conscientização sobre saúde mental, com destaque para o programa PlenaMente.
- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** realizada uma ampla campanha informativa com o objetivo de conscientizar e estimular os cuidados com a saúde de forma integral.

AÇÕES DE RELACIONAMENTO E RECONHECIMENTO

As ações de relacionamento voltadas para colaboradores desempenham um papel crucial na construção de um clima organizacional positivo. Elas têm o papel de fortalecer os laços interpessoais, incentivar a colaboração e criar um ambiente de trabalho mais acolhedor e produtivo. Ao longo de todo o ano, foram promovidas ações de experiência para marcar a jornada do colaborador:

- **Valorização dos profissionais das unidades assistenciais:** em função do cenário desafiador vivido no início do ano com o recorde de casos de arboviroses e sazonalidade respiratória, foi realizada uma ação de agradecimento aos profissionais de saúde com raspadinhas;
- **Dia das Mães:** em 2024, as colaboradoras puderam aproveitar um momento de relaxamento e autocuidado em um day spa;
- **Dia da Enfermagem e do Profissional de Saúde:** os profissionais da assistência foram reconhecidos em um vídeo de homenagem e ações nas unidades;



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

- **Dia dos Pais:** pais cooperados e colaboradores puderam levar seus filhos para sessões exclusivas de cinema e boliche;





- **Mês das Crianças:** dois dias de programação exclusiva no Parque Guanabara para crianças e familiares. Eles também puderam conhecer a sede da Cooperativa e assistir a um show de mágica;

- **Voucher Fim de Ano:** a tradicional cesta de fim de ano dos colaboradores evoluiu e, em 2024, os colaboradores receberam um voucher para aproveitarem de acordo com as tradições familiares de cada um;
- **Tempo de Casa:** reconhecimento dos profissionais que completaram 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de atuação na cooperativa.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS • **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

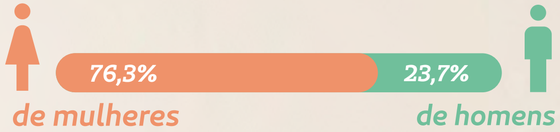
Perfil do nosso time

GRI: 2-7; 2-8; 405-1

Número total de colaboradores:
5.415

1.323 colaboradores
atuam transversalmente nas áreas administrativas em processos como Recursos Humanos, Comunicação, Marketing, Jurídico, Serviços Compartilhados, Vendas, Tecnologia e Inovação.

4.092 colaboradores
dedicados à assistência aos clientes, com atuação em nossas unidades hospitalares e ambulatoriais.



261 pessoas em cargos de gestão

1.691 pessoas em cargos técnicos

3.463 pessoas em cargos operacionais

3.820 profissionais terceirizados

Dados apurados em 31/12/2024

A força feminina representa 70% dos cargos de liderança.

CRESCENDO COM A FORÇA DA PLURALIDADE

De acordo com as categorias de autodeclaração racial, os nossos colaboradores se identificam como:

Cor	2022	2023	2024
Amarela	127	115	130
Branca	1.798	1.777	1.816
Indígena	6	7	6
Parda	2.700	2.652	2.692
Preta/Negra	686	729	771
Não informado	22	31	-
Total geral	**5.339**	**5.311**	**5.415**

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ao todo, temos 275 colaboradores com deficiência, representando 5,1% do nosso quadro. Em 2024, foram contratados 89 profissionais com esse perfil.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

DIFERENTES GERAÇÕES EM UM SÓ TIME

Em relação à idade, 56% dos colaboradores têm entre 30 e 45 anos, seguido de 17% na faixa de 46 a 59 anos e 16% de 25 a 29 anos.

Faixa Etária	2023	2024
Até 18 anos	10	18
De 19 a 24 anos	468	447
De 25 a 29 anos	860	891
De 30 a 45 anos	3.118	3.070
De 46 a 59 anos	850	937
A partir de 60 anos	40	52
Total Geral	**5.311**	**5.415**

NOSSAS LIDERANÇAS

Temos 261 lideranças nos níveis de supervisão, coordenação, gestão e superintendência. A força feminina representa 70% das lideranças da Cooperativa, enquanto a média do mercado é 39,3%, segundo dados do IBGE de 2024.

Gênero	2023	2024
Mulheres	183	185
Homens	79	76
Total Geral	**262**	**261**

Distribuição de lideranças por raça/cor:

Cor	2022	2023	2024
Amarela	8	7	7
Branca	152	162	156
Parda	90	83	88
Preta/Negra	2	10	10
Total Geral	**252**	**262**	**261**

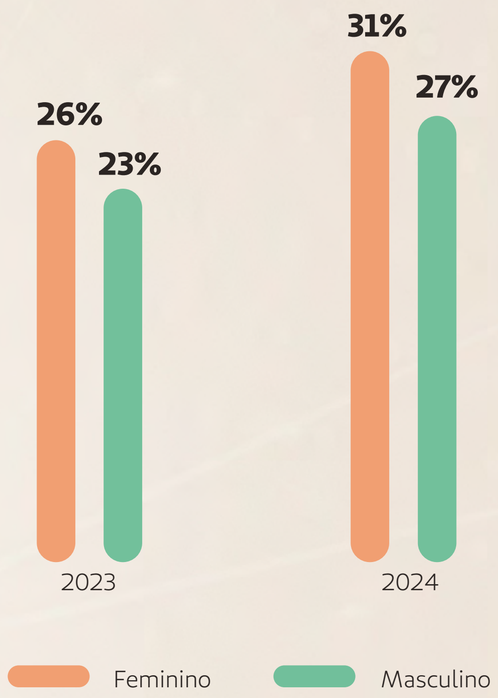
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

ADMISSÕES E ROTATIVIDADE GRI: 401-1

Em 2024, foram contratados 1.686 profissionais, sendo 80% mulheres e 20% homens. A taxa de rotatividade no ano foi de 30%, sendo 31% de mulheres e 27% de homens.

Turnover por gênero



Turnover por faixa etária	2023	2024
Até 18 anos	70%	56%
De 19 a 24 anos	43%	59%
De 25 a 29 anos	31%	40%
De 30 a 45 anos	24%	27%
De 46 a 59 anos	18%	17%
A partir de 60 anos	10%	14%

Turnover por cor	2023	2024
Amarela	21%	31%
Branca	23%	30%
Indígena	43%	92%
Parda	21%	29%
Preta/Negra	25%	34%

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
MÉDICOS COOPERADOS
• **COLABORADORES**
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

RESPEITO NAS RELAÇÕES SINDICAIS

A Unimed-BH valoriza o bom relacionamento com entidades sindicais e associações de classe e reconhece a importância da atuação dessas instituições como representantes de interesses dos seus colaboradores. As relações entre a Cooperativa e esses públicos são pautadas pelos seguintes princípios:

- Garantir que as negociações e o diálogo sejam feitos por pessoas formalmente autorizadas.
- Respeitar as iniciativas e os acordos coletivos resultantes das negociações entre as entidades sindicais ou associações de classe.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

6.



Mônica Nunes Vieira, cooperada da Medicina de Família e Comunidade, e Juraci dos Santos, cliente da Unimed-BH.

Com quem nos relacionamos

Nosso relacionamento com cada público é pautado pela proximidade e parceria, sempre com consciência de que nossa conduta influencia diretamente a forma como somos percebidos.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

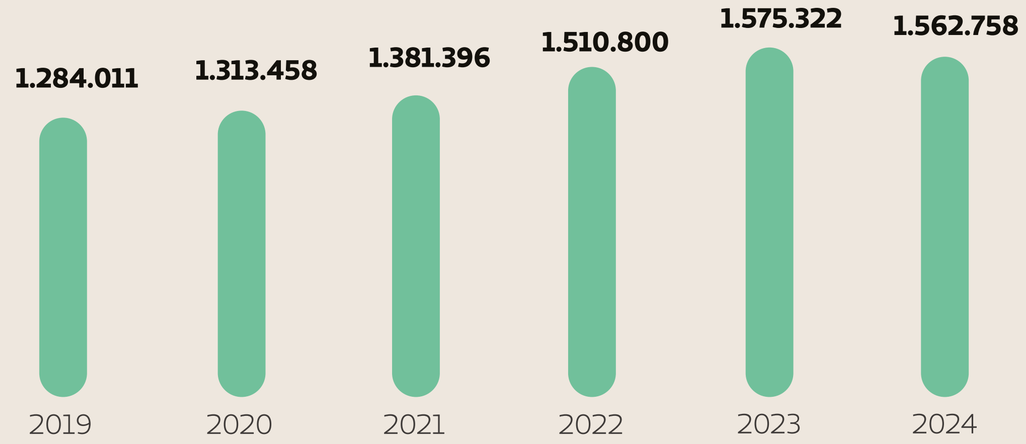
Clientes

GRI: 3-3

A Unimed-BH tem como compromisso contínuo garantir a satisfação de seus mais de 1,5 milhão de clientes por meio da oferta de uma assistência de qualidade, ações de promoção da saúde e ampla rede de serviços e soluções que têm como foco promover a melhor experiência.

Evolução da carteira

Desde 2022, temos mantido o patamar de mais 1,5 milhão de clientes em nossa carteira. Em 2024, encerramos o ano com 1.562.758 clientes, o que demonstra estabilidade.



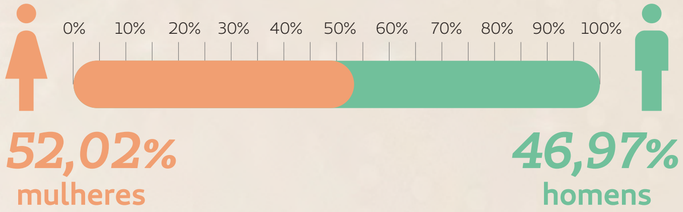
Metas: 3.4, 16.6, 17.17

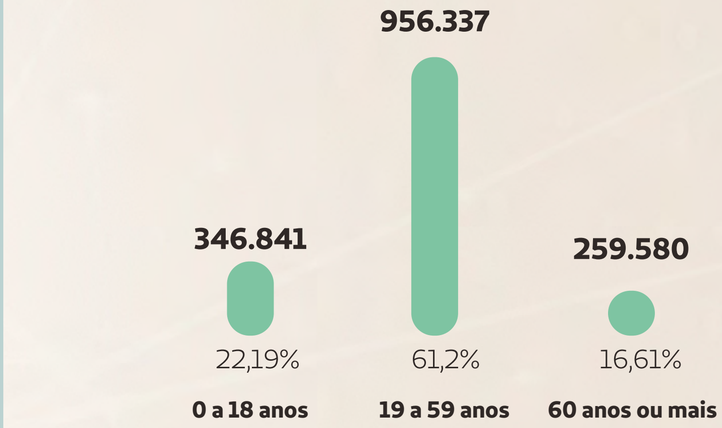
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Perfil do cliente

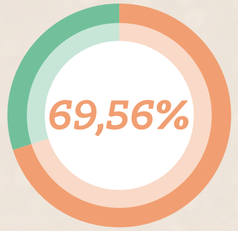
Conhecer profundamente o perfil dos nossos clientes é essencial para direcionar ações dedicadas à melhoria da experiência.





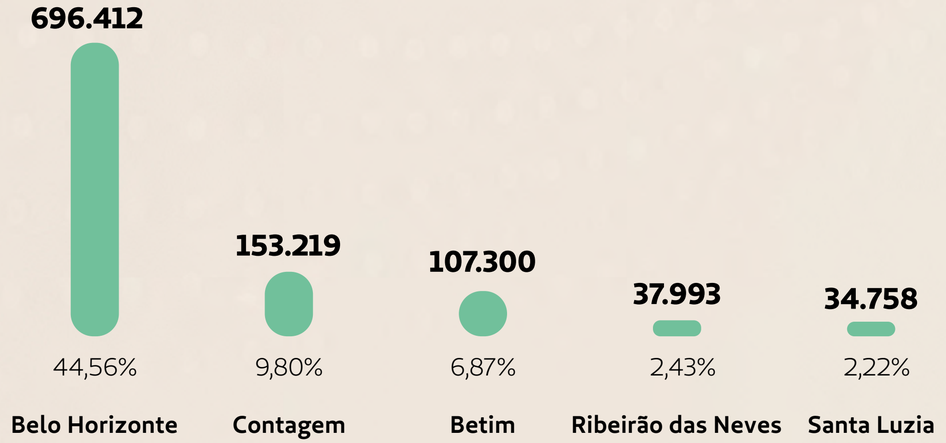
Tipos de planos





69,56% dos clientes são rede ampla (clientes que possuem os planos Unipart, Unimax, entre outros).

Principais cidades



Essas cinco cidades representam mais de 65% da nossa carteira.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

CUIDADO COMPLETO

Atenta ao mercado e ao fortalecimento de sua marca, a Unimed-BH também oferece serviços para além dos planos de saúde, como os planos odontológicos, por meio de parceiros como a Odontoprev e Unimed Odonto. Fechamos 2024 com 369.110 clientes desses produtos.

Oferecemos também serviços de transporte aeromédico, via Unimed Aeromédica. Nesse caso, a Cooperativa encerrou 2024 com 846.377 clientes.

Por meio de uma parceria comercial com a Unimed Seguros, também disponibilizamos outros produtos que podem ser adquiridos de forma independente aos planos de assistência médica, incluindo: Seguro Residencial, Vida, Renda, Acidentes Pessoais, Viagem e Responsabilidade Civil.

Compromisso com a excelência

A Unimed-BH monitora a percepção dos clientes sobre os seus serviços por meio de pesquisas que utilizam a metodologia Net Promoter Score (NPS). Os atendimentos dos cooperados, da Rede Própria, da Rede Prestadora e dos serviços de teleconsulta são avaliados conforme o grau de satisfação e a recomendação dos clientes, e direcionam as ações de melhoria.

Outra avaliação é feita anualmente por meio de pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, identificando o grau de satisfação dos clientes com a Unimed-BH.

Os resultados demonstram a razão de sermos a escolha de mais de 1,5 milhão de clientes, reforçam a nossa reputação e revelam a confiança no trabalho realizado pela Cooperativa.

82% dos clientes *declaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos.*

81 pontos de NPS geral, *o que nos mantém dentro da faixa de excelência e confirma o esforço da cooperativa em proporcionar a melhor experiência aos clientes.*

Além desses resultados, a Unimed-BH é vencedora, há 29 anos, do Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso – Minas Gerais, realizado pela revista Mercado Comum.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Jornada do cliente GRI:3-3

A Jornada do Cliente é um importante ponto de partida para serem pensadas e desenvolvidas melhorias e evoluções na experiência do cliente.

Em 2024, a Unimed-BH formou um *Squad* (termo em inglês relacionado a estruturação de times) dedicado à implementação de ações voltadas para essa Jornada. A partir de diretrizes estratégicas, foram estabelecidos OKRs (*Objectives and Key Results* ou Objetivos e Resultados-chave, em português) para responder aos objetivos definidos no Mapa Estratégico.

Ao longo do ano, a cooperativa avançou em diversas iniciativas, aprimorando canais, produtos e os pontos de contato com o cliente. A seguir detalhamos algumas delas.

A Jornada do Cliente Unimed-BH é uma ferramenta que permite evoluirmos na experiência e no cuidado com os clientes. Trata-se de um mapa que mostra a relação do cliente com a Unimed-BH, considerando as várias etapas de relacionamento com a cooperativa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

MELHORIAS NA EXPERIÊNCIA NO APP

O aplicativo Unimed-BH é o principal canal de autosserviço e gestão do plano para os clientes, garantindo acesso rápido e integrado aos serviços essenciais. Em 2024, o APP Unimed-BH passou por uma série de melhorias, para se tornar ainda mais funcional e intuitivo, sempre priorizando a experiência do usuário.

Saiba mais sobre as mudanças no aplicativo em Inovação.



Uma campanha de comunicação foi feita em 2024 para divulgar novidades no APP da Unimed-BH

MAIS AGILIDADE E AUTONOMIA

Em 2024, a Unimed-BH inaugurou novos **totens de autoatendimento no Pronto-Socorro do Hospital Unimed – Unidade Betim**, possibilitando mais comodidade aos clientes – a solução, até então, estava disponível apenas na Unidade do Barreiro.

Os 10 equipamentos podem atender quase 30 mil pessoas por mês, de forma mais ágil, proporcionando maior autonomia. Em uma média de 40 segundos, o cliente informa o tipo de atendimento que precisa, confirma os dados pessoais, recebe a etiqueta de identificação e é direcionado para a classificação de risco para dar sequência ao atendimento.



Cliente utiliza o novo recurso do Totem de autoatendimento no Hospital Unimed - Unidade Betim

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

CUIDADO E CONTEÚDO DE QUALIDADE

Além do portal e do aplicativo, a Unimed-BH está comprometida com seu papel de ser uma fonte de informação segura para seus clientes e para toda a população. Por isso, a plataforma Viver Bem continua sendo um importante espaço que fornece conteúdos informativos sobre saúde, bem-estar e cuidado, além de promover a marca. Em 2024, superou a marca de mais de 500 conteúdos somados os últimos três anos e 5 milhões de visitantes no blog.

Saiba mais sobre o Viver Bem no capítulo Saúde e Bem-estar.

TRILHA DE DESENVOLVIMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Com a proposta de desenvolver os profissionais que atuam no atendimento direto ao cliente, foram realizadas capacitações e formações para o atendimento humanizado e personalizado nas recepções da Unimed-BH.



As equipes de atendimento das nossas unidades assistenciais próprias participaram do treinamento Trilha de Aprendizagem do Atendimento ao Cliente.

Ao longo de 2024, 17 turmas compostas por auxiliares e assistentes de atendimento ao cliente das unidades assistenciais próprias e de algumas lojas foram treinados, somando mais de 330 colaboradores capacitados.

Essa iniciativa já resultou na melhoria da experiência do cliente, que registrou uma redução de 31,5% no número de reclamações entre junho e outubro de 2024, comparado ao mesmo período de 2023.

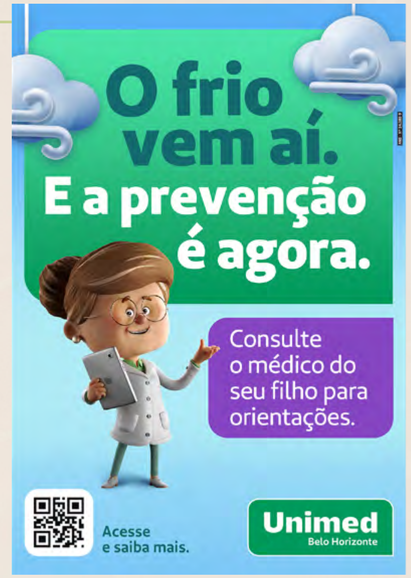
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Fortalecendo a marca através de campanhas

As campanhas publicitárias desempenharam um papel importante nos resultados alcançados pela Cooperativa. Consolidando-se como referência de posicionamento no mercado, as campanhas fortalecem a lembrança de marca, contribuem para impulsionar a comercialização dos produtos, atuam na prevenção e promoção da saúde e na orientação do percurso assistencial do cliente.

A campanha da **Sazonalidade Pediátrica** foi divulgada em duas fases com a premissa de reforçar o cuidado da Cooperativa com o cliente. Na primeira etapa, com foco na prevenção, as peças reforçavam a importância de procurar o pediatra de referência e trazia dicas de cuidado. Na fase "orientação de percurso", o conteúdo apresentava as opções de atendimento na rede da Unimed-BH para cada situação de acordo com os sintomas.



Em clima de olimpíadas, a Unimed-BH lançou a campanha **"Eu Venci"** com o propósito de ampliar o conhecimento sobre o movimento Mude1Hábito e reforçar o posicionamento da Cooperativa como uma empresa que incentiva a promoção da saúde por meio de histórias de clientes que venceram o tabagismo, a obesidade, a depressão, entre outros.



A virada do ano é uma oportunidade de fazer planos, relembrar momentos e refletir sobre as escolhas que guiaram nosso caminho. A **campanha de fim de ano** da Unimed-BH falou sobre o que realmente importa e trouxe a reflexão de que, em meio à correria do dia a dia, urgente mesmo é a vida.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Marketing de Influência e as conexões com a comunidade digital

Visando à ampliação do alcance da comunicação da cooperativa para diferentes públicos nas redes sociais, a Cooperativa implementou o projeto de marketing de influência por meio do trabalho de um time de influenciadores. Além de promover a conscientização sobre os serviços e valores da Unimed-BH, a estratégia promove o engajamento com a comunidade local e fortalece a autoridade da marca como porta-voz em promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar a partir de conexões.

Para garantir uma comunicação mais assertiva e ampliar o alcance das mensagens de promoção da saúde, a escolha dos influenciadores se deu considerando, principalmente, a representatividade dessas pessoas de acordo com as fases da vida e a compatibilidade com o propósito e os valores da Unimed-BH.



Time de Influenciadores

Resultados:

Em 2024, foram feitos mais de 238 stories e 63 postagens para o feed. A parceria resultou em mais de 30 mil curtidas, 4,6 mil comentários, 3,8 mil compartilhamentos e mais de mil salvamentos nos conteúdos feitos pelo time.

Clientes Corporativos

A Unimed-BH busca manter uma base de clientes corporativos que não apenas estejam alinhados com os valores da Cooperativa, mas também contribuam para sua sustentabilidade a longo prazo.

Este segmento, composto por empresas que contratam planos de saúde para seus empregados e associados, representa aproximadamente **87% da nossa base de carteira**. Dada a sua relevância estratégica, esses clientes exigem um acompanhamento contínuo, com foco no fortalecimento do relacionamento.

Ao longo de todo o ano, apoiamos na realização de iniciativas voltadas à promoção da saúde para seus colaboradores. Um diferencial importante é a nossa equipe de consultores, sempre próxima e capacitada para oferecer o suporte necessário.

Em 2024 foram 6.344 visitas realizadas aos clientes corporativos.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Dentre as ações realizadas exclusivamente para esse público, destacam-se: soluções em saúde que auxiliam as empresas na gestão de suas carteiras; implantação de contratos personalizados; ações de promoção da saúde in company; e o Espaço Empresa, ferramenta disponibilizada para esse público que facilita a gestão do contrato de saúde.

MOVIMENTO MUDE1HÁBITO NAS EMPRESAS

Com o foco prioritário nos clientes corporativos e prospects, o Mude1Hábito nas Empresas visa desenvolver entregas personalizadas de promoção da saúde com foco no fortalecimento das relações.

O projeto promove iniciativas que visam promover a saúde e experiência com a marca, através de ações que apoiem os nossos públicos de relacionamento a terem uma vida mais saudável.



O Movimento Mude1Hábito promoveu uma ação especial para marcar o Dia do Motorista no Grupo Tora, com uma palestra sobre saúde do homem, atividades práticas e apresentação da Plataforma Mude1Hábito.

Em 2024, a Cooperativa começou um projeto piloto, que levou as ações do Movimento Mude1hábito, como blitz, palestras e desafios sobre orientação de percurso para empresas estratégicas na carteira de clientes da Unimed-BH.

Saiba mais sobre o Movimento Mude1Hábito em Saúde e bem-estar.

ESPAÇO EMPRESA

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

Dados de acesso ao portal em 2024:

- ✔ Mais de 2 milhões de acessos realizados;
- ✔ Média de 28 mil usuários/mês;
- ✔ 850.867 movimentações realizadas pelas empresas.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Ações de humanização na Rede Assistencial Própria

A fim de reforçar seu compromisso com o cuidado e o bem-estar dos clientes, a Unimed-BH implementou ao longo do ano diversas ações nas unidades assistenciais próprias, com o objetivo de proporcionar uma experiência positiva aos pacientes.



No Hospital Unimed – Unidade Contorno, pacientes em longo período de internação realizaram passeios na Praça Floriano Peixoto, que fica em frente à Unidade. Na foto, o cliente Osvaldo Pinto da Silva Júnior, que estava internado há mais de 80 dias.



Para sensibilizar e promover troca de informações e experiências, em algumas de nossas unidades foram realizadas iniciativas para marcar o Agosto Dourado, que reforça o incentivo à amamentação materna, e o Novembro Roxo, que tem como objetivo conscientizar a população sobre as medidas preventivas e os cuidados necessários em casos de partos prematuros.



Para marcar o Dia das Crianças, o Hospital Infantil São Camilo Unimed recebeu a visita do cão terapeuta Hope, além da visita de personagens infantis e lanche divertido. Além disso, os pacientes internados na Unidade Contagem, Hospital Unimed – Unidade Betim e Hospital Infantil São Camilo Unimed receberam um kit divertido que reforçou a importância da qualidade do sono infantil.



A humanização no atendimento hospitalar é uma prática essencial para garantir que os pacientes se sintam acolhidos, respeitados e compreendidos em suas necessidades físicas e emocionais, em especial nas datas comemorativas. Na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, o Papai Noel promoveu momentos de alegria e leveza para os clientes.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

A escuta do cliente

Escutar o nosso cliente é essencial para o aprimoramento contínuo. Por isso, a Unimed-BH monitora diversos indicadores que avaliam a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados. A transparência em relação a esses dados também é crucial, pois esse é um passo importante na busca pela excelência no atendimento ao cliente.

PERCEPÇÃO DA MARCA

Segurança, confiança e estabilidade foram os principais atributos destacados pelos clientes que participaram da Pesquisa de Satisfação com Clientes Unimed-BH 2024, operacionalizada pelo DataFolha. Nove em cada dez clientes consideram a Unimed-BH uma empresa confiável e sólida, na qual podem confiar quando necessitam.

Além disso, 96% afirmam que "ter um plano de saúde da Unimed-BH proporciona tranquilidade". Os participantes também destacaram a solidez e o crescimento da Cooperativa e como aspectos positivos que reforçam a qualidade do atendimento aos nossos clientes, sendo esses pontos considerados fortalezas da marca Unimed-BH.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA UNIMED-BH

De acordo com pesquisa realizada em 2024, cerca de 84% dos clientes ressaltaram sua satisfação com a qualidade dos médicos e dos hospitais credenciado; 90% dos clientes se declararam satisfeitos com a rede de laboratórios.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
• **CLIENTES**
PRESTADORES
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

INDICADORES DE RECLAMAÇÃO

A Unimed-BH monitora os índices de reclamação para implementar melhorias que visam aprimorar a experiência do cliente. Entre os principais dados de 2024 estão:

Reclame Aqui: nota de 6,4 no site, sendo considerada regular. Foram 4.171 reclamações recebidas, com uma taxa de resposta de 93,1%, superando os índices de 2023.

Índice Geral de Reclamações (IGR): o índice foi de 31,2. O indicador está acima do valor de 2021, 2022 e 2023, que foi 13,9 e 15,8 e 27,7 respectivamente, demonstrando uma mudança no comportamento do cliente. O indicador da Unimed-BH permanece abaixo da média do setor que, segundo a Agência Nacional de Saúde (ANS), fechou em 58,8 em 2024.

Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs): recebemos 6.691 NIPs e a taxa de resolutividade foi 99,98%.

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

Entre as principais reclamações dos clientes estão a dificuldade para agendamento de consulta, insatisfação com atendimento recebido e o tempo de espera para atendimento.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Prestadores

GRI: 3-3

A construção de um sistema de saúde sustentável, inclusivo e centrado no paciente exige parcerias sólidas, baseadas na busca constante pela excelência. A rede credenciada da Unimed-BH é o alicerce dessa transformação, composta por hospitais, clínicas e laboratórios que, juntos, promovem um cuidado de qualidade a mais de 1,5 milhão de clientes.

Em 2024, reforçamos a importância de uma parceria colaborativa com nossa rede assistencial, destacando que a integração, a qualidade e a excelência devem ser uma jornada contínua.

Juntos, atuamos pelo futuro da saúde

Com 515 unidades assistenciais estrategicamente distribuídas em nossa área de atuação, buscamos não apenas garantir acesso oportuno aos serviços de saúde, mas também entregar valor aos clientes, aumentar a satisfação e reduzir desperdícios.

Em 2024, implementamos ajustes estratégicos em nossa rede credenciada, reafirmando nosso compromisso com a excelência e a melhor experiência. Com isso, quatro serviços foram descredenciados, enquanto firmamos contratos com doze novos prestadores, incluindo opções para atendimento online. Também ampliamos significativamente os atendimentos em diversos prestadores, fortalecendo nossa atuação e consolidando nosso propósito de cuidar, sempre, com qualidade.



Metas: 3.4, 16.6, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

33
hospitais gerais e especializados

262
clínicas especializadas e centros de diagnóstico por imagem

35
laboratórios clínicos e de anatomia patológica

454.234
consultas eletivas

679.991
consultas em pronto-socorro

690.172
atendimentos de urgência e emergência

28.425.780
exames

126.433
internações hospitalares

3.004.000
terapias

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

Saiba mais sobre os grandes números assistenciais da Unimed-BH em Resultados Assistenciais.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Como nos relacionamos com a rede credenciada

A transparência e o diálogo contínuo foram pilares da nossa atuação ao longo do ano. Promovemos encontros regulares com a rede credenciada, implantamos melhorias no sistema SOL e mantivemos canais como o "Fala Prestador" para escuta e resolução das demandas.

EFICIÊNCIA E QUALIDADE NO RELACIONAMENTO COM A REDE

Ao longo de 2024, a Unimed-BH intensificou esforços para aprimorar a agilidade no atendimento aos prestadores, reforçando o compromisso com prazos de retorno e qualidade das interações. Nesse sentido, implementamos metas estratégicas para assegurar o cumprimento dos prazos acordados.

Dessa forma, 85% das demandas foram resolvidas pelas equipes de Suporte e Negociação dentro do prazo estabelecido – equivalente a 11.433 solicitações –, enquanto 15% (2.017) foram solucionadas fora do prazo.

A análise contínua desses indicadores permitirá, em 2025, um foco ainda maior na evolução do processo, além de intensificar o estímulo para que a rede prestadora avalie cada tratativa, permitindo uma atuação mais proativa na resolução de insatisfações.

Nesse contexto, a reestruturação da equipe de Suporte representou um marco estratégico. Foi estabelecido um núcleo especializado na elaboração de documentos contratuais, permitindo que os analistas de apoio à gestão direcionassem seus esforços para fortalecer o relacionamento com a rede prestadora, assegurando um acompanhamento mais próximo e assertivo.

No canal Fala Prestador, alcançamos a marca de 28.542 demandas resolvidas, 20% a mais do que o número registrado no ano anterior. As principais demandas seguem concentradas em temas como glosa e faturamento, que representaram 6.707 solicitações solucionadas.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



A qualidade no retorno das demandas também recebeu atenção estratégica. Registramos um aumento significativo no número de respostas à pesquisa de satisfação, implementada no Fala Prestador desde 2022, mas que, até então, apresentava baixa adesão. Com o esforço de divulgação, por meio de uma **campanha de comunicação** realizada no segundo semestre, os registros das avaliações saltaram para 1.155, das quais 79,48% foram marcadas como "Satisfeito".

Número de pesquisas de satisfação respondidas pela rede, por trimestre, após solução de cada demanda

2024	
1º Trimestre	96
2º Trimestre	176
3º Trimestre	355
4º Trimestre	528
Total	**1155**



A campanha de comunicação foi divulgada no portal e aplicativo do prestador, Boletim On-line mensal, e-mail marketing e card WhatsApp.

Esses avanços refletem o compromisso contínuo da Unimed-BH em fortalecer a relação com sua rede credenciada, assegurando que tanto a agilidade quanto a qualidade dos retornos sustentem decisões estratégicas e impulsionem melhorias no cuidado integral e humanizado que caracteriza a Cooperativa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

CAFÉ COM PRESTADOR

Buscando aproximar a gestão da Unimed-BH com a rede credenciada, regularmente a Diretoria a Unimed-BH promove o Café com Prestador, onde recebe representantes da rede credenciada para debater temas de interesse.



Representantes da rede credenciada da Unimed-BH participam de bate-papo que busca aproximar a Unimed-BH da rede prestadora

AVANÇOS NO SISTEMA SOL

A ampliação do sistema SOL para toda a rede credenciada foi um marco em nossa jornada de transformação digital. A plataforma simplifica processos, oferece mais agilidade e eficiência e permite o aprimoramento contínuo a partir das experiências dos usuários.

Em 2024, concluímos a segunda fase do projeto com a ampliação das funcionalidades, no qual integramos ao sistema a Consulta de Elegibilidade, a Comunicação Assistencial (com registro de Comunicação de Internação Hospitalar – CIH) e o Faturamento em arquivo Extensible Markup Language (XML). Essa foi uma meta estabelecida a entrega reforça o SOL como uma plataforma ainda mais robusta e estratégica para a gestão dos atendimentos médicos na rede credenciada da Unimed-BH.

Como parte do compromisso com a qualificação contínua, a Unimed-BH disponibilizou equipes técnicas para realizar treinamentos com os colaboradores da rede credenciada, capacitando-os a operar as novas funcionalidades do SOL de maneira eficiente e assertiva.

Integração e eficiência foram marcos em 2024.

Monitoramento contínuo

Unimed-BH realiza anualmente uma pesquisa abrangente com os prestadores de sua rede credenciada. Essa iniciativa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação geral, identificar pontos de melhoria e entender os motivos de insatisfação, possibilitando o aprimoramento contínuo dos processos e do relacionamento com a rede.

Em 2024, a pesquisa foi conduzida com uma amostragem de 239 prestadores, abrangendo aspectos fundamentais, como processos de negociação, contratos firmados, auditoria de contas, processos de autorização, auditoria assistencial e desospitalização, canais de comunicação com o prestador, atendimento dos analistas de relacionamento, avaliação Unimed-BH x concorrentes, cenário de mercado, entre outros.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

O índice de satisfação geral dos prestadores com a Unimed-BH foi de 92%, um aumento de 8 pontos percentuais em relação ao número registrado em 2023. Já o índice de satisfação com os processos da Gerência de Rede alcançou 87%, percentual similar ao ano anterior. Ambos os resultados demonstram o esforço contínuo da Cooperativa para atender às necessidades de sua rede credenciada e manter um relacionamento sólido e produtivo.

A Cooperativa reconhece a importância estratégica dessa pesquisa como instrumento de escuta ativa e direcionamento para melhorias. Os resultados servem como base para a formulação de ações que visam fortalecer os pontos de contato com os prestadores, aprimorar processos e, consequentemente, elevar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

92% é a taxa de satisfação dos nossos prestadores com a Unimed-BH.

Selo de Excelência Assistencial: impulsionando a qualidade na saúde

Em sua 9ª edição, o Selo de Excelência Assistencial reafirma o compromisso da Unimed-BH em promover a qualidade e a inovação na rede credenciada de serviços. A iniciativa já se consolidou como uma referência para o aprimoramento contínuo dos prestadores, contribuindo para elevar os padrões de cuidado aos clientes e a eficiência dos processos assistenciais.



Prestadores reconhecidos pela excelência assistencial

Em 2024, 100% dos prestadores avaliados foram elegíveis ao Selo, uma conquista inédita que reflete o engajamento da rede com a excelência. Os classificados receberam o troféu de 3, 4 ou 5 estrelas durante o evento Encontro Excelência Assistencial, além de relatórios detalhados para apoiar melhorias contínuas e

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

incentivos financeiros proporcionais à classificação. Em 2023, 82% dos hospitais avaliados foram recomendados ao Selo.

Entre agosto e novembro de 2024, foram realizadas 41 avaliações com os prestadores de Anatomia Patológica, Nefrologia, Radioterapia, Oncologia e Hospital. Este ciclo destacou-se pela inclusão de novos critérios avaliativos, reforçando pilares como segurança assistencial, indicadores de desempenho gerencial e clínico-assistencial, experiência do cliente, medida pelo Net Promoter Score (NPS), uso de protocolos baseados em evidências e acreditações internacionais reconhecidas pela *The International Society for Quality in Health Care (ISQua)*.

Diferentemente das demais categorias, os prestadores do serviço de Imagem possuem outros critérios de avaliação e não são auditados pela empresa certificadora, mas sim pela equipe da Qualidade da Unimed-BH.

Com o conceito “Inovar nos inspira. O cuidado nos une.”, o Encontro Excelência Assistencial destacou a conexão entre inovação e humanização, reforçando que o uso das tecnologias deve estar sempre voltado para o melhor cuidado e acolhimento aos clientes.

NOVIDADE

O Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH de 2024 contou com a participação da instituição avaliadora IBES (Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde). A mudança da instituição está alinhada aos princípios de melhoria contínua, propostos pela Cooperativa.

A metodologia de avaliação permaneceu a mesma do ano anterior para os Selos de Oncologia, Anatomia Patológica e Radioterapia, em que são valorizados os requisitos de estrutura, processo e resultado.

Nesse caso, a conquista da quinta estrela está condicionada a:

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

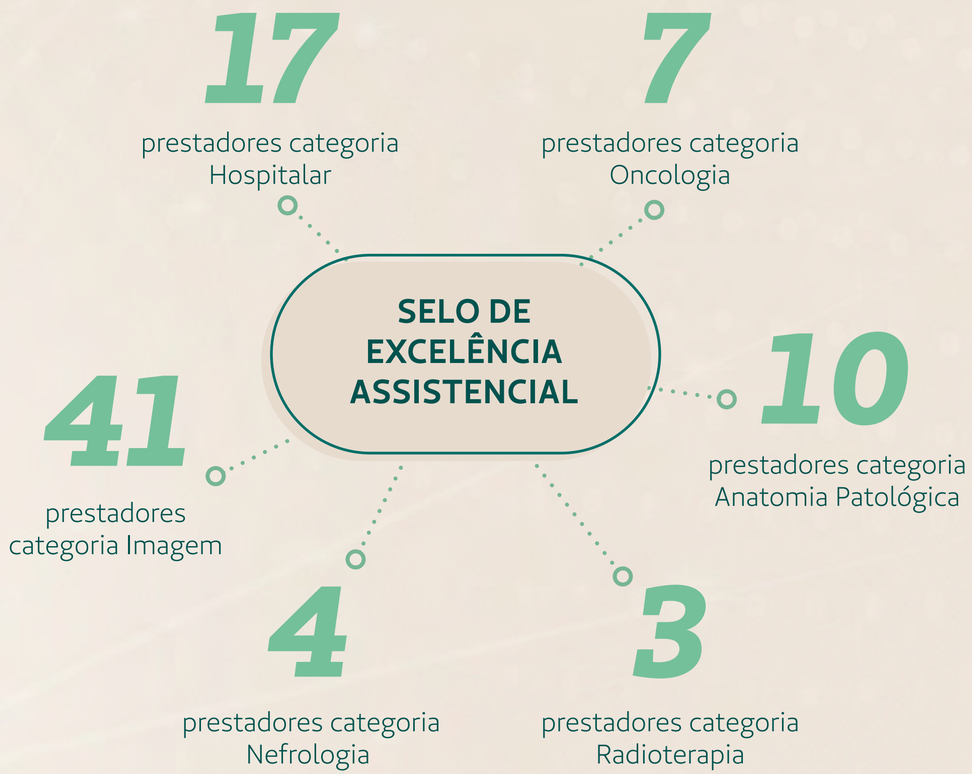
Para a rede hospitalar, o critério de avaliação possui uma abordagem diferenciada. O reconhecimento com a quinta estrela está vinculado à experiência do cliente, sendo diretamente condicionado ao cumprimento da meta de Net Promoter Score (NPS) tanto da Unidade de Internação quanto do Pronto Atendimento, de forma simultânea. Já os Selos da Nefrologia e da Imagem seguem formatos específicos, considerando indicadores próprios, incluindo o NPS.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL EM NÚMEROS

Total de 82 unidades assistenciais participantes



50 premiações
no Selo de Excelência (54 unidades assistenciais).
Acesse a lista dos contemplados.

100% dos participantes
auditados pela instituição avaliadora nas categorias Hospitalar, Oncologia, Radioterapia, Nefrologia e Anatomia Patológica foram premiados.

Na categoria Serviços de Imagem,
32% dos prestadores
foram premiados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Prêmio Experiência do Cliente

O Prêmio Experiência do Cliente novamente destacou os prestadores hospitalares que alcançaram os melhores índices no Net Promoter Score (NPS), uma métrica que reflete a qualidade dos serviços sob a ótica dos clientes. Em sua terceira edição, o reconhecimento foi concedido em duas categorias: Pronto Atendimento e Internação, reforçando a importância da excelência no cuidado e da oferta da melhor experiência aos pacientes.

GANHADORES DA CATEGORIA PRONTO ATENDIMENTO



1º
Hospital Biocor

2º
Maternidade Neocenter

3º
Instituto Orizonti

GANHADORES DA CATEGORIA INTERNAÇÃO



1º
Hospital Unimed Unidade Betim

2º
Hospital Madre Teresa

3º
Maternidade Neocenter

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Sob o olhar do cliente

Ao longo de 2024, a Unimed-BH registrou 26.288 manifestações de clientes relacionadas ao atendimento em rede prestadora, um aumento de 11% em relação ao número registrado no ano anterior.

O primeiro quadrimestre do ano representou 38% das manifestações, sendo que o maior volume foi registrado nos meses de abril e maio. Esse aumento justifica-se pelo cenário epidemiológico das arboviroses, com um alto número de casos reportados em todo o país. O Brasil registrou, ao longo de 2024, um total de 6.484.890 casos prováveis de dengue e 5.972 mortes provocadas pela doença, segundo dados do Painel de Monitoramento de Arboviroses do Ministério da Saúde. Minas Gerais destacou-se como o segundo estado com o maior número de casos prováveis, com 2.182.875 registros, sendo um recorde histórico.

As ocorrências relacionadas ao atendimento na rede credenciada foram tratadas individualmente pela Gerência de Rede, que, em parceria com os prestadores, implementou ações específicas para fortalecer a rede assistencial e facilitar o acesso dos clientes.

Como reflexo dessas iniciativas, a rede credenciada alcançou, no mesmo período, um Net Promoter Score (NPS) de 81, mantendo o índice registrado em 2023 e permanecendo na zona de excelência.

O NPS, além de ser uma ferramenta estratégica para medir a satisfação dos clientes, tem desempenhado um papel fundamental no direcionamento de melhorias contínuas. Para além da análise quantitativa, os comentários qualitativos coletados por meio da metodologia ofereceram *insights* valiosos sobre a experiência dos pacientes, permitindo a implementação de ajustes personalizados que vêm contribuindo para elevar os padrões de atendimento.

Evoluímos na remuneração da nossa rede credenciada

O ano de 2024 marcou um período de significativas transformações para a Cooperativa em relação aos modelos de remuneração aplicados à rede prestadora. As iniciativas implementadas visaram a fortalecer a gestão alinhada às tendências contemporâneas do setor de saúde e aos conceitos de VBHC (*Value-Based Health Care* ou Saúde

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
• **PRESTADORES**
FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Baseada em Valor, em português), com o compromisso de entregar valor em saúde ao principal foco do nosso cuidado: o paciente.

Nesse contexto, alguns modelos de remuneração já estão consolidados com a rede prestadora, como a Linha de Cuidados Pós-Acidente Vascular Encefálico, o programa Cuidado por Inteiro do Idoso e o Tratamento Conservador de Pacientes com Doença Renal Crônica Não Dialítica, que possuem parte da remuneração diretamente vinculada aos resultados e ao desempenho assistenciais.

Especificamente para a atenção ao idoso, ampliamos a acessibilidade desse público ao cuidado especializado com três novas unidades de atendimento para pequenas urgências. Essa medida tem como objetivo reduzir o tempo de espera e proporcionar uma melhor experiência ao paciente sem a necessidade de deslocamento para os Pronto Atendimentos.

No âmbito das Terapias Sequenciais de Psicologia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional (terapias multidisciplinares), implantamos um novo modelo de remuneração. A iniciativa busca incentivar a oferta de cuidados em saúde que sejam pertinentes e eficazes, garantindo acesso, atendimento qualificado e uma experiência positiva para os beneficiários.

Na Oncologia, consolidamos um modelo de remuneração alternativo ao *fee-for-service*. Além disso, reformulamos a estratégia para, em 2025, avançarmos ainda mais no monitoramento de resultados e na entrega das melhores práticas assistenciais aos pacientes.

Na rede hospitalar, evoluímos o Modelo de Estímulo à Eficiência Operacional Clínica, fundamentado no conceito da economia compartilhada *(Shared Savings),* com foco na redução do desperdício de diárias em internações clínicas. Com a adesão de cinco hospitais parceiros e ciclos de avaliação semestrais, acompanhamos a evolução desses prestadores na melhoria da eficiência operacional clínica. Após três ciclos de vigência, observamos uma significativa redução no desperdício de diárias clínicas, resultando em maior disponibilidade de leitos na rede credenciada e facilitação do acesso aos clientes.

Ainda em 2024, reformulamos o modelo de remuneração por procedimentos gerenciados clínicos. Esse modelo aumenta a previsibilidade das despesas e receitas, permite a comparação de desfechos assistenciais e incentiva a eficiência operacional da rede credenciada.

Com isso, seguimos comprometidos com a melhoria contínua de nossos processos e serviços, reafirmando o propósito de entregar excelência no cuidado à saúde e garantir a sustentabilidade do sistema.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
PRESTADORES
• FORNECEDORES
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Fornecedores

Acreditamos que uma cadeia de suprimentos forte e responsável é fundamental para o sucesso da Unimed-BH. Por isso, nossa parceria com fornecedores é estratégica para garantir a segurança do paciente, a entrega no tempo oportuno e a qualidade dos serviços.

A base para esse relacionamento está no Código de Conduta e Relacionamento da Cooperativa, cuja adesão é mandatória para que um contrato seja firmado. A seleção de novos fornecedores é rigorosa e baseada em critérios como qualificação técnica, experiência, atendimento à legislação vigente em nosso país e conformidade com os processos da Unimed-BH (baseados nos princípios da ISO 9001:2015). Esses aspectos são monitorados de forma contínua por meio de avaliação de desempenho.

Como parte do cuidado com o futuro, a Cooperativa incentiva a adoção de boas práticas de Sustentabilidade entre sua carteira de fornecedores por meio de cláusulas contratuais e verificação em visitas técnicas, inspirando ações de responsabilidade social, de preservação do meio ambiente e de promoção da transparência corporativa.



Metas: 16.6, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
PRESTADORES
• **FORNECEDORES**
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Em 2024:

Foram registrados
6.754 fornecedores ativos.

No mesmo ano,
1.221 novos fornecedores
foram cadastrados.

Foram ***606 negociações***
de contratos e aditivos, que geraram mais de 83 mil compras realizadas por meio de contratos.

Foram realizadas
10.527 compras spot
(compras de imediato, pontual e de baixo valor agregado).

Neste ano,
88,7% das compras
foram realizadas através de contrato, o que possibilita melhores negociações e maior agilidade ao processo.

ACOMPANHAMENTO ATIVO

Parte importante da gestão de fornecedores, a Avaliação de Desempenho permite à Unimed-BH conhecer de perto a cadeia de valor da qual faz parte. Por meio de questionários recorrentes e visitas de acompanhamento, a Cooperativa garante a qualidade, sustentabilidade e confiabilidade dos produtos e serviços contratados.

Além do questionário, também é adotado um sistema de avaliação com periodicidade semestral, que estabelece um desempenho mínimo esperado de 70%. As avaliações são realizadas por profissionais conhecidos como "gestores técnicos", que atuam nas áreas administrativa e assistencial. Esses gestores têm a responsabilidade de acompanhar, mensalmente ou conforme a demanda, o desempenho dos fornecedores por meio de um sistema especializado, garantindo que os padrões de qualidade e conformidade exigidos sejam cumpridos.

São observados requisitos como: suporte e apoio técnico, cumprimento de prazos, padrão de qualidade, transparência, pós-venda, entre outros aspectos, sempre em acordo com o nível de criticidade e área de atuação do fornecedor.

Além disso, são levados em consideração os Registros de Não Conformidade (RNC) emitidos durante o período analisado e o acompanhamento da atualização da documentação cadastral, bem como os documentos previdenciários e trabalhistas, quando aplicáveis.

No Painel de Acompanhamento do Status do Fornecedor da Unimed-BH, os gestores técnicos acompanham, em tempo real, as avaliações (consolidadas e por unidade), registros de não-conformidades, histórico dos Índices de Desempenho do Fornecedor (IDF), entre outras informações relevantes do processo. Esse panorama possibilita o melhor direcionamento de fornecedores que

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
CLIENTES
PRESTADORES
• **FORNECEDORES**
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

apresentem desempenho abaixo de 70%, para que possam atuar nas necessidades de melhoria antes do fechamento semestral do IDF.

Como resultado desse trabalho de qualificação, acompanhamento e medição, em 2024 nenhum fornecedor foi inativado por desempenho abaixo de 70%.

CONEXÕES PARA AVANÇAR

Ainda com foco no estreitamento de laços, a Unimed-BH iniciou em 2024 a aplicação de um diagnóstico de maturidade em sustentabilidade com fornecedores. O objetivo foi entender como essas empresas têm compreendido e aplicado em seus processos o tema, abordando os pilares ambiental, social e de governança, além dos aspectos de compliance e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O questionário, de participação espontânea, contemplou novos contratos e parcerias em renovação. Até dezembro, 30% da carteira de fornecedores foi mapeada. As respostas contribuirão para que a Unimed-BH compreenda de que forma pode apoiar no desenvolvimento desses temas junto à sua cadeia de valor, além de ampliar as ações para Gestão de Riscos na Cooperativa.

CENTRO DE OPERAÇÃO E LOGÍSTICA

O Centro de Operação e Logística (COL), localizado na cidade de Betim, proporciona à Unimed-BH uma operação ágil e estratégica na entrega de materiais às unidades próprias e abre novas possibilidades para negociação junto aos fornecedores.

Em 2024, foi alcançada redução de 6% no estoque em relação ao ano anterior. Esse trabalho progressivo tem como objetivo otimizar e equilibrar as compras e o consumo de materiais nas operações.



Centro de Operação e Logística da Unimed-BH

Outro número estratégico para gestão de compras, o giro médio do estoque cresceu 27%, demonstrando o resultado dos esforços de manutenção dos níveis adequados de reserva de materiais.

Com foco em melhoria contínua e na gestão eficiente, em 2024 o COL adotou o processo de inventário rotativo. Essa metodologia de contagem regular e sistemática do estoque garante a atualização contínua e precisa das informações sobre itens armazenados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

7.

Sustentabilidade

Na Unimed-BH, governança, meio ambiente e impacto social são princípios indispensáveis e servem de alicerce para a sua atuação.



Eliana Lopes Pires, cooperada da Cardiologia, e Paulo dos Santos, cliente da Unimed-BH.

◀ INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

Sustentabilidade

Hoje, mais do que nunca, as empresas estão sendo chamadas a atuar de forma integrada, equilibrando as dimensões de governança, ambiental e social. Na Unimed-BH, esses pilares são fatores essenciais para a criação de valor para as partes interessadas e representam a base da atuação da Cooperativa.

A boa governança assegura transparência, ética e compliance, criando um ambiente de confiança para médicos cooperados, colaboradores, clientes e demais públicos de relacionamento. A atuação ambiental responsável visa a mitigar os impactos das operações e contribuir para um ambiente mais sustentável, promovendo a conservação de recursos naturais. Já a responsabilidade social, ao priorizar o bem-estar das comunidades e promover a equidade e inclusão dos diversos públicos, cria um ciclo virtuoso de desenvolvimento humano, social e econômico.

Acompanhando e implementando práticas de sustentabilidade, a Unimed-BH se posiciona como protagonista em um mercado global cada vez mais exigente. Estamos alinhados aos principais compromissos internacionais, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e às normas e padrões de governança corporativa, contribuindo para um futuro mais justo, inclusivo e equilibrado. Somos signatários do Pacto Global da ONU e fazemos parte, juntamente com o Instituto Unimed-BH, da Rede 2030, além de recebermos pelo quarto ano consecutivo o Selo Pró-Ética, da Controladoria-Geral da União (CGU). Tudo isso reflete nosso compromisso não apenas com os resultados financeiros, mas com a construção de um legado positivo para as gerações futuras.



Metas: 16.6

INÍCIO

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Um caminho sendo trilhado

Ao longo dos últimos anos, a Unimed-BH tem fortalecido seu compromisso com a preservação ambiental, o bem-estar social e a governança responsável.

Alcançamos um marco importante ao priorizar e implementar as primeiras ações desdobradas do Diagnóstico ESG. O documento nos proporcionou uma visão crítica e detalhada sobre nossas práticas e destacou áreas essenciais para o avanço da agenda de sustentabilidade da Cooperativa. A partir dessas análises, identificamos a gestão de resíduos como uma das frentes prioritárias de atuação, revisando e aprimorando nosso Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) com o objetivo de criar uma gestão mais eficiente e padronizada, especialmente no que diz respeito aos resíduos recicláveis e infectantes.

Também lançamos o Índice Socioambiental, uma nova meta estratégica que nos permite mensurar de forma precisa o volume de resíduos encaminhados para reciclagem em relação ao total gerado, reforçando nosso compromisso com a economia circular, a redução do impacto ambiental e a geração de trabalho e renda para as cooperativas de reciclagem das quais somos parceiros. Nosso compromisso é trabalhar de maneira ainda mais intensiva nessa frente, buscando alternativas inovadoras para o reaproveitamento e descarte responsável dos materiais.

Outro avanço significativo foi a realização de uma análise crítica dos indicadores de consumo de água e energia. Ao comparar os nossos números com os divulgados pela Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), identificamos que nossas unidades hospitalares estão trabalhando dentro da média nacional. No entanto, almejamos não apenas melhorar a eficiência hídrica e energética, mas também promover a conscientização sobre a importância do consumo responsável, reduzindo o impacto no meio ambiente. Em paralelo, iniciamos um diagnóstico aprofundado das nossas emissões de gases de efeito estufa, seguindo as metodologias estabelecidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.

Na frente social, seguimos investindo em iniciativas de promoção da qualidade de vida, como o Circuito MudeIHábito, que conta com ações voltadas para o público geral. Nos campos sociocultural e socioambiental, nossa atuação é fortalecida pelo Instituto Unimed-BH, por meio do qual promovemos o acesso à cultura, estimulamos o bem-estar, o voluntariado e a qualidade de vida. Mais ainda: atuamos para fomentar a geração de trabalho e renda de famílias nas cidades onde nossa prestação de serviço é realizada, além de viabilizar projetos socioculturais para as comunidades onde atuamos.

Todos esses passos fazem parte de uma trajetória contínua de transformação e compromisso com um futuro mais sustentável, contribuindo ativamente para a construção de um mundo mais justo e equilibrado.

Veja, nos capítulos a seguir, o detalhamento das nossas ações nas frentes de governança, ambiental e social.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

8.

Responsabilidade na gestão

Larissa Stefany Bento, colaboradora da Unimed-BH, e Leonardo Pimentel, cooperado da Radioterapia.

Um dos pilares da Sustentabilidade é a governança corporativa, compromisso reforçado na Unimed-BH com uma atuação ética e transparente.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Estratégia

Para acompanhar as rápidas transformações do setor de saúde suplementar, aprimorar processos, inovar, responder de forma ágil às mudanças de mercado e antecipar tendências, a Unimed-BH revisou seu Planejamento Estratégico em 2024. Esse processo foi conduzido com o envolvimento direto do Conselho de Administração e da alta liderança da Cooperativa.



Conselhos da Unimed-BH se reuniram para alinhamento das estratégias

Para essa fase, foram realizadas análises dos cenários interno e externo por meio da matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades), utilizando insumos da matriz de materialidade e da cultura organizacional. A partir daí foram revistos os objetivos estratégicos, que são consolidados no Mapa Estratégico.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◂ INÍCIO

Em 2024, foram definidos os 20 compromissos do Conselho de Administração, que estabelecem pilares direcionadores para a gestão atual, com foco em criar legados. Além disso, no início ano de 2024, os membros dos Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH participaram de um encontro onde ocorreu o alinhamento da estratégia da Cooperativa.

Nosso Mapa Estratégico

Com a revisão, o Mapa Estratégico foi atualizado para o triênio 2024–2026. Essa ferramenta é um modelo de gestão que auxilia as empresas a traduzirem a estratégia em objetivos, indicadores, metas, projetos e planos de ação. Isso permite que todas as equipes trabalhem de maneira coordenada e colaborativa na mesma direção.

O mapa apresenta os objetivos que buscamos alcançar ao longo do período, com foco no crescimento sustentável da Unimed-BH. Esses objetivos estão organizados em seis dimensões estratégicas fundamentais: Aprendizagem e Crescimento, Processos Internos, Mercado, Financeira, Cooperado e Cliente.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

A estratégia foi desdobrada pelas áreas da Cooperativa em planos táticos para garantir o alinhamento entre todos os envolvidos. Assim, o mapa cumpre o papel de direcionar colaboradores e médicos cooperados ao propósito maior da Cooperativa: cuidar da saúde das pessoas e gerar resultados para as partes interessadas.

O contexto em que estamos inseridos exige flexibilidade e dinamismo para rápidas adaptações. Por isso, embora o documento funcione como um norte para a atuação da Cooperativa no triênio, o mapa é revisado anualmente.



Lideranças da Unimed-BH se reuniram para trabalhar em iniciativas de desdobramento do Mapa Estratégico.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Um só time empenhado na estratégia

Em 2024, durante o processo de revisão do Planejamento, foram definidas cinco Verticais Estratégicas:

Jornada do Cooperado

Aumentar a satisfação, engajamento e adesão do cooperado à Cooperativa.

Jornada do Cliente

Evoluir a estratégia de interação da Unimed-BH com seus clientes com o objetivo de ofertar serviços em uma jornada integrada visando melhores resultados em: experiência, escalabilidade, resolutividade e eficiência de despesa.

Rede Assistencial

Gerir a rede de forma mais eficiente e inovadora, visando oferecer a melhor assistência e experiência ao nosso beneficiário.

Governança Corporativa

Consolidar e expandir a atuação em sustentabilidade, em diversas frentes, e atingir alto nível de maturidade em segurança da informação.

Expansão e Influência

Promover proativamente a agenda de defesa de interesses da Unimed-BH junto ao Sistema Unimed, ANS e Entidades Médicas e ampliar os negócios da Cooperativa por meio de incorporação de novos territórios e diversificação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Para o desdobramento da estratégia, pela primeira vez foram formados *Squads*: grupos multidisciplinares com representantes de diferentes áreas para cada Vertical Estratégica. O objetivo desse método de organização foi alavancar a produtividade, o engajamento dos times, a agilidade e a qualidade das nossas iniciativas por meio da transversalidade.



Encontro do Squad Jornada do Cliente

A partir das diretrizes definidas pelo Comitê Executivo e pela Diretoria, iniciou-se um trabalho de *brainstorm* nos *Squads* para estabelecer os OKRs *(Objectives and Key Results* ou Objetivos e Resultados-chave, em português) e acompanhar o desenvolvimento e a entrega de projetos estratégicos para o nosso planejamento.

Dessa forma, para cada Vertical, foram definidos propósito, OKRs e iniciativas específicas para a realização em curto prazo e, acima de tudo, mensuráveis e verificáveis. Isso permitiu concentrar esforços em ações para alcançar os desafios estabelecidos.

A formação dos *Squads* permitiu que todas as áreas da Cooperativa tivessem representantes diretamente envolvidos em sua estratégia, o que contribuiu para que as ações fossem desdobradas na operação ao longo do ano. Outro ganho que merece destaque foi a possibilidade de discussões do grupo nos encontros mensais, com uma abordagem mais ampla, transversal e multidisciplinar.

Um dos compromissos da Unimed-BH para 2025 é dar continuidade a esse processo.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

EXPANSÃO E INFLUÊNCIA

Um dos destaques nesta frente estratégica foi a reunião de representantes do Sistema Unimed com o presidente do Senado Federal à época, Rodrigo Pacheco, em Brasília, para tratar sobre o a reforma tributária, abordando o impacto nas cooperativas e na sustentabilidade financeira do negócio. Na ocasião, além do diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, estiveram presentes o presidente da Federação Nacional das Cooperativas Médicas e dirigentes do Sistema Unimed.



Comissão foi recebida pelo presidente do Senado Federal à época, Rodrigo Pacheco

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Nosso propósito, valores e crenças

A nossa identidade organizacional destaca a natureza cooperativista, a vocação para cuidar de pessoas, o compromisso com o avanço sustentável do setor de saúde, a valorização do trabalho médico e a satisfação dos diversos públicos com os quais nos relacionamos.

Desde 2020, adotamos o conceito de propósito, que é a combinação entre a visão e a missão, para descrever a nossa identidade de forma clara e objetiva e engajar nossos colaboradores. Também foram estabelecidos dois arquétipos fundamentais para o nosso negócio: Um Só Time e Foco do Cliente.

Em constante evolução, a Cultura Organizacional da Unimed-BH reflete o compromisso com a promoção da saúde e com o trabalho coletivo. A cultura é de todos, construída por todos. Cada comportamento, cada crença e cada valor fazem parte do nosso jeito de ser e de cuidar. Juntos, esses elementos que compõem a nossa Identidade Organizacional definem nossa postura como instituição e como queremos ser reconhecidos por nossos clientes e demais públicos.



Mandala de cultura

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
• **ESTRATÉGIA**
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Propósito

Juntos, com você,
cuidando da saúde.

Valores

- Compromisso com os clientes.
- 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 são compatíveis.
- 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.

Ao longo de 2024, foram discutidas e implementadas ações e campanhas para consolidar a cultura desejada *(veja mais em Colaboradores).*

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Integridade e conformidade

GRI: 3-3; 205-1; 205-3

Na Unimed-BH, os pilares de Governança, Integridade e Compliance compõem as diretrizes estratégicas e fazem parte da nossa cultura organizacional, permeando todas as operações e decisões. Ao adotar práticas transparentes e responsáveis, alicerçamos o compromisso com a Sustentabilidade, contribuindo com o desenvolvimento da sociedade e a construção de um legado para as gerações futuras.

A Política de Compliance da Unimed-BH é o norteador da nossa atuação. Para estruturar os desdobramento das ações e da cultura de compliance, temos estruturado o Programa de Compliance, que engloba os pilares de integridade e conformidade. Nele estão descritas as ações previstas e realizadas pela cooperativa com o objetivo de fortalecimento da nossa cultura de ética, integridade e conformidade. Todo o trabalho possui patrocínio da Alta Liderança, é desenvolvido nas duas frentes e é balizado pelo conjunto normativo, como leis, políticas corporativas, códigos de conduta e relacionamento e boas práticas.

Com isso, a Cooperativa busca a melhoria contínua dos processos, apresentando mecanismos para a obtenção de relacionamentos lícitos e éticos, sejam eles internos ou externos. Tudo isso mitiga os riscos legais e reputacionais.



Metas: 4.7, 5.1, 16.5, 16.6, 16,7

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

PROGRAMA DE COMPLIANCE UNIMED-BH

Patrocínio da Alta Direção

Integridade



Conjunto Normativo

- Leis e Normas
- Estudo Social
- Regimento dos Códigos e Canal Confidencial
- Políticas Corporativas
- Código de Conduta e Relacionamento
- Procedimentos Internos
- Boas Práticas

Conformidade



Reporte

CULTURA DE ÉTICA E INTEGRIDADE

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Políticas Corporativas GRI: 2-23; 2-24

As políticas internas são baseadas no propósito e nos valores da Unimed-BH, comunicam os objetivos da organização, orientam os colaboradores sobre as diretrizes definidas pela Alta Direção e padronizam conceitos utilizados em todas as áreas e operações. Como parte do nosso compromisso com a transparência, os documentos são públicos e estão divulgados nos nossos principais canais de comunicação.

Todas as políticas podem ser consultadas aqui.



Código de Conduta e Relacionamento

Para disseminar os valores e princípios éticos em que acreditamos e fortalecer o Programa de Compliance na Unimed-BH, adotamos o Código de Conduta e Relacionamento como referência principal para todos os públicos de relacionamento. O documento é revisado a cada dois anos, ou quando necessário, e traz as diretrizes gerais da Alta Direção para a condução das nossas atividades. Em 2024 foi realizada uma nova revisão do documento, que encontra-se atualizado e cada vez mais robusto na regulamentação das condutas esperadas por todos os públicos de relacionamento da Cooperativa.

Este guia é organizado em quatro documentos, sendo um principal e outros três direcionados para públicos específicos:

- Código de Conduta e **Relacionamento Unimed-BH**
- Código de Conduta e **Relacionamento com Fornecedores**
- Código de Conduta e **Relacionamento com Prestadores**
- Código de Conduta e **Relacionamento com Clientes Corporativos**

Para acessar os Códigos de Conduta da Unimed-BH, clique aqui.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



Boas práticas

A Unimed-BH atua alinhada às diretrizes dos direitos humanos internacionalmente reconhecidos, não participando de qualquer tipo de relação em que haja violação desses direitos. Esse compromisso está descrito na Política Respeito à Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas.

A **Cartilha de Orientação sobre violência, assédio e discriminação** também reforça o posicionamento da Cooperativa sobre a temática por meio de exemplos práticos de comportamentos que não são admitidos. O documento orienta colaboradores e médicos cooperados quanto a condutas éticas e respeitosas que a Unimed-BH espera que sejam adotadas dentro e fora do ambiente de trabalho enquanto representantes da marca.

Conflitos de interesse GRI: 2-15

A Unimed-BH possui regras internas relacionadas à configuração, identificação, conscientização e controle de situações que possam caracterizar Conflitos de Interesse. Por isso, adota mecanismos de orientação sobre o tema para público interno por meio de cursos online, treinamentos e ações de comunicação.

Colaboradores, Diretoria e membros de órgãos de Governança têm canais específicos para comunicar os cenários pessoais propícios a gerar Conflito de Interesses e a área de Compliance monitora periodicamente as declarações.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Outro monitoramento consiste nas diligências prévias (due diligence), processo periódico por meio do qual é avaliada a natureza e extensão dos riscos de integridade, corrupção e imagem envolvidos nos relacionamentos entre a Unimed-BH e terceiros.

Em caso de ocorrência de conflito ou de cenários propícios a configurar conflito no âmbito de relacionamento com públicos externos, é possível que terceiros comuniquem a situação por meio do Canal Confidencial ou através do e-mail **compliance@unimedbh.com.br.**

Integridade nos órgãos de Governança

Em 2024, os 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, além dos membros dos Comitês de Especialidades, preencheram a Declaração de Vínculos Relevantes a fim de monitorar o risco de conflito de interesses e garantir uma atuação idônea dos órgãos de governança. Até 31 de dezembro de 2024, 93% de todo o grupo assinou o documento.

Canal Confidencial GRI: 2-16

A Unimed-BH disponibiliza o Canal Confidencial para todos os seus públicos de relacionamento (colaboradores, cooperados, fornecedores, clientes e prestadores) e para a sociedade em geral. É um canal específico para recebimento de denúncias relacionadas ao descumprimento do Código de Conduta ou demais atos ilegais cometidos pelas partes envolvidas com o negócio.

A plataforma é gerenciada por uma empresa terceirizada, especializada e independente, sendo assegurado o anonimato do denunciante que optar por não se identificar e a confidencialidade sobre as demais informações e dados pessoais citados no relato.



Clique aqui para fazer um relato ou **ligue para 0800 792 1011.**

Em 2024, foram registrados 516 relatos, 484 foram finalizados e os demais estão em tratativa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Assuntos Regulatórios

Para que a Unimed-BH atue em conformidade com todas as leis, regulamentos e diretrizes aplicáveis ao nosso negócio, um importante avanço em 2024 foi a criação do Núcleo de Assuntos Regulatórios na estrutura da Cooperativa. Esse movimento trouxe ganhos, com aprimoramento dos processos já incorporados à nossa rotina. Com isso, fortalecemos o monitoramento estruturado de regulamentações que passaram por atualização e de Consultas Públicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além do acompanhamento de Projetos de Lei em tramitação no Senado e na Câmara. Iniciativas como essas possibilitam a antecipação e a adequação da Cooperativa frente às diretrizes legais, parte essencial na gestão da nossa cultura de compliance.

Em 2024, foram mapeadas 119 consultas públicas e 185 normativas nos âmbitos federal, estadual e municipal, incluindo órgãos reguladores, com destaque para a ANS e para o Ministério da Saúde. Nesse contexto, o Núcleo de Assuntos Regulatórios auxiliou na condução de 22 planos de ações para a conformidade legal da Unimed-BH.

Proteção e Privacidade de Dados

Para fortalecer a proteção de dados e as informações institucionais em todos os nossos processos, a Rotulagem de Documentos foi implantada em 2024 como uma diretriz corporativa e consolidamos um mapeamento, por cada área, sobre os tipos de documentos:



O gerenciamento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) também avançou com a reformulação do painel de monitoramento dos tipos de dados pessoais e pessoais sensíveis geridos pelas áreas.

Cultura de Compliance GRI: 205-2

Ano a ano, diversas iniciativas são realizadas com o público interno para consolidar o Programa de Compliance e fortalecer a cultura de compliance tanto no repertório dos colaboradores quanto nas práticas adotadas no ambiente de trabalho. Em 2024, uma das premissas das ações foi trazer o colaborador como protagonista. Dentre as ações podemos destacar:

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Rota da Sustentabilidade: trilha educacional que reúne todos os cursos alinhados ao letramento das equipes. O colaborador tem incentivos por meio da participação em quiz e sorteio de premiações. Em 2024, registramos 75% dos colaboradores treinados em todos os cursos da Rota da Sustentabilidade.

Semana de Integridade: marcou o Dia Internacional de Combate à Corrupção (9 de dezembro). Com o Desafio #ComOrgulhoSomosIntegridade, cerca de 200 pessoas inscreveram frases que reforçam a cultura de integridade e a proposta ganhadora será utilizada nas comunicações de 2025. Também como parte da programação, a Vendinha Pegue e Pague levou para as unidades a oportunidade de realizar a compra de um picolé sem um intermediário para o pagamento. É uma experiência que mensura a postura ética das pessoas e demonstra a confiança da Unimed-BH nas equipes.



Ações de comunicação e engajamento: Para formar repertório, as comunicações em datas comemorativas alinhadas à temática de Integridade e Compliance complementam as ações educacionais. Entre as datas de destaque, o Dia Nacional da Ética (2 de maio) ganhou visibilidade nos canais internos com uma ação de engajamento com os colaboradores.

Compliance no posicionamento externo

Em nosso compromisso com a cultura de integridade, o posicionamento para o público externo também é parte importante. O LinkedIn é usado como canal para visibilidade por meio de publicações mensais e com temáticas que abrangem nossas condutas e premissas internas. O que valorizamos e praticamos dentro é desdobrado como repertório público. Entre os temas abordados em 2024, destacamos: Canal Confidencial, Fraude na Saúde Suplementar, Trabalho Escravo, Assédio, Período eleitoral e Neutralidade política.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO



Também com o objetivo de contribuir com a disseminação da cultura de compliance na sociedade, a Unimed-BH realizou, em parceria com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o evento **Governança e Inovação na Saúde.**

A programação teve a participação do diretor-presidente, Frederico Peret, que palestrou sobre Inovação e Governança Corporativa no Setor de Saúde, com abordagens voltadas para um futuro ético e inovador no setor.

Reconhecimentos públicos

Ter a atribuição do Selo Pró-Ética à nossa Cooperativa por 4 anos consecutivos, concedido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um dos reconhecimentos públicos que atestam nossa responsabilidade com a prevenção e o combate à fraude e à corrupção.

Para ampliar a transparência sobre nossa conduta, em 2024 a **Unimed-BH aderiu ao Pacto Brasil pela Integridade Empresarial**, também sob condução da CGU. O objetivo é que as empresas que atuam no país assumam voluntariamente o compromisso público com a integridade empresarial e com a adoção de ações concretas para colocá-la em prática. Portanto, esta é mais uma frente para demonstrarmos para a sociedade que a Cooperativa adota medidas de integridade na condução do negócio.

Em mais uma iniciativa de reconhecimento público, em 2024 a **Unimed-BH recebeu o Selo de Integridade de Contagem**. A Cooperativa obteve a nota máxima em todos os requisitos de avaliação que considera, entre os critérios, a oferta pela empresa



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
• **INTEGRIDADE E CONFORMIDADE**
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

de um Código de Ética e Conduta; de um canal de comunicação para recebimento de denúncias; comprometimento com práticas de integridade, procedimentos, treinamentos e monitoramento; além da adoção de medidas de inclusão, responsabilidade ambiental e social. Nesta edição, também foi realizado o Prêmio Boas Práticas, em que a Unimed-BH venceu com o case "O respeito nos une – A Jornada da diversidade e inclusão para médicos e médicas de Minas Gerais".

Acesse o capítulo de Médicos Cooperados para conhecer a campanha.

Judicialização da saúde suplementar



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

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

O compromisso da Cooperativa ao longo dos últimos anos vem sendo atuar na redução da judicialização. Para isso, fomentamos o uso de ferramentas internas para a solução de conflitos, tal como a Ouvidoria. Além disso, firmamos parcerias com os órgãos públicos, como o **Termo de Cooperação Técnica com o Tribunal de Justiça e Minas Gerais (TJMG),** para tratamento de conflitos no âmbito pré judicial, buscando, quando pertinente, conciliações por meio de acordos e fortalecendo, com informações técnicas e qualificadas, o posicionamento da Unimed-BH perante o Poder Judiciário e a sociedade.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
• **GESTÃO DE RISCOS**
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Gestão de riscos

A Gestão de Riscos desempenha um papel fundamental na sustentabilidade da Unimed-BH, sendo um dos pilares essenciais para a tomada de decisões estratégicas e operacionais. Em um cenário influenciado por mudanças regulatórias, tecnológicas e econômicas, além de fatores internos do nosso negócio, antecipar e mitigar riscos é crucial para garantir nossa capacidade de inovar e crescer, preservando a confiança de nossos públicos de relacionamento e assegurando a oferta do nosso serviço com qualidade.

Em 2024, a Unimed-BH alcançou novos patamares na Gestão de Riscos, consolidando os avanços realizados em 2023 e introduzindo melhorias significativas em diversos processos. Evoluímos na abordagem sistemática e integrada de riscos com a finalidade de contribuir para a proteção de nossos ativos, a manutenção da continuidade dos negócios e a criação de valor a longo prazo.

Aderência aos requisitos regulatórios

As Resoluções Normativas RN 518 e RN 507 continuaram a ser aprimoradas em 2024 com foco em alcançar maior eficiência e aderência aos requisitos regulatórios. A RN 518, que estabelece as práticas mínimas de Governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos, foi monitorada por meio de um painel específico, atribuindo mais transparência e controle sobre as obrigações regulatórias.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
• **GESTÃO DE RISCOS**
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Já a RN 507, que trata das diretrizes para Gestão de Riscos e continuidade de negócios, apresentou avanços importantes com a demonstração da gestão de eventos raros e de alta severidade. Esses progressos reforçaram a capacidade da operadora de responder a situações de crise e contribuíram para a evolução da maturidade do sistema de gestão de riscos.

Metodología aprimorada

Em linha com a evolução dos processos, mais um importante movimento foi a revisão da metodologia de gestão de riscos. Esse trabalho teve como foco a melhoria da avaliação quantitativa e a inclusão da avaliação de impacto em perspectivas estratégicas, representando um avanço para a Unimed-BH.

Essa atualização trouxe, em 2024, uma análise mais precisa e abrangente dos riscos, transcendendo a visão tradicional e incorporando a mensuração do impacto potencial dos riscos no atingimento dos objetivos estratégicos. Além disso, o critério ambiental passou a fazer parte da avaliação do impacto nos riscos mapeados. Essa nova dinâmica não apenas identifica e avalia ameaças, mas também as contextualiza dentro da estratégia da Cooperativa, permitindo uma gestão proativa e mais eficaz, prevenindo crises e aproveitando oportunidades.

Para suportar a metodologia e garantir sua aplicação eficiente, o sistema Perinity, implantado em 2023, continuou sendo um diferencial. Em 2024, o sistema passou a emitir alertas automáticos para as equipes responsáveis pelos riscos e dashboards de monitoramento em tempo real. Com essas funcionalidades aprimoradas, o monitoramento de riscos ganha em agilidade e eficiência.

Transversalidade no monitoramento dos riscos na frente assistencial

A implantação do Indicador de Materialização de Riscos em todas as unidades e serviços assistenciais próprios também faz parte dos avanços de 2024. A finalidade do indicador é medir a proporção de riscos identificados que efetivamente se concretizaram em um determinado período.

As informações coletadas a partir desse monitoramento oferecem dados essenciais para ajustar planos de mitigação, priorizar recursos e fortalecer controles internos. Com base nessa métrica, é possível avaliar a eficácia das ações preventivas e reativas, identificar padrões que exigem atenção e tomar decisões mais informadas para minimizar impactos futuros.

De forma complementar ao monitoramento, foram realizados estudos de caso sobre incidentes de risco e potenciais crises, com análises aprofundadas em conjunto com as áreas envolvidas. Esses estudos permitiram identificar causas-raiz, avaliar impactos e propor ações corretivas e preventivas para a melhoria dos processos organizacionais. Essa é uma frente importante e que possui acompanhamento da Diretoria, o que reforça o compromisso da Alta Administração com a Gestão de Riscos como uma estratégica para mitigar vulnerabilidades, fortalecer controles internos, promover a cultura de segurança e resiliência em todos os níveis da organização.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
• **GESTÃO DE RISCOS**
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Planos de contingência

Em 2024, foi elaborado e implementado o Plano de Continuidade Operacional (PCO). Esse plano tem como objetivo orientar as equipes com clareza, monitorar as contingências acionadas e garantir a manutenção dos processos essenciais da Cooperativa. Além de assegurar a continuidade dos serviços prestados, o PCO evidencia o compromisso da Unimed-BH em preparar suas unidades para enfrentar situações adversas, minimizando impactos e preservando a eficiência operacional.

Também em 2024, foi elaborado, em conjunto com as unidades e equipe de Processos e Qualidade, o Plano de Capacidade Plena (PCP), com piloto inicial na Unidade Santa Efigênia e desdobramento previsto em 2025 para demais unidades ambulatoriais. O PCP direciona condutas de contingência e estabelece ações que garantam recursos humanos e materiais extras para atendimento aos clientes em caso de situações de emergência, com demanda de atendimento superior à capacidade instalada nas unidades ambulatoriais.

Com esse mapeamento, a Cooperativa ganha uma base sólida para otimizar a alocação de recursos, garantir a eficiência no atendimento e planejar ações de melhoria contínua, assegurando que as unidades possam atender à demanda de forma eficaz e com qualidade.

Letramento dos times

Para o sucesso de todas essas iniciativas, o fortalecimento da capacitação das equipes foi um dos pilares na Gestão de Riscos. Os treinamentos realizados em 2024 alcançaram uma adesão de 92% do público-alvo, o que corresponde a mais de 944 pessoas, com ênfase em temas como a revisão da metodologia e manuseio do sistema Perinity.

Como material de apoio dos treinamentos e com o propósito de fortalecer a cultura de gestão de riscos em todas as áreas, foi desenvolvida a Cartilha de Gestão de Riscos em 6 Passos.





A comunicação foi uma frente importante para fortalecer o compromisso com a Gestão de Riscos: pautas educativas foram veiculadas nos canais internos.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
• **GESTÃO DE RISCOS**
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Riscos estratégicos

No último ano, a Unimed-BH deu passos importantes no mapeamento dos riscos estratégicos, em um processo conduzido de forma integrada entre as lideranças e a Diretoria. Esse esforço possibilitou a identificação de ameaças e oportunidades diretamente ligadas à estratégia corporativa, resultando em um mapeamento detalhado de riscos relevantes e emergentes. Essa iniciativa fortaleceu a base para uma gestão proativa e assertiva na tomada de decisões diante dos desafios futuros.

Após a conclusão do mapeamento, foi realizado um **workshop com os responsáveis pelos riscos**, promovendo a disseminação do conhecimento e a participação ativa dessas lideranças na construção da metodologia de avaliação dos riscos estratégicos.

Os avanços em 2024 foram resultantes de um processo de melhoria contínua que terá, de 2025 em diante, o seu fortalecimento por meio de ações mais bem definidas de mitigação dos riscos e tratativa dos incidentes, visando a geração de um ambiente cada vez mais seguro e eficiente, alinhado às melhores práticas de governança e compliance.



Lideranças da Unimed-BH se reuniram em workshop para avaliação de riscos estratégicos

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Inovação

GRI: 3-3

Na Unimed-BH, a inovação tem uma abordagem transversal, que integra conhecimentos, tecnologias e práticas de diferentes áreas e unidades para criar soluções abrangentes. O conceito de transversalidade reforça a importância da colaboração interdisciplinar, promovendo sinergias que ampliam os resultados e geram impactos positivos dentro da cooperativa e para a sociedade.

Para além do ambiente interno, a Cooperativa também vem integrando cada vez mais os setores público, privado e acadêmico. Por meio dessas parcerias é possível viabilizar soluções, que muitas vezes são escaláveis e podem ser adaptadas para diferentes contextos, maximizando seus benefícios.



O Talks Unimed-BH reforçou o compromisso da Unimed-BH em cocriar soluções para desafios como jornadas digitais, absenteísmo nas consultas e a rápida evolução tecnológica.

Talks Unimed-BH

Um exemplo de inovação transversal foi a 7ª edição do Talks Unimed-BH 2024, realizada em julho de 2024, que contou com a participação de diversos parceiros. Essa foi a maior edição até hoje, reunindo 1,2 mil participantes e representantes de mais de 150 empresas nacionais e internacionais.

O evento trouxe debates atuais como a adaptação dos consultórios médicos às tendências futuras, o papel crescente da inteligência artificial no suporte a decisões médicas, engajamento e experiência do paciente e, ainda, o uso de IA para medicina preditiva e a criação de jornadas digitais completas para pacientes.

Metas: 3.4, 9.4, 9.5, 16.7

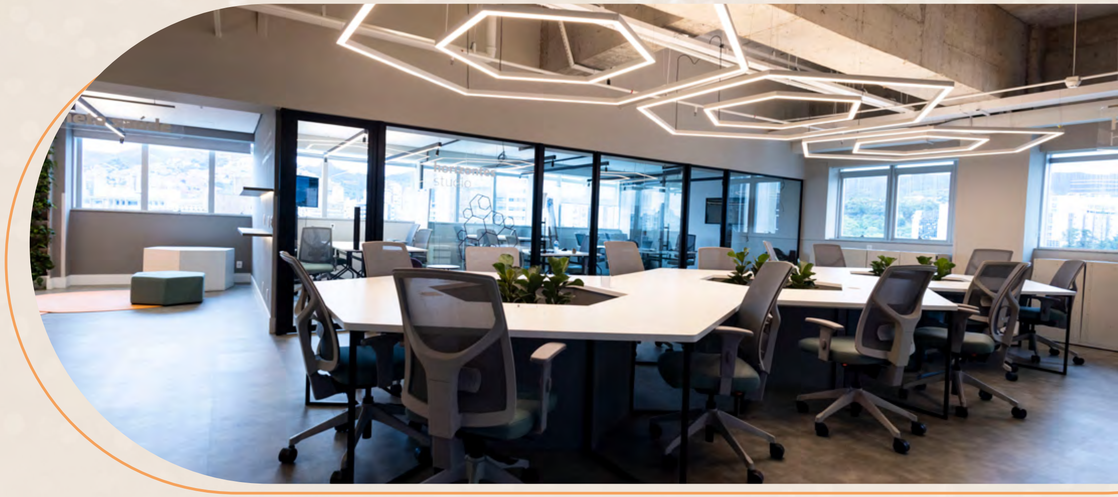
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Horizontes Hub e o novo modelo de inovação

O Talks Unimed-BH também foi palco para o lançamento do Horizontes Hub, um modelo inédito no Brasil, que reforça a relevância da Unimed-BH como uma das lideranças no setor de saúde, conectando frentes estratégicas como médicos, startups, universidades e bigtechs em iniciativas de cocriação e experimentação de novas tecnologias e Inteligência Artificial com foco no futuro da saúde.



O diretor-presidente da Unimed-BH apresentou o Horizontes Hub, marcando o lançamento da nova estratégia de inovação da Cooperativa



O espaço físico do Horizontes Hub está sendo montado na sede da Cooperativa. O Hub é um modelo inédito no Brasil, que reforçará a Unimed-BH como uma propulsora de inovações no setor de saúde, conectando frentes estratégicas, como médicos, startups, universidades e bigtechs em iniciativas de cocriação e experimentação de novas tecnologias e Inteligência Artificial.

Com esse novo olhar para a inovação, o Horizontes Hub possui três áreas de atuação:

- Plataforma de parcerias que permite a conexão de diversos players do ecossistema de saúde, promovendo colaboração e inovação aberta.
- Labs de futuro que funcionarão como espaços dedicados à experimentação e aceleração da adoção de novas tecnologias, sendo o primeiro deles o Consultório Modelo 2030.
- Horizontes Studio, um venture studio voltado para o desenvolvimento e a comercialização de novos negócios digitais e o investimento estratégico em startups.

Com o lançamento do Horizontes Hub, aliado ao trabalho transversal e disseminado da cultura de inovação em toda Cooperativa, a Unimed-BH se alinha às tendências do mercado, consolidando uma estrutura robusta e estratégica para impulsionar e gerenciar a inovação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

A inovação está nas pessoas

Com este olhar, a Unimed-BH vem reformulando seus projetos de inovação. Conheça a seguir os principais avanços.

A edição do **Juntos Inovamos 2024** trouxe um foco maior no protagonismo dos colaboradores, refletindo o compromisso da Cooperativa em promover iniciativas inovadoras alinhadas às suas estratégias e aos desafios organizacionais, valorizando as pessoas como parte essencial desse processo.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

O programa introduziu mudanças significativas em seu formato, começando com o **Bootcamp de Inovação e Criatividade**, realizado em formato híbrido e acessível a todos os colaboradores. Mais de 1,1 mil pessoas participaram dessa etapa inicial, que marcou uma entrega importante ao democratizar o acesso ao conhecimento e ao engajamento.

Após o Bootcamp, os colaboradores puderam se inscrever para a categoria **Ideias Inovadoras,** com 40 participantes selecionados para um hackathon de dois dias. Diferentemente das edições anteriores, em que as ideias eram diretamente postadas na plataforma e avaliadas, o novo formato permitiu que os participantes realizassem um mapeamento prévio dos desafios da Unimed-BH e trabalhassem no desenvolvimento de 10 ideias focadas em soluções para esses desafios durante a imersão.





A participação das lideranças da Unimed-BH foi reforçada e os líderes atuaram como mentores, integrantes de bancas simuladas e avaliadores na primeira etapa do programa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

IDEIAS PREMIADAS EM 2024:

1º lugar – Interconsulta Mobile – Plataforma digital para conectar médicos especialistas a interconsultas em unidades próprias, agilizando o atendimento presencial ou online.

2º lugar – Facilita AI – Copiloto para médicos cooperados e analistas da Gerência de Relacionamento com o Cooperado, utilizando IA para reunir e fornecer respostas instantâneas a partir de bases de dados distintas.

3º lugar – AVI Search – Ferramenta de busca inteligente integrada aos canais da Unimed-BH, personalizada para cada cliente, visando reduzir desinformações e demandas desnecessárias.

Uso de inteligência artificial

A Unimed-BH vem consolidando o uso estratégico de I.A. em diferentes áreas da Cooperativa. Entre os projetos que estão sendo conduzidos, o destaque é o uso de algoritmos para melhorar a experiência do cliente; promover avanços no Cuidado Integrado ***(Saiba mais sobre o Cuidado Integrado em Resultados Assistenciais)***; classificação de hospitais; otimização de permanência hospitalar; e o uso de IA para tratamentos de pacientes com Acidente Vascular Cerebral (AVC).

Um dos marcos desse movimento foi o Hands On I.A., workshop inédito que reuniu gerentes e superintendentes em uma imersão dedicada à definição de um portfólio corporativo de modelos de I.A. Esse trabalho reforçou a governança compartilhada e introduziu um novo modelo de tomada de decisão.

Durante o workshop, as lideranças da Unimed-BH mapearam os desafios prioritários que podem ser endereçados pela I.A., definindo os modelos a serem priorizados em desenvolvimento e implementação. Os principais temas identificados foram o apoio à regulação, a orientação de percurso e acesso, e jornadas integradas do cliente do médico.



O workshop inédito Hands On I.A. reuniu gerentes e superintendentes em uma imersão dedicada à definição de um portfólio corporativo de modelos de I.A.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

O portfólio de I.A. da Unimed-BH conta com mais de 30 modelos em operação. Veja os modelos de destaque do uso de I.A.:

- O **Algoritmo de Autorização** foi aprimorado em 2024, trazendo avanços significativos em eficiência e redução de custos. O modelo utiliza técnicas de machine learning para classificar automaticamente se solicitações devem ser autorizadas ou enviadas para análise detalhada, considerando riscos assistenciais e financeiros. Com isso, guias mais complexas e de maior custo são avaliadas diretamente por auditores, enquanto processos mais simples são automatizados.

  Como resultado, a solução aumentou a agilidade no processo e otimizou o trabalho dos auditores, aumentando a assertividade do modelo em 66% e projeta eficiência de 10,8 milhões/ano em processos relacionados à autorização.

- O ***AuditFlow,*** primeiro modelo de IA generativa implementado pela Unimed-BH, foi desenvolvido para automatizar o preenchimento de campos em sistemas na área de provimento, garantindo mais assertividade, pois analisa itens médicos para gerar resumos de diagnósticos mais consistentes e claros. Esse modelo já trouxe impactos relevantes, otimizando processos e melhorando a eficiência operacional com redução de custos em torno de R$ 400 mil. O AuditFlow também liberou horas de trabalho que eram dedicadas à revisão manual, permitindo que os especialistas se concentrem em casos críticos e estratégicos.

- O **Modelo de Detecção de Desvios de Permanência Hospitalar** foi criado para identificar internações com excesso de permanência hospitalar, permitindo intervenções proativas e personalizadas. Utilizando inteligência artificial, a solução emite alertas em tempo real, destacando possíveis barreiras assistenciais ou operacionais que impactem a alta do paciente.

  Em 2024, o modelo ajudou a reduzir a média de dias excedidos por internação em 20%, caindo de 2,27 para 1,90 dias, e evitou 4.017 diárias hospitalares. Esses resultados contribuíram para a eficiência hospitalar, reduziram custos e melhoraram a experiência dos pacientes ao promover um cuidado mais assertivo e eficiente.

- **Perspectiva de Futuro: o Direcionador de Percurso e Recomendação de Serviços de Saúde (onde ir)** avançou consideravelmente em 2024 e tem previsão de implementação para 2025. Este modelo utiliza I.A. generativa para direcionar pacientes ao canal mais adequado para o atendimento (consulta online, presencial ou pronto-atendimento) e recomendar o profissional de saúde mais indicado para cada caso.

  Com uma interface intuitiva, o modelo tem como objetivo melhorar a experiência do paciente, reduzir consultas desnecessárias e otimizar os encaminhamentos, representando um passo importante para as jornadas integradas na Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Parceria com o setor acadêmico

A Unimed-BH mantém a parceria com o Centro de Inovação em Inteligência Artificial para a Saúde (CI-IA Saúde) desde 2022, ano de sua fundação. Atualmente, 15 projetos de pesquisa estão em curso no Centro.

Em 2024, uma novidade foi a aprovação de 27 novos projetos, que começam a ser operados em 2025. Além disso, a Unimed-BH fortaleceu a colaboração ao participar de iniciativas como o Curso de IA Generativa em Saúde, promovido pelo CI-IA, e ao marcar presença no evento "Governança e Inovação no Setor de Saúde", realizado pelo Instituto Brasileiro Governança Corporativa (IBGC) em parceria com a Unimed-BH.

Nesse evento, pesquisadores do CI-IA e outros profissionais abordaram temas como inovação, inteligência artificial e novas tecnologias aplicadas à saúde, consolidando a relevância dessa parceria no avanço estratégico da Unimed-BH.

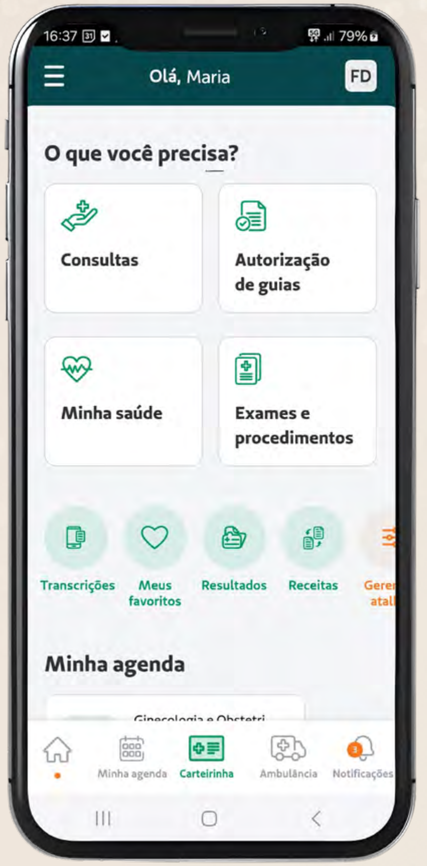
Inovação para todos os públicos

Visando uma melhor experiência do cliente, vários serviços passaram por evoluções. Dentre eles:

APLICATIVO UNIMED-BH

A nova interface e estrutura tecnológica do aplicativo Unimed-BH trouxe uma série de melhorias que começam pela tela inicial, agora mais moderna e dinâmica, com uma hierarquização de informações que facilita a navegação dos usuários.

Uma pesquisa realizada em outubro de 2024 mostrou uma aprovação de 92% dos clientes sobre o novo fluxo de agendamento. Além disso, o levantamento apontou que 67% dos agendamentos foram realizados pelos canais digitais, um aumento significativo em comparação com 52% no mesmo período de 2023.



O aplicativo da Unimed-BH passou por evoluções em 2024 a fim de proporcionar facilidades aos usuários.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Na seção **Minha Saúde,** documentos que antes estavam agrupados foram reorganizados em categorias como Resultados, Receitas, Atestados e outros, com opções para gerenciamento de dependentes de até 13 anos.

O menu **Financeiro** agora permite acesso à 2ª via de boletos, extrato de utilização e oferece pagamento via Pix, além de um novo fluxo para o reembolso. Com regras de pré-validação, o novo fluxo de reembolso reduziu o volume de solicitações em aproximadamente 50% no primeiro mês.

Na parte de **Autorizações** foram incluídos novos status para tornar a comunicação mais clara e transparente. Agora, o cliente pode visualizar o número de sessões realizadas e as restantes, realizar o agendamento de perícia médica, além de previsões de coparticipação para incentivar o uso consciente do plano.

A integração com o sistema da **Saúde Digital** proporciona uma experiência unificada na mesma plataforma, melhorando a interação entre os serviços e a conveniência para o usuário.

Resultados:

- Aumento de **52% (2023) para 67% (2024)** nos agendamentos realizados pelos canais digitais.
- Aprovação de **92% no novo fluxo de agendamento,** conforme pesquisa realizada em outubro de 2024.
- Redução de **50% no volume de solicitações de reembolso** devido à implantação de regras de pré-validação.
- **Inovação e sustentabilidade:** aumento da inclusão, ao facilitar o acesso aos diversos serviços, além da redução do impacto no meio ambiente, ao reduzir impressões e deslocamentos desnecessários.

MINHA SAÚDE

O Minha Saúde é um avanço estratégico que coloca informações valiosas de saúde na palma da mão do cliente, facilitando o cuidado e promovendo uma experiência realmente figital e integrada, uma vez que a funcionalidade permite gerir e compartilhar documentos clínicos gerados durante os atendimentos com diferentes médicos.

- Mais de **4,8 milhões de documentos clínicos e 11 milhões de resultados de exames** já foram disponibilizados na plataforma, organizados de forma acessível e compartilháveis pelos clientes diretamente com seus médicos, promovendo maior continuidade no cuidado.
- Impacto positivo em **mais de 870 mil clientes,** que já deram aceite à utilização da funcionalidade, permitindo o acesso e o compartilhamento de seus dados por meio do aplicativo.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

AUTOSSERVIÇOS VIRTUAIS INTEGRADOS (AVI)

Este projeto representa uma evolução significativa na interação da Unimed-BH com seus clientes. O AVI propõe integrar os principais canais de atendimento da Cooperativa (app, WhatsApp, call center e totens) em uma experiência fluida e unicanal, ao mesmo tempo em que amplia a oferta de novos autosserviços administrativos e assistenciais, permitindo que os clientes realizem suas demandas de ponta a ponta, de forma prática e resolutiva.

O conceito foi desenvolvido para melhorar a autonomia dos clientes e otimizar sua experiência, garantindo que possam utilizar o canal de sua preferência com mais conveniência, sem interrupções ou a necessidade de recomeçar processos. Além de beneficiar os clientes, essa abordagem promove eficiência operacional para a Unimed-BH, unindo inovação tecnológica à excelência no atendimento.

É importante destacar que a Unimed-BH já conta com bons casos de autoatendimento digital, que habilitam e embasam o desenvolvimento do AVI como um próximo passo estratégico.

Como exemplo, apresentamos os seguintes resultados:

- Mais de 252 mil clientes únicos acessaram a Manu, assistente virtual da Unimed-BH, em outubro de 2024, com as principais demandas relacionadas a agendamentos e informações sobre autorizações.
- No aplicativo, 57% dos clientes titulares acessaram diretamente a plataforma em novembro de 2024, alcançando 76% quando considerados todos os titulares com acesso ao app.

NOVIDADES TAMBÉM PARA MÉDICOS COOPERADOS

Pensando na melhor experiência dos médicos cooperados, em 2024, lançamos o Agenda Digital, uma substituição do sistema Agendamento Online (AOL).

A solução vai além do agendamento, pois tem como propósito facilitar e guiar o percurso “figital” (físico + digital) do cliente. Com a novidade, unificamos os sistemas AOL, Telessaúde e SOL, sendo que este último recebeu, ainda, 145 melhorias de usabilidade.

Também fomentando a inovação, o Prêmio Inspiração reconheceu ações e projetos inovadores desenvolvidos por médicos cooperados visando um melhor atendimento aos clientes.

Saiba mais sobre as iniciativas em Médicos Cooperados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
• **INOVAÇÃO**
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

PRESENÇA EM FÓRUNS DE INOVAÇÃO

A Unimed-BH busca constantemente promover a Inovação. Ao longo de 2024, representantes da Cooperativa estiveram presentes em diversos fóruns.



A Unimed-BH marcou presença no Healthcare Innovation Show 2024. O evento destacou insights sobre as tendências do setor de saúde.



Em 2024, a Unimed-BH foi uma das singulares do Sistema Unimed convidadas para a missão internacional em Berlim, na Alemanha, por seu reconhecimento no Prêmio Inova + Saúde. O diretor de Gestão Assistencial da Unimed-BH, Eudes Magalhães, falou sobre os esforços da Unimed-BH em inovação em visita à Embaixada do Brasil em Berlim.

A Unimed-BH esteve à frente de três painéis no World Coop Management - WCM Liderança Exponencial 2024, congresso que é referência em cooperativismo em toda a América Latina.



A Unimed-BH esteve presente no Management Innovation and Leadership in Healthcare Summit (MILES).





O paciente 4.0 e as inovações incorporadas na Unimed-BH foi o tema levado pela Cooperativa no XVI Congresso mineiro de Ginecologia e Obstetrícia, organizado pela SOGIMIG.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
• **QUALIDADE**
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Qualidade

A busca contínua pela qualidade é uma importante diretriz que orienta o trabalho desenvolvido na Unimed-BH, sempre com o objetivo de oferecer a melhor assistência em saúde. A atuação em prol da excelência reflete-se na conquista de acreditações e certificações.

Essa jornada teve início na Cooperativa há aproximadamente 20 anos. Em 2024, seguimos evoluindo nesse caminho e reafirmando nosso propósito de cuidar, cada vez mais e melhor, da saúde de nossos clientes.

RN 507 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

Em outubro, a Unimed-BH alcançou seu melhor resultado em uma auditoria da Resolução Normativa (RN) 507, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. A Cooperativa foi novamente



Em outubro, alcançamos o melhor resultado na RN 507, reafirmando a excelência em garantir as melhores práticas de qualidade para nossos clientes, colaboradores, médicos cooperados e rede prestadora.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

Metas: 3.4

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
• **QUALIDADE**
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

recomendada no nível máximo da acreditação (Nível I – Ouro) e recebeu sua maior nota. A certificação tem validade pelos próximos três anos, com auditorias anuais de manutenção.

Essa conquista comprova a excelência de nossos processos organizacionais, modelo de governança e compromisso com a experiência do cliente, qualidade e segurança assistencial.

Desde 2014, a Unimed-BH é acreditada pelo programa da ANS, com base em outras Resoluções Normativas que avaliam a qualidade das operadoras de planos de saúde. Com orgulho, destacamos que, nos últimos quatro anos, obtivemos o nível máximo (Nível I) nessa avaliação tão relevante da agência reguladora.

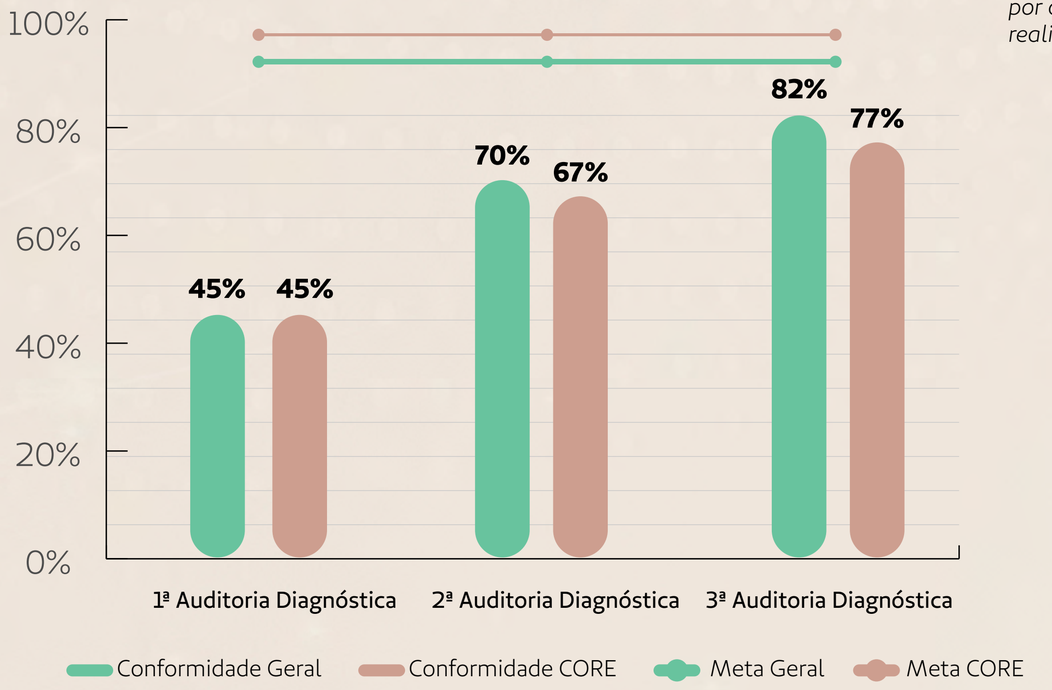
A Unimed-BH foi acreditada no Nível Ouro da RN 507 e recebeu a sua maior nota.

Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A Unimed-BH tem trabalhado em rede na busca pela certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) desde 2022. Em 2024, realizamos duas Auditorias Diagnósticas com a DNV em todas as nossas unidades, nos meses de março e abril, e novamente em novembro e dezembro.

Os resultados demonstraram significativa evolução nos nossos processos desde a primeira Auditoria Diagnóstica realizada em 2022. Veja o gráfico a seguir:

Evoluçao Auditorias Diagnósticas



Em 2024, nossos serviços e unidades assistenciais passaram por duas Auditorias Diagnósticas realizadas pela DNV.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
• **QUALIDADE**
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

A Auditoria de Acreditação está prevista para 2025. A Cooperativa busca a acreditação de forma transversal, avaliando a maturidade dos processos corporativos e das unidades assistenciais de maneira padronizada. Cada unidade será auditada de forma independente.

A busca pela Acreditação ONA trouxe avanços importantes para a Unimed-BH, como a evolução na atuação em rede, padronização de processos nas unidades, fortalecimento da governança clínica, melhorias na experiência do cliente, maior eficiência operacional e organizacional e foco na identificação e gestão de riscos.

Outro ponto de destaque é o engajamento das equipes médicas, assistenciais e administrativas, que têm contribuído significativamente para as melhorias necessárias e para o aprimoramento contínuo do cuidado aos nossos clientes.

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

A previsão é de que a Auditoria de Acreditação da ONA seja realizada em 2025.

Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH

A Unimed-BH é protagonista em modelos inovadores de valorização pela qualidade. Um exemplo é o Selo de Excelência Assistencial, uma iniciativa desenvolvida pela Cooperativa para estimular a qualificação contínua da sua rede de serviços.



O Hospital Unimed – Unidade Betim garantiu 5 estrelas e conquistou o primeiro lugar na categoria Internação no Prêmio Experiência do cliente, no evento do Selo de Excelência.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
• **QUALIDADE**
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Em 2024, os hospitais da Unimed-BH obtiveram resultados excelentes, reforçando o compromisso com a evolução da qualidade. O Hospital Infantil São Camilo Unimed e o Hospital Unimed – Unidade Betim alcançaram a classificação máxima de 5 estrelas. Já o Hospital Unimed – Unidade Contorno e a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foram classificados com 4 estrelas.

Além disso, na terceira edição do Prêmio Experiência do Cliente, o Hospital Unimed – Unidade Betim conquistou o primeiro lugar na categoria Internação, um marco inédito. Essa premiação é ligada ao Selo de Excelência e reconhece os prestadores que se destacaram ao longo do ano com base no NPS (Net Promoter Score), metodologia que reflete a indicação decorrente da qualidade dos serviços segundo a avaliação dos próprios clientes.

Veja mais em Rede Prestadora.



O Hospital Infantil São Camilo Unimed também conquistou 5 estrelas no Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH.

Pilares de Excelência

A equipe de Qualidade da Unimed-BH atua como um pilar essencial na garantia de padrões elevados de atendimento, integrando estratégias focadas na Qualidade Assistencial, Segurança do Paciente, Conformidade Regulatória e Satisfação dos Clientes. Mais do que executar processos técnicos, eles são protagonistas na consolidação de uma cultura de melhoria contínua, impulsionando a excelência nos serviços prestados e fortalecendo a confiança na marca.

Atualmente, a Unimed-BH possui uma rede credenciada com 2.606 locais, incluindo prestadores e consultórios de médicos cooperados. Em 2024, a equipe da Qualidade visitou 1.042 desses locais, o que resultou em 2.511 avaliações. Essas inspeções ocorrem tanto para pessoas físicas (médicos cooperados que atendem em consultórios) quanto pessoas jurídicas (hospitais, clínicas, laboratórios, entre outros).

As visitas são organizadas de forma anual ou bienal, atendendo a critérios que englobam legislação e boas práticas em saúde. Os roteiros de avaliação são baseados em documentos pré-estabelecidos, variando de acordo com o perfil do serviço avaliado.

No ano de 2024, o percentual de qualificação da Rede atingiu 96% para pessoa física (médicos cooperados) e 93% para pessoa jurídica.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
• **QUALIDADE**
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC)

PDGC
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS

O Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) é uma ferramenta de autoavaliação que tem como objetivo incentivar a adoção de boas práticas de gestão e governança, promovendo a sustentabilidade do negócio. Desenvolvido por meio de uma parceria entre o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), o programa utiliza um modelo referencial para a gestão das cooperativas baseado em padrões de excelência reconhecidos internacionalmente, categorizando-as em "Primeiros Passos para a Excelência", "Compromisso com a Excelência", "Rumo à Excelência" e nível "Excelência", todas nas faixas ouro, prata e bronze.

Em 2024, a Unimed-BH se preparou para buscar a certificação Ouro no nível de maturidade Excelência durante o próximo ciclo de auditoria, que será realizado em 2025. Ou seja, o mais alto nível de reconhecimento para organizações em estágio avançado de gestão e governança. Para alcançar essa meta, a área de Qualidade liderou um amplo trabalho, envolvendo diversos setores na busca por melhorias contínuas nos processos.

Atualmente, a Unimed-BH possui a certificação Bronze na categoria Excelência, destinada a cooperativas que já demonstram maturidade em seus sistemas de gestão, com resultados que comprovam sua competitividade.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Reputação

Uma marca é construída a partir de múltiplas perspectivas e critérios, sendo avaliada em aspectos como confiabilidade, qualidade, ética, valores, gestão, compromisso com seus públicos de relacionamento e desempenho no mercado.

A imagem, que está intimamente ligada à reputação, é o reflexo dessas percepções e é formada ao longo do tempo por meio das inúmeras interações. Essas interações consideram, por exemplo, a experiência direta dos clientes, o cuidado com os seus públicos de relacionamento, incluindo a qualidade e clareza da comunicação o engajamento nas redes sociais, a postura diante de crises, bem como a transparência e consistência entre as mensagens transmitidas e as ações.

Em um mercado altamente competitivo, como o da saúde, a reputação sólida atua como um diferencial estratégico, influenciando decisões de clientes e parceiros, além de atrair e reter talentos, assegurando sua sustentabilidade.

Em 2024, a Unimed-BH deu continuidade a seu amplo trabalho de gestão da reputação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Relacionamento com partes interessadas

A Unimed-BH possui áreas dedicadas ao relacionamento com cada um de seus públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes individuais e empresariais, rede prestadora, Sistema Unimed, fornecedores, imprensa e sociedade. As áreas possuem iniciativas e canais específicos para manter a proximidade e tratar demandas.

Como exemplo, a área de relacionamento com o cliente atua ao longo do ano com a promoção de eventos e ações que fortalecem o vínculo com a Cooperativa, além de tratar solicitações e manifestações diversas, garantindo um serviço de qualidade e a satisfação do atendimento, o que acaba impactando em nossa reputação.

A seguir, você pode conhecer mais como nos relacionamos como cada uma das partes interessadas.

Relacionamento com a imprensa

O relacionamento da Unimed-BH com a imprensa tem um papel importante dentro da gestão da reputação, em que priorizamos a informação de qualidade e promovemos uma comunicação clara e objetiva.

Alinhado ao planejamento estratégico da Cooperativa, os assuntos veiculados na imprensa estão relacionados às mensagens-chave e reforçam o nosso compromisso com a qualidade assistencial, a sustentabilidade, a responsabilidade social, por meio das ações do Instituto Unimed-BH, e a Inovação Contínua.

Entre as principais pautas trabalhadas, ao longo do ano, pode-se destacar a expansão da rede assistencial, os resultados econômico-financeiros, o compromisso com a inovação e o desenvolvimento do setor de saúde.

1. **Resultados econômico-financeiros de 2023** e o estudo de viabilidade para incorporação da Unimed Sete Lagoas – Matéria veiculada no Valor Econômico e coluna Minas S.A. do jornal O Tempo. ***Clique aqui.***

2. **A área de Saúde Digital da Unimed-BH** mostra o compromisso da cooperativa com a assistência de qualidade e inovação, mostrando eficiência no atendimento aos clientes durante a epidemia de arboviroses em Belo Horizonte e região metropolitana – Reportagem publicada da Rádio Itatiaia. ***Clique aqui.***

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

3. O anúncio da aquisição de um imóvel em Nova Lima, onde será construído o novo hospital da rede assistencial, coloca a cooperativa como um dos grandes players do setor de saúde em Belo Horizonte e Minas Gerais. – Matéria veiculada no Jornal Valor Econômico. ***Clique aqui.***

4. O Horizontes HUB foi lançado dentro do Talks Unimed-BH, evento que contou com a presença de jornalistas. O projeto inovador marca um novo momento da inovação na cooperativa, funcionando como um espaço de tendências e parcerias na área da saúde. ***Clique aqui.***



Talks Unimed-BH

A Unimed-BH realizou a evolução do seu Centro de Inovação e inaugurou o Horizontes Hub. Em um modelo inédito para o setor no Brasil, o hub atuará na inovação aberta e novos negócios em saúde. O projeto já chega ao mercado com grandes parceiros, entre eles Framework, Indigo Hive, Box1824, KPTL e CI-IA Saúde. "É a tecnologia que possa ser aplicada para melhorar a vida de nossos clientes e para melhorar a vida de todas as pessoas com quem interagimos, porque nossa responsabilidade não é só com nossos 1,5 milhão de clientes, mas com toda a sociedade dos 34 municípios com que interagimos", avaliou o diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, durante o Talks Unimed-BH, que aconteceu na sede da cooperativa, em Belo Horizonte.

Horizontes Hub

O Horizontes Hub vai complementar a estrutura de inovação da cooperativa, com impacto direto na experiência médico-paciente. Segundo o diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, o hub marca uma nova fase da inovação dentro da cooperativa. "Como uma empresa líder, precisamos nos antecipar às tendências e nos adaptar rapidamente às mudanças que estão transformando nosso setor. Estamos saindo do modelo de centro de inovação, que tinha o propósito de desenvolver iniciativas para uso interno, e estamos inaugurando o Horizontes Hub, que parte de um princípio da inovação inclusiva, para juntos co-criarmos o futuro da saúde", disse.

Diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret fez o lançamento da nova fase do hub de inovação e novos negócios da Unimed-BH

Consultório 2030

O Horizontes Hub inaugura o conceito de laboratórios de futuro (living labs), que estão sendo montados em um novo espaço físico na sede da Unimed-BH, em Belo Horizonte. Em um deles, o Consultório 2030, os médicos poderão experimentar tendências como dispositivos, realidade virtual, copilotos de inteligência artificial e avanços em telemedicina. Outro, o Meta-Saúde, é centrado no paciente e será dedicado à evolução do cuidado e ao bem-estar por meio de aplicativos, algoritmos e metaverso. Outros laboratórios devem ser lançados ainda este ano, como o Lab Gerações, para explorar as novas direções dos perfis de pacientes e médicos, e outro focado em IA generativa.

Novo hospital

A Unimed-BH tem 5.100 médicos cooperados, gera mais de 5.000 empregos diretos e vários empregos indiretos. São quatro hospitais em operação, e, além das unidades ambulatoriais, vem aí uma nova unidade, já em fase avançada de construção, que é o hospital em Contagem (MG). Além disso, Frederico Peret disse que a diretoria da cooperativa avalia novos projetos de estrutura.

Startups

Frederico Peret informou que a Unimed-BH, após concluir seu primeiro investimento em startups, planeja expandir a avaliação de novas startups e realizar novos investimentos. O Horizontes Hub funcionará em dois andares do edifício-sede da Unimed-BH, no Funcionários, em Belo Horizonte. O espaço será para troca de conhecimentos e experimentações e funcionará ainda como residência para startups que atuam no setor de saúde.

A Coluna Minas S.A. do jornal O Tempo deu destaque ao lançamento do Horizontes Hub.

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

Além dos releases divulgados e do trabalho de atendimento à imprensa, o relacionamento com jornalistas envolve ações periódicas. Foram seis ações promovidas dentro das redações e com jornalistas estratégicos.





Redações de Belo Horizonte e região metropolitana receberam estandes com bike-suco. A ação promoveu engajamento e um momento de descontração para os jornalistas.





O almoço de fim de ano reuniu jornalistas da grande imprensa e médicos cooperados que mais deram entrevistas em 2024. O evento ocorreu no Centro de Referência do Queijo Artesanal de Minas Gerais, projeto apoiado pelo Instituto Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Ampliação da presença de médicos cooperados na mídia

A Cooperativa também tem se dedicado a ampliar a presença dos cooperados na mídia, colocando-os como fontes técnicas de referência. Em 2024, foram 252 entrevistas conquistadas com médicos da Unimed-BH.

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

Especialidade	Nº de entrevistas
Infectologia	*90*
Pneumologia	*37*
Oftalmologia	*30*
Clínica Médica	*14*
Família e Comunidade	*11*
Otorrinolaringologista	*10*
Geriatria	*8*
Psiquiatria	*7*
Endocrinologia	*6*
Mastologia	*6*



Durante o outono-inverno de 2024, Belo Horizonte viveu um período de longa estiagem. Nossos médicos cooperados da Pneumologia contribuíram com a imprensa, levando informação de qualidade e orientações para a população.



Com 90 inserções, a especialidade Infectologia foi destaque em razão de temas que pautaram a mídia de Belo Horizonte e Região Metropolitana, entre eles, a epidemia de dengue e aumento das infecções respiratórias.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Resultados

Em 2024, foram:

74
releases e sugestões de pauta produzidos e divulgados na imprensa.

4.932
menções da Unimed-BH e do Instituto Unimed-BH em matérias proativas e espontâneas.

1,3 mil
inserções foram só sobre a Cooperativa.

95%
das matérias divulgadas na imprensa foram positivas, um aumento de 1% em relação a 2023. As negativas se mantiveram em 1% e as neutras foram 4%.

Redes Sociais

Estar presente e se posicionar nas redes sociais é essencial para empresas que desejam se conectar com seu público de forma direta e estratégica. As redes sociais ampliam a visibilidade da marca, criam oportunidades de interação com públicos diversos e fortalecem o relacionamento com os clientes. Além disso, um posicionamento claro reflete os valores da empresa e aumenta a credibilidade.

Neste sentido, em 2024, a Unimed-BH apostou no fortalecimento de uma marca empregadora sólida, reforçando sua **presença no LinkedIn para atrair e reter talentos.** Essa estratégia teve como foco ampliar a visibilidade do perfil institucional e fortalecer a reputação da Cooperativa como um excelente lugar para trabalhar.

O trabalho envolveu a valorização da cultura organizacional, promovendo os valores, comportamentos e crenças que reforçam o sentimento de pertencimento dos colaboradores, sendo os próprios colaboradores, em parte dos posts, os protagonistas. Além disso, destacaram-se os diferenciais de mercado, como as práticas de diversidade e inclusão, tecnologia, inovação e sustentabilidade, que consolidam a Unimed-BH como referência no setor.



LinkedIn

Em 2024, o LinkedIn da Unimed-BH alcançou resultados positivos e, a taxa de engajamento foi de 63,80%, refletindo a consolidação da estratégia digital da cooperativa.

A taxa de engajamento mede o nível de interação do público com o conteúdo de uma marca nas redes sociais. Uma taxa de 1% a 5% é considerada boa e, acima dessa média, excelente.

Dentro desse resultado, podemos destacar 27.679 novos seguidores, 4,4 milhões de impressões, 259 mil visualizações de vídeo e 2,1 milhões de cliques. Os posts publicados na plataforma tiveram 1,8 mil compartilhamentos, 1,6 mil comentários e 24 mil curtidas.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

CAMPANHA “EU VENCI”

A atuação da Unimed-BH no Instagram seguiu voltada para assuntos de saúde, qualidade de vida e bem-estar. A campanha “Eu Venci”, veiculada de junho a agosto no perfil da cooperativa, focou em engajamento por meio de histórias reais, conectando os seguidores com a página do Mude1Hábito na plataforma Viver Bem.



Resultado da campanha “Eu Venci”, veiculada no Instagram, Facebook, LinkedIn e YouTube:

- 9.273.463 impressões
- 19.839 curtidas
- 1.087 comentários
- 836 compartilhamentos
- 1.824 salvos
- 3.704.021 reproduções (vídeo).

A plataforma ganhou uma seção com depoimentos em vídeo dos personagens da campanha e um espaço para publicação de histórias compartilhadas pelo público geral, como forma de incentivar e reconhecer as mudanças de hábito dos usuários. No total, 28 histórias foram publicadas.

Dessa forma, a marca foi inserida na história através dos relatos e vivências dos protagonistas, sendo vista enquanto um elemento de colaboração e progressão para as vidas dos participantes.

Monitoramento da Marca

Em 2024, a Unimed-BH deu continuidade ao trabalho de monitoramento da marca nas redes sociais. A Cooperativa utiliza indicadores para mensurar a saúde de marca nessas plataformas a fim de assegurar uma boa reputação e uma estratégia de divulgação aderente aos objetivos do negócio.

De janeiro a dezembro de 2024, a saúde dos comentários no LinkedIn alcançou 93,4%, enquanto no Instagram esse indicador foi de 51,7%.

No mesmo período, a aderência das publicações no LinkedIn foi de 95,87%, destacando-se positivamente, enquanto o Instagram registrou 55,5% de aderência.

Considerando todas as redes da Unimed-BH (Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube e X – antigo Twitter), a saúde geral dos comentários atingiu 71%. Já a aderência geral das publicações em todas as plataformas foi de 67,20%.

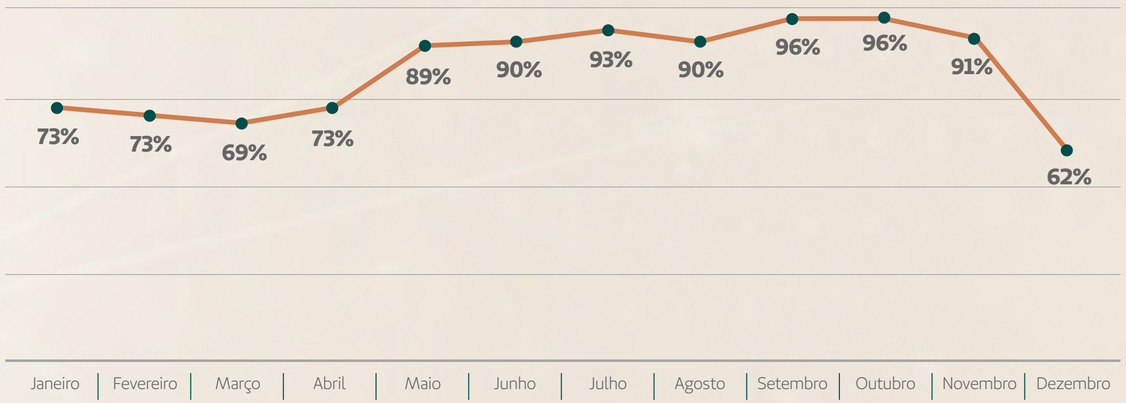
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Sobre as menções públicas, de janeiro/2024 a dezembro/2024, em todo o ambiente digital, atingimos 77% de positividade das menções.

INTERAÇÕES DIGITAIS

A saúde dos comentários, um indicador específico para monitorar e analisar interações digitais, mede o impacto do conteúdo publicado e as reações dos usuários nas redes sociais – sendo parte importante para mensuração do índice de Saúde da Marca.

O gráfico abaixo ilustra como crises nas redes influenciam a reputação da marca. Em março, o indicador atingiu 69%, reflexo da suspensão do atendimento aos clientes da Unimed-Rio. Já a crise envolvendo um colaborador da Unimed-BH, que fez um comentário racista no X (antigo Twitter), resultou no menor índice do ano: 62%.



Gestão de crise

O setor de saúde suplementar vem se mantendo em evidência na imprensa, principalmente em matérias que reforçam a perspectiva do cliente. Reclamações dos clientes, reajustes dos planos de saúde e as crises financeiras ligadas às empresas do setor ocuparam muitas manchetes ao longo de 2024.

Outro tema em evidência foi a judicialização da saúde, que vem crescendo anualmente dentro do país, sendo um risco para a saúde financeira das empresas do setor.

Ao longo de 2024, o Sistema Unimed enfrentou desafios significativos, com crises envolvendo algumas de suas singulares que ganharam destaque na imprensa. Essas situações geraram impactos não apenas para as operadoras diretamente envolvidas, mas também para outras singulares, como a Unimed-BH, que precisaram tomar medidas importantes para preservar sua operação e a qualidade do atendimento. Entre essas ações, destacou-se a suspensão de atendimentos a clientes de determinadas singulares em sua área de atuação pela não ocorrência de pagamento dos faturamentos, uma decisão necessária para garantir a sustentabilidade nos serviços prestados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
• **REPUTAÇÃO**
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

Além dessas situações externas, a Cooperativa também precisou administrar questões de crise assistencial ao longo do ano, como a maior crise de arboviroses do Estado, demonstrando resiliência e capacidade de gestão em momentos de alta complexidade. Essas circunstâncias evidenciam a importância de uma governança robusta e de uma comunicação transparente, elementos essenciais para proteger a reputação institucional e reforçar a confiança dos públicos de relacionamento.

ATUAÇÃO MULTIDISCIPLINAR

Nos momentos de crise, a Unimed-BH aciona o Comitê de Crise, um grupo formado por profissionais de diferentes áreas. Em 2024, o Comitê de Crise atuou no gerenciamento de quatro eventos. Sua atuação tem o objetivo de reduzir possíveis impactos na reputação e imagem da Cooperativa.

Uma atuação importante do Comitê, em 2024, foi no gerenciamento de uma crise envolvendo um colaborador da Unimed-BH, que cometeu injúria racial em uma rede social. Logo após a crise ser detectada nas redes sociais, o Comitê foi acionado e o colaborador deixou de fazer parte do quadro de profissionais da Cooperativa. Foi feita também a publicação de um posicionamento no Instagram. As matérias veiculadas na imprensa destacaram o posicionamento da Unimed-BH.


Cotidiano

Unimed demite funcionário que fez comentário racista no X

Colaboração para o UOL, em São Paulo
16/12/2024 22h05

Unimed anunciou demissão do funcionário nesta segunda (15), um dia após tomar conhecimento do caso
Imagem: Divulgação



Em dezembro, uma crise envolvendo um comentário racista de um colaborador da Unimed-BH gerou repercussão nas redes sociais. O Comitê de Crise atuou no gerenciamento do caso com medidas imediatas e a Cooperativa publicou o seu posicionamento de forma pública e transparente.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Resultados assistenciais

Manter o nosso compromisso de oferecer um cuidado seguro e de qualidade aos clientes é essencial para atingirmos bons resultados assistenciais.

Em 2024, enfrentamos grandes desafios na assistência. Minas Gerais registrou o maior número de casos de dengue da história, além do aumento geral dos quadros de chikungunya e zika. Na rede própria da Unimed-BH, em uma única semana foram registrados quase 17 mil atendimentos.

Os desafios das arboviroses se somaram ao período de sazonalidade respiratória. Além disso, outro tema que trouxe preocupação ao longo do último ano foram as ondas de calor, fruto do impacto das mudanças climáticas.

Para suportar o trabalho das equipes assistenciais no enfrentamento da elevação de atendimentos, foram realizadas diversas ações como treinamentos, palestras, remanejamentos operacionais e revisão de protocolos.

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

Metas: 3.4

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Grandes números

Consultas eletivas
7.291.326

Consultas em Pronto atendimento on-line
456.473

Terapias
4.069.405

Consultas em Pronto-socorro
2.373.814

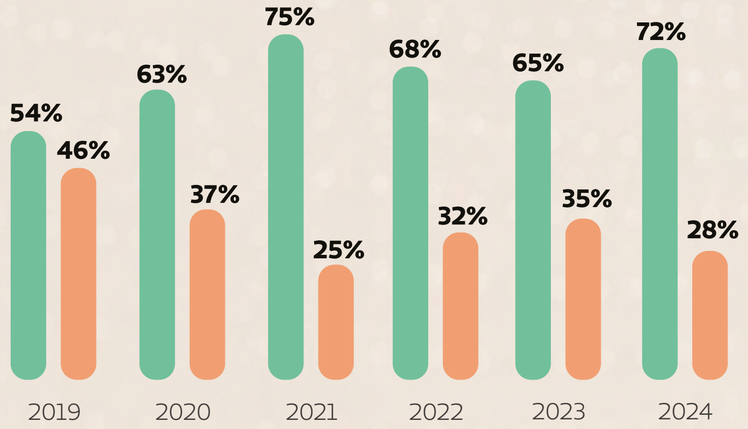
Internações hospitalares
218.545

Exames
40.498.198

Os dados relatados correspondem aos atendimentos de clientes Unimed-BH e de outras singulares dentro da nossa rede e clientes Unimed-BH fora da rede em 2024.

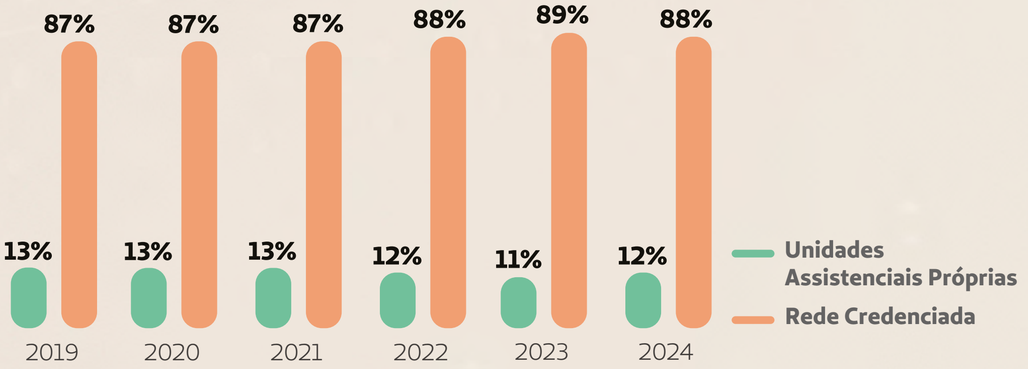
Evolução dos nossos números assistenciais

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



** A partir de 2020 passamos a incluir as consultas de atendimento on-line*

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

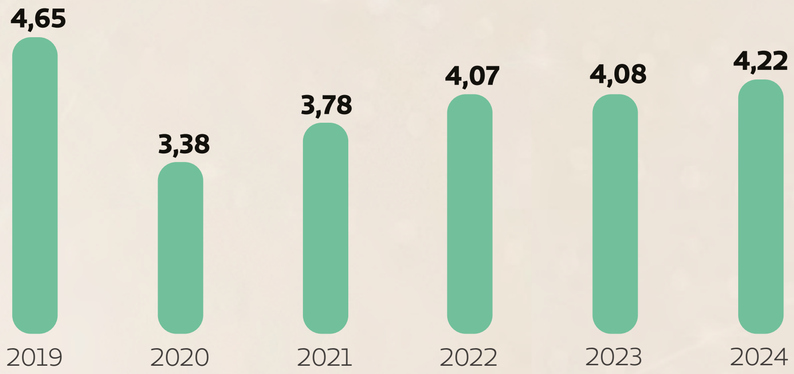


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

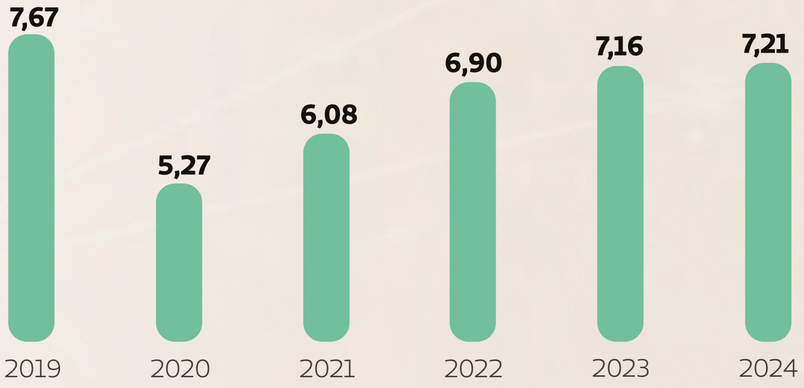
CONSULTAS MÉDICAS ELETIVAS POR CLIENTES

Em 2024, observamos o indicador cada vez mais próximo ao patamar pré-pandemia, demonstrando uma normalidade no comportamento do usuário. Os indicadores demonstram a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente).

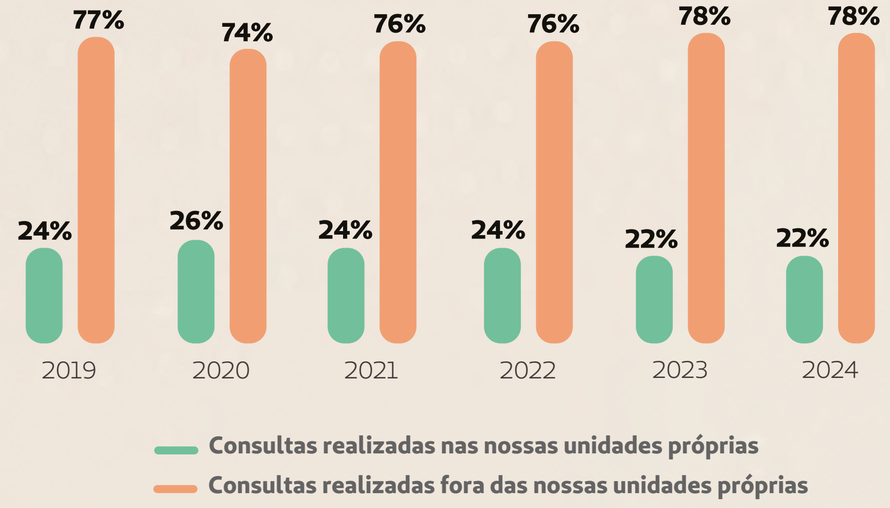
Consultas eletivas por cliente



Consultas eletivas por idoso



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

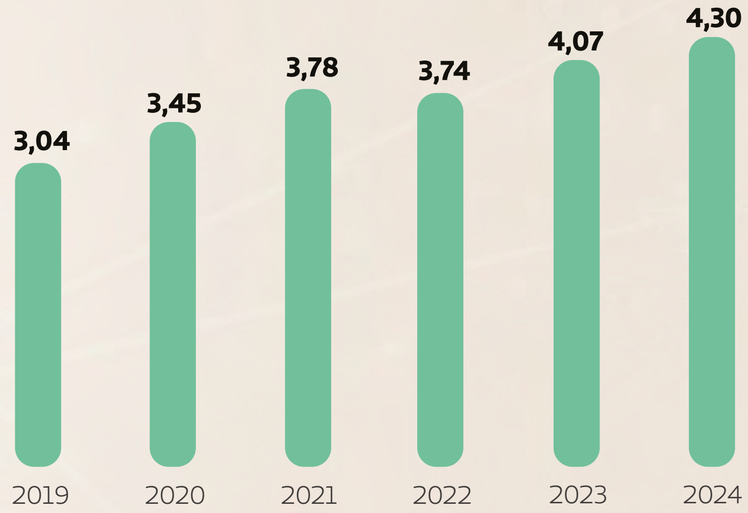


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

EXAMES COMPLEMENTARES POR CONSULTA MÉDICA ELETIVA

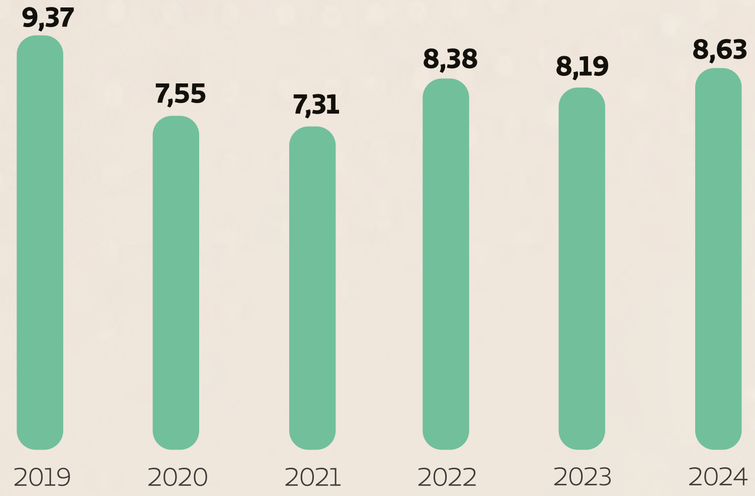
O indicador expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência.

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



PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS

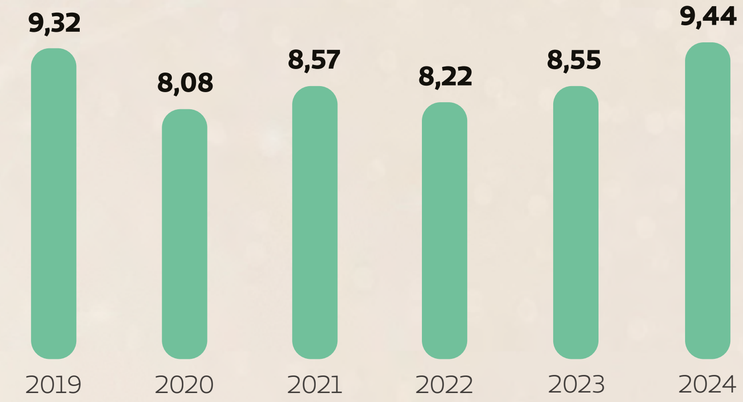
Em 2024, observamos um valor próximo aos do período antes da pandemia, o que demostra uma estabilidade no comportamento usual do cliente. Esse indicador expressa o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada médico cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

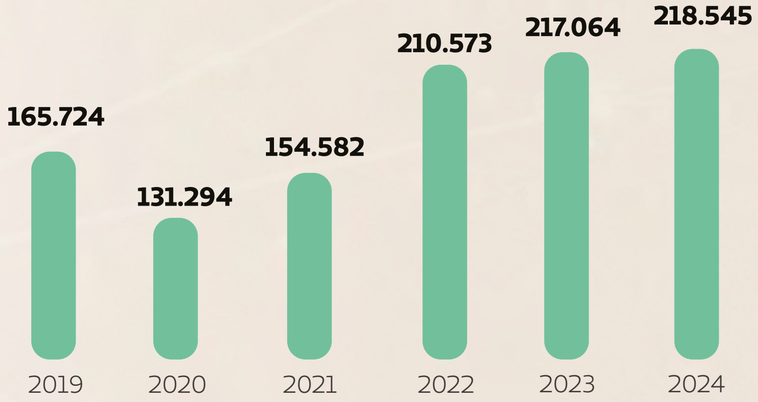
PERCENTUAL DE RETORNO A SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ATÉ TRÊS DIAS

Observamos em 2024 um aumento no indicador, fruto do cenário assistencial vivido no ano, onde tivemos o recorde de casos de arboviroses e o fenômeno de ondas de calor. Em razão da oscilação do quadro clínico, é usual uma busca maior do cliente pelo atendimento de urgência e emergência em curto prazo.



INTERNAÇÕES

O número de internações se mantém no patamar dos últimos dois anos. Apesar do aumento de casos de arboviroses e, também, em razão das ondas de calor, não é frequente a necessidade de internação do paciente.



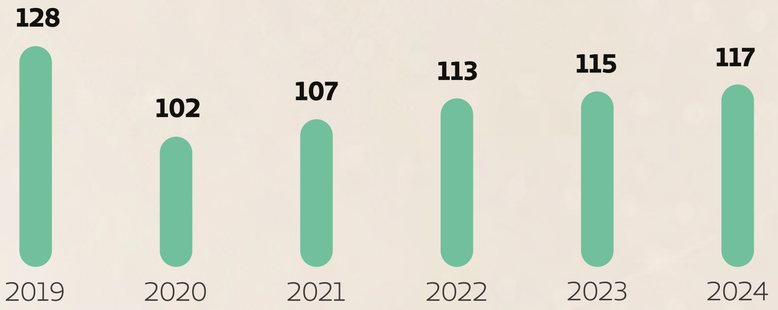
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

NÚMERO DE INTERNAÇÕES POR MÉDIA DE CLIENTES

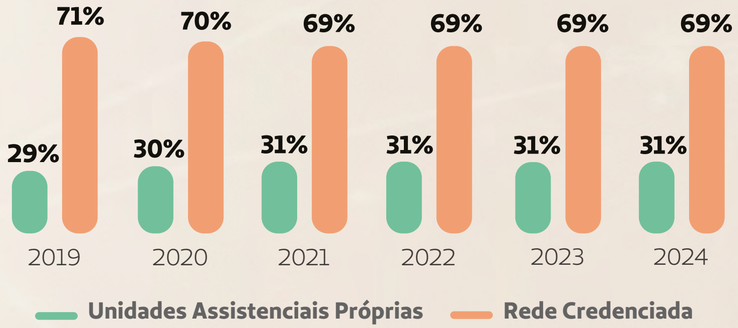
Desde 2023, a Unimed-BH reporta o número de internações por clientes. O cálculo segue a metodologia da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que considera internações por 1.000 beneficiários.

Como podemos observar no histórico, o resultado se mantém no patamar dos últimos anos. O número segue a média histórica e se mostra levemente abaixo da média do setor.

Internações x 1.000 beneficiários

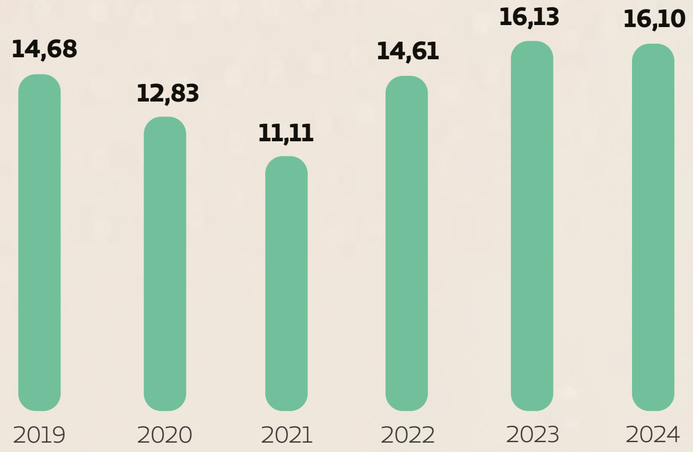


Percentual de internações – participação da rede própria e rede credenciada



PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES POR CONDIÇÕES SENSÍVEIS À ATENÇÃO PRIMÁRIA (ICSAP)

O cálculo expressa o percentual de internações de clientes por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde, cujas internações seriam passíveis de redução por meio de intervenção na atenção primária à saúde. Quanto menor o percentual, melhor.

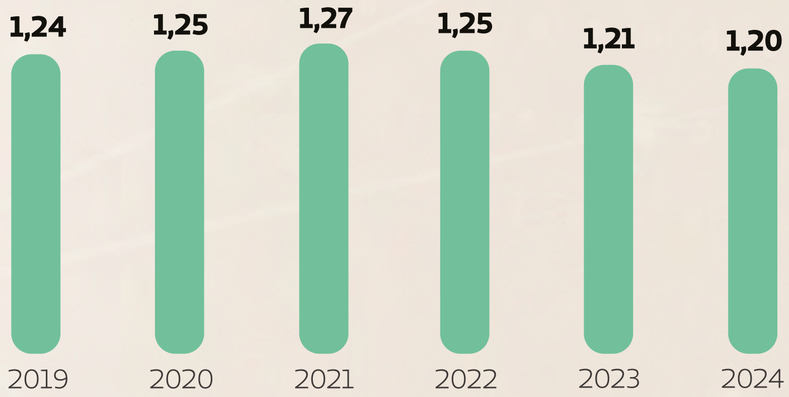


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

RAZÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR EM RELAÇÃO À REFERÊNCIA

Desde 2023, a Unimed-BH reporta no Relatório de Gestão esse dado considerando a metodologia *Diagnosis Related Groups* (DRG), em português, Grupo de Diagnósticos Relacionados. Ter um tempo hospitalar adequado é fundamental para a experiência positiva do paciente e sua segurança, além de contribuir para os melhores resultados na instituição de saúde. Os valores demonstram o compromisso da Cooperativa com uma gestão de leitos eficiente e boas práticas clínicas.

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



Cuidado integrado

Para oferecer uma assistência de saúde de excelência e atender às necessidades específicas de seus clientes, a Unimed-BH trabalha o Cuidado Integrado. Esse é um projeto que tem como principal objetivo criar jornadas assistenciais personalizadas, que não apenas promovam a qualidade do cuidado, mas também possibilitem a identificação precoce de desvios que possam impactar os resultados clínicos.

No centro do projeto está uma plataforma inovadora desenvolvida pela Cooperativa. Utilizando algoritmos avançados de Inteligência Artificial e técnicas de Machine Learning, gerando interoperabilidade entre os diversos sistemas da Unimed-BH, a ferramenta é capaz de identificar clientes com maior risco de complicações e dificuldade de acesso, permitindo que uma equipe multidisciplinar gerencie e navegue o cuidado desses pacientes de forma proativa e integrada.

Toda a jornada assistencial do paciente é registrada e monitorada na plataforma, que oferece uma visão abrangente e detalhada do histórico clínico.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Profissionais de saúde responsáveis pelo cuidado com o cliente utilizam a ferramenta para registrar atividades, garantir intervenções oportunas e assegurar a jornada assistencial mais adequada para cada cliente.

Atualmente, mais de 310 mil clientes são monitorados, por diferentes áreas da Unimed-BH, por meio da Plataforma Cuidado Integrado. O acompanhamento abrange perfis variados, incluindo pacientes com condições de alta complexidade, como insuficiência cardíaca, doença pulmonar obstrutiva crônica avançada e renais crônicos dialíticos, além de gestantes, idosos centenários, crianças e adolescentes asmáticas e muitos outros.

Ao proporcionar um acompanhamento contínuo e estruturado, a Unimed-BH reafirma o seu compromisso em promover uma assistência de saúde de qualidade, fomentar a inovação e entregar valor aos seus clientes. O Cuidado Integrado é mais do que uma ferramenta: é um modelo que transforma a maneira como a saúde é gerida, assegurando melhores desfechos clínicos e maior satisfação para todos os envolvidos.

Saúde digital



Desde sua criação, a Saúde Digital da Unimed-BH evoluiu continuamente para oferecer um percurso assistencial completo, inovador e resolutivo. Com mais de 1,8 milhão de consultas on-line realizadas ao longo de cinco anos, o serviço se consolidou como referência em atendimento digital, garantindo acessibilidade, qualidade e uma experiência positiva para os clientes.

A oferta de serviços abrange atendimentos on-line de urgência para públicos específicos, como adultos, crianças e gestantes, além de renovação de receitas; teleinterconsultas em Cardiologia e Endocrinologia; e teleconsultas eletivas para Endocrinologia. Em 2024, um novo serviço foi implementado para saúde mental: uma equipe dedicada de psicólogos realiza a triagem dos pacientes, que, de acordo com a complexidade dos casos, são acompanhados por médicos de família e psiquiatras, além de contarem com suporte contínuo de uma equipe de telemonitoramento.

O Projeto Cuidado Integrado fortalece ainda mais essa jornada, garantindo acompanhamento remoto para diferentes condições de saúde. Um exemplo é o telemonitoramento da asma dentro da rede própria, que envolve contato ativo para crianças com riscos moderado e grave, além do uso de chatbot com suporte humano para os casos leves.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

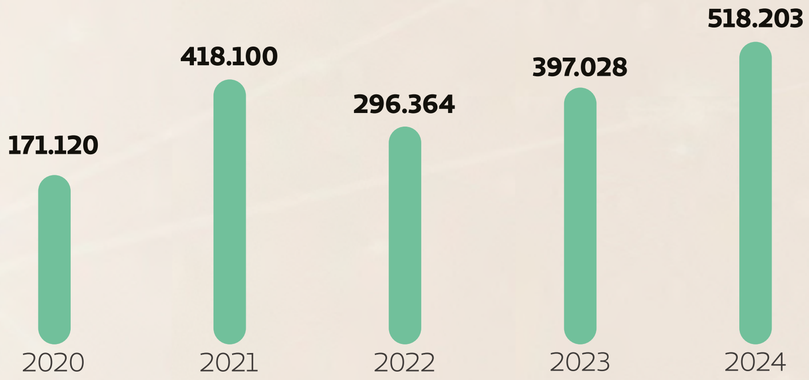
Em 2024, a Saúde Digital avançou ainda mais com a implantação do Atendimento Figital (físico + digital) para crianças com asma moderada e grave, reduzindo internações desnecessárias. Enfermeiras realizam visitas domiciliares utilizando o dispositivo TytoCare, que permite exames físicos à distância para avaliação dos pediatras on-line, garantindo um cuidado mais próximo e eficiente.

Outro avanço foi a Descentralização da Saúde Digital, que permite que médicos realizem atendimentos de qualquer local, seja de seus consultórios particulares ou de casa, sem necessidade de estarem nas instalações da Unimed-BH. Essa iniciativa amplia a capilaridade do serviço, oferecendo mais flexibilidade aos profissionais e maior disponibilidade para os clientes.

O compromisso da Unimed-BH com soluções inovadoras se reflete na qualidade dos serviços oferecidos. A Saúde Digital mantém um NPS acumulado de 89 e uma resolutividade de 93% dos atendimentos em até 72 horas, reafirmando seu impacto positivo na assistência aos clientes..

CONSULTAS ON-LINE REALIZADAS POR ANO

Apesar do uso cada vez mais comum deste tipo de serviço, demonstrado pela tendência de crescimento do indicador, em 2024 houve uma mudança na metodologia da apuração dos números havendo alteração em relação aos critérios adotados até a geração dos dados de 2023.



Experiência do paciente

A Unimed-BH está constantemente investindo no aprimoramento da experiência dos clientes, garantindo não apenas a satisfação com a Cooperativa, mas também o fortalecimento da confiança no serviço prestado.

Em 2024, os hospitais próprios da Unimed-BH passaram a contar com uma Gerência de Experiência do Paciente, com o objetivo de reforçar o compromisso com a excelência. A área tem trabalhado no mapeamento de jornadas do paciente, identificando pontos de melhorias e investindo em iniciativas que consideram as necessidades e expectativas dos pacientes e familiares.

Como resultado, podemos destacar o aumento do Net Promoter Score (NPS) da internação nos hospitais próprios, que atingiu a marca de 75, permanecendo na zona de excelência. Já o NPS do pronto atendimento apresentou um aumento significativo de 8 pontos, passando de 42 em 2023 para 50 em 2024. Esse crescimento ocorreu mesmo em um cenário desafiador, marcado pela maior epidemia de arboviroses, evidenciando a capacidade dos prontos atendimentos dos hospitais próprios de oferecer uma melhor experiência para nossos clientes.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Além disso, os hospitais da rede própria também apresentaram resultados positivos no Prêmio Excelência Assistencial Unimed-BH.

Leia mais em Rede Prestadora.

Segurança assistencial

A segurança assistencial é um pilar fundamental para a qualidade dos serviços de saúde, garantindo que o cuidado prestado seja eficaz, seguro e centrado no paciente. Trata-se de prevenir erros, reduzir riscos e promover uma cultura de aprendizado contínuo, onde o foco está na segurança do paciente.

Adotar práticas seguras exige engajamento de toda a equipe, investimento em capacitação, protocolos bem definidos, além de acompanhamento de indicadores. A segurança assistencial fortalece a relação de confiança entre pacientes, profissionais e instituições de saúde e, com isso, promovemos melhores desfechos clínicos e reduzimos custos associados a eventos adversos.

Em 2024, a Unimed-BH avançou em relação às práticas assistenciais seguras. O primeiro ponto foi garantir que as Comissões de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) tivessem atuações independentes. Como cada unidade hospitalar possui uma CCIH e um NSP, foi criada uma coordenação de enfermagem para cada



A segurança do paciente é uma premissa da Cooperativa. Na foto, Waldermar Henrique Fernal, cooperado da Pediatria, e Lis Noronha Bravo, paciente Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

um deles – assessorada por um médico cooperado – que atua de forma transversal, garantindo o alinhamento de protocolos, indicadores e boas práticas entre cada hospital da rede própria da Unimed-BH.

A estratégia contribui para a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), buscada pela Unimed-BH.

Saiba mais em Qualidade.

SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) tem a missão de promover e coordenar ações que garantam a segurança do paciente durante toda a jornada assistencial. Sua atuação está alinhada às diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A fim de garantir a transversalidade da atuação, em 2024 foi iniciado um trabalho de aproximação entre os Núcleos, troca de boas práticas e tratativa das demandas. Em conjunto, também está sendo elaborado o Plano de Segurança do Paciente, cujo objetivo é definir as ações prioritárias para 2025.

Metas Internacionais de Segurança do Paciente

A Unimed-BH segue as Metas Internacionais de Segurança do Paciente estabelecidas pela Joint Commission International (JCI), em colaboração com a Organização Mundial da Saúde (OMS), com o objetivo de melhorar continuamente a assistência, minimizando eventos adversos. São elas:

- Identificar o paciente corretamente;
- Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde;
- Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
- Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;
- Reduzir os riscos de infecções associados aos cuidados de saúde;
- Reduzir o risco de danos ao paciente decorrente de quedas;
- Reduzir o risco de lesão por pressão.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
• **RESULTADOS ASSISTENCIAIS**
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO





A higienização das mãos é um tema permanente nas unidades e serviços assistenciais da Unimed-BH a fim de prevenir as IRAS.

CONTROLE DE INFECÇÕES

Entendendo a importância de fortalecer a atuação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) – responsável por planejar, implementar e monitorar medidas para prevenir e controlar Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) – foi realizado um diagnóstico situacional da atuação da Comissão de cada unidade própria. A partir do levantamento, foi iniciado o trabalho de nivelamento de conhecimento, padronização das rotinas e indicadores.

Diariamente, a equipe atua promovendo práticas que reduzam riscos de infecções no ambiente hospitalar. Para tanto, realiza visitas técnicas nas áreas, auditorias educativas durante cirurgias e beira-leito, monitoramento de egressos cirúrgicos, entre outras atividades.

GOVERNANÇA CLÍNICA

Em 2024, o trabalho de Governança Clínica da Unimed-BH seguiu como parte da rotina das áreas. Após a implantação dos subprojetos – visando à melhoria contínua, à qualidade assistencial e à segurança do paciente –, foram definidos os indicadores que passaram a ser alimentados mensalmente, permitindo a avaliação dos resultados e o acompanhamento pela gestão, assim como tratativas de possíveis desvios.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Resultados econômico-financeiros

GRI: 3-3, 201-1

O ano de 2024 foi um marco para a recuperação do setor de planos de saúde, com crescimento contínuo no número de clientes, refletindo na retomada econômica do segmento. Dados da Agência Nacional de Saúde (ANS) mostram que, no período de janeiro a setembro, o desempenho registrado foi o melhor desde o início da pandemia, com um aumento expressivo de 178% em relação ao mesmo período de 2023.

O cenário reflete o fortalecimento da confiança dos clientes nos planos de saúde, impulsionado por uma maior busca por segurança e qualidade assistencial. Essa trajetória positiva reafirma o papel estratégico da saúde suplementar para o desenvolvimento econômico do país.

Por outro lado, a inflação médica segue desafiando o controle das despesas. Nesse sentido, a recomposição das mensalidades dos planos foi fundamental para que o setor mantivesse a sinistralidade em queda. De acordo com a ANS, o indicador de sinistralidade mostra que a reorganização financeira promovida pelo setor tem trazido bons resultados.



Metas: 8.2, 16.6, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Resultados da Unimed-BH

Os resultados da Unimed-BH seguiram a tendência do setor, fechando o ano positivamente. A Cooperativa manteve a carteira acima de 1,5 milhão de vidas, mesmo após as renegociações e o encerramento de contratos deficitários.

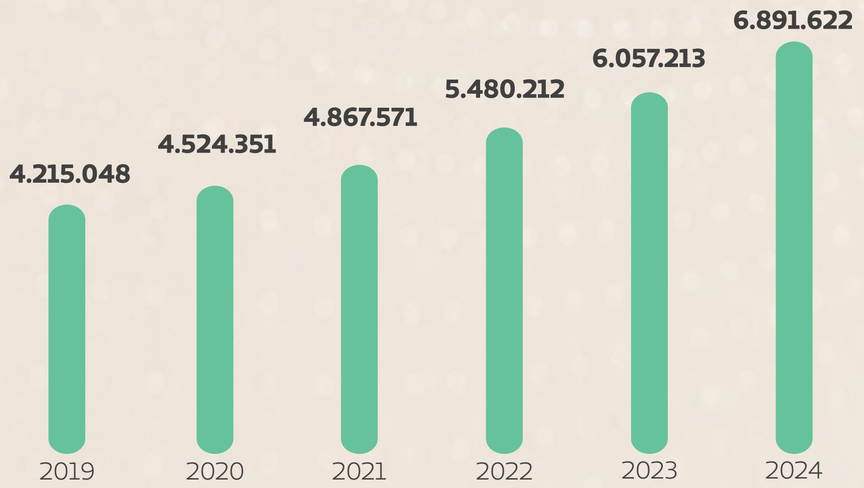
Da mesma forma, a Unimed-BH manteve a sinistralidade sob controle, resultado de um esforço contínuo e coletivo, fundamental para a sustentabilidade do negócio. Em razão de uma gestão sólida, as contraprestações efetivas, o patrimônio líquido e os ativos tiveram desempenho positivo – o que foi refletido na valorização do capital social – enquanto as provisões técnicas aumentaram em decorrência do crescimento da própria Cooperativa.

Já as despesas operacionais foram impactadas pela constituição de provisões judiciais obrigatórias, mas, ainda assim, se mantiveram próximas aos índices apurados nos anos anteriores. A Margem Ebitda, por sua vez, se manteve em linha com o resultado de 2023.

CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS

O indicador alcançou R$ 6,89 bilhões, superando em 13,78% o valor registrado em 2023. Como as contraprestações efetivas correspondem, principalmente, à receita líquida proveniente dos planos de saúde, a recomposição das mensalidades com renegociação de contratos empresariais foi um dos principais fatores que influenciaram no crescimento do resultado.

Evolução das Contraprestações Efetivas (milhares de reais)



Em 2024, atingimos R$ 6,89 bilhões em contraprestações efetivas, resultado de uma gestão sólida e focada na sustentabilidade do negócio.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

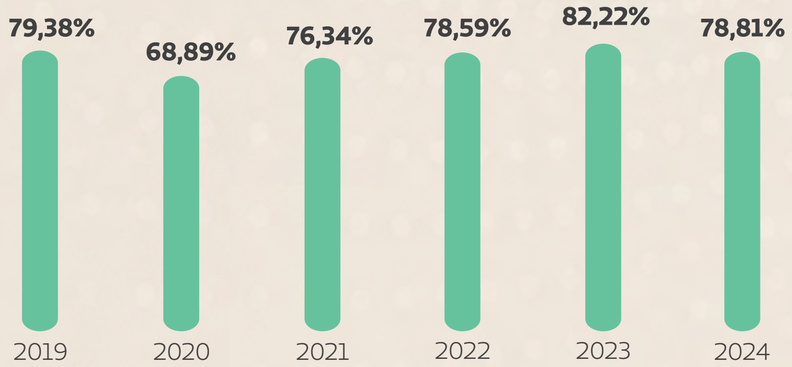
SINISTRALIDADE (DM)

Conter o avanço da sinistralidade, ou Despesas Médicas (DM), foi um dos maiores desafios da Cooperativa nos últimos anos e a consistência do trabalho pode ser observada no resultado de 2024. Depois de três anos em alta, o indicador teve uma queda de 3,41 p.p., fechando abaixo dos 80%.

Como o indicador é uma relação direta entre a receita e as despesas assistenciais, podemos afirmar que as medidas de gestão do custo assistencial, associado à renegociação dos contratos, o reajuste dos planos e a manutenção da carteira de clientes foram os responsáveis pelo resultado do indicador.

Em 2024, seguimos com uma série de iniciativas que apoiaram na redução dos custos assistenciais, como conscientização dos médicos cooperados sobre o volume de exames solicitados; orientações de percurso para o cliente; ações para melhor gestão das agendas nos serviços próprios; além de mudanças nos modelos de remuneração de prestadores, em especial da Oncologia, e de compra de materiais de alto custo.

Evolução da Sinistralidade



A sinistralidade de 2024 foi de 78,81%, resultado do controle dos custos e do aumento da receita

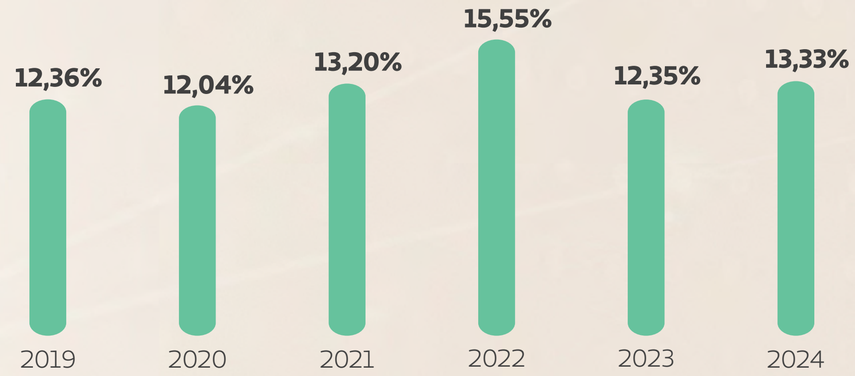
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DE COMERCIALIZAÇÃO

As Despesas Operacionais (DA + DC) aumentaram 0,98 p.p. em relação ao ano anterior, fechando em 13,33%. Em 2024, o índice foi fortemente impactado pela necessidade de constituição de provisões judiciais obrigatórias, mas, apesar do aumento, o valor se manteve no patamar dos anos anteriores, mostrando a consistência da gestão austera, com foco na sustentabilidade da Cooperativa.

Vale lembrar que, para a composição do indicador, somamos os gastos atrelados ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) que, em 2024, foram de 1,77%. Esta é uma exigência contábil (Norma ITG 2004) do Conselho de Contabilidade implantada em 2019.

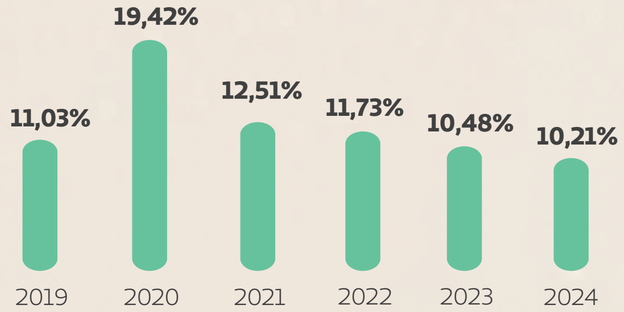
Percentual das Despesas Administrativas + Despesas de Comercialização sobre as Contraprestações Efetivas



EBITDA

A Margem Ebitda reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, desconsiderando juros, impostos, depreciação e amortização. Como obtivemos um incremento nas contraprestações efetivas e redução das despesas médicas, conseguimos equilibrar o aumento das despesas operacionais, mantendo o indicador estável em comparação ao ano anterior, demostrando a consistência na performance.

Evolução da Margem Ebitda

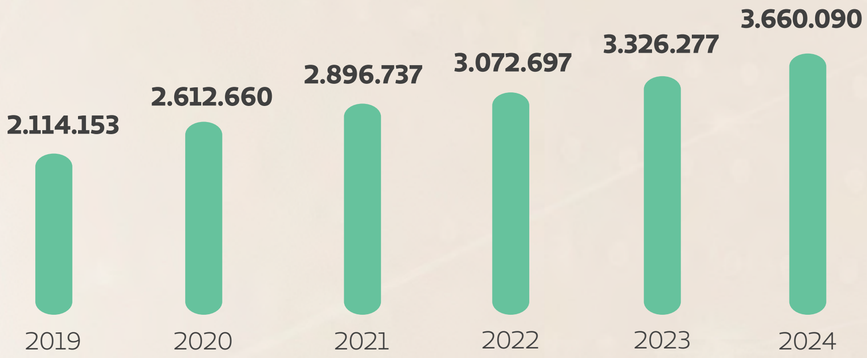


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Patrimônio Líquido segue em crescimento, conforme tendência observada nos últimos anos. Atingimos R$ 3,66 bilhõs em Patrimônio Líquido, o que representa um aumento de 10,04% em relação ao ano anterior. O desempenho positivo é reflexo do resultado operacional, da evolução da Cota Capital a partir do ingresso de novos cooperados e do incremento dos juros ao capital.

Evolução do Patrimônio Líquido (milhares de reais)

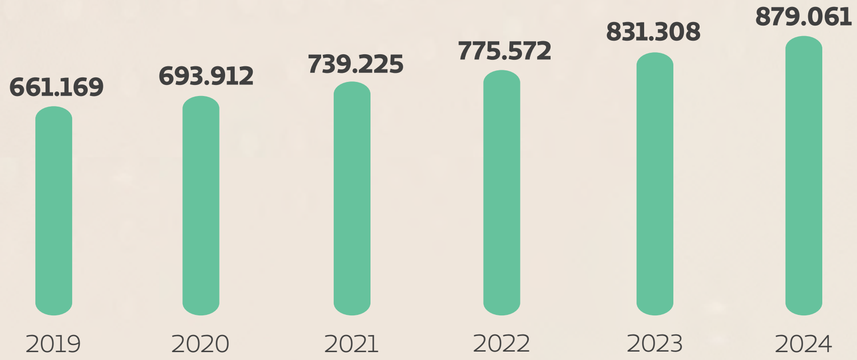


Em 2024, o Patrimônio Líquido registrou um crescimento de 10,04%

CAPITAL SOCIAL

Graças aos resultados positivos alcançados pela Cooperativa, a Unimed-BH segue valorizando o capital social dos cooperados em 12%, teto estabelecido pela Lei 5.764/71, contribuindo para a remuneração de longo prazo dos seus médicos. Com isso, e considerando a entrada e a saída de cooperados durante o ano, além dos juros ao capital, em 2024, o saldo do indicador foi 5,74% maior que o registrado em 2023.

Evolução do Capital Social (milhares de reais)

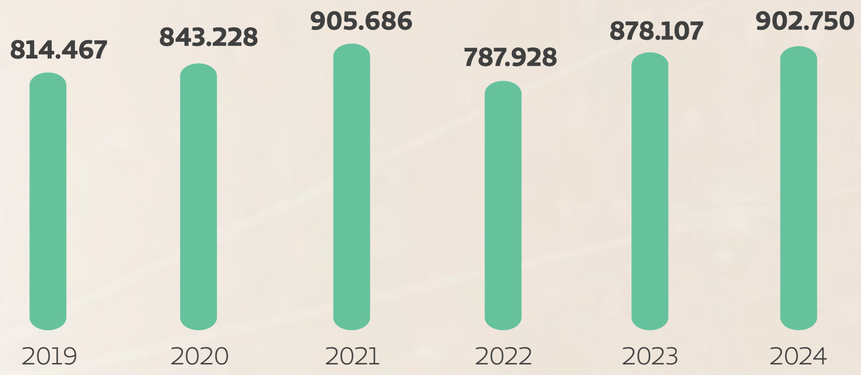


1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

PROVISÕES TÉCNICAS

Em 2024, as Provisões Técnicas aumentaram 2,81%, registrando saldo de R$ 902.750 milhões. Esse valor é uma reserva exigida pela ANS como forma de assegurar a operação das empresas de plano de saúde e garantir a perenidade e a segurança do negócio.

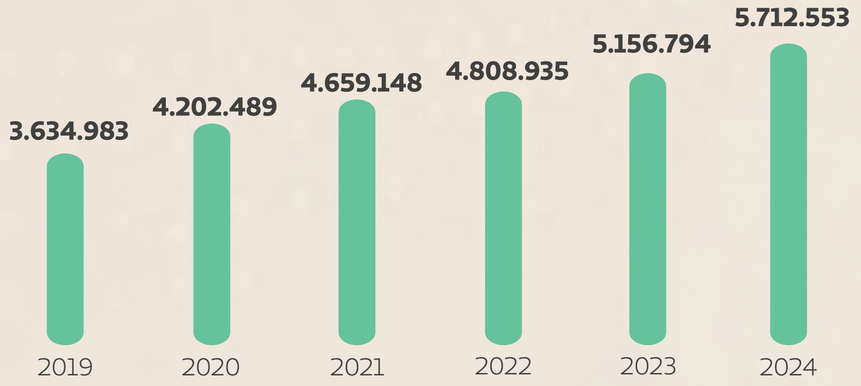
Evolução das Provisões Técnicas (milhares de reais)



ATIVOS

Em 2024, os Ativos da Unimed-BH alcançaram R$ 5,7 bilhões, um aumento de 10,78% em relação ao ano anterior. Este indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes e bens, como imóveis e parque tecnológico, sendo considerado o termômetro da robustez da empresa. Ativos robustos fazem parte da estratégia da Unimed-BH para fazer frente aos desafios que tem se mostrado constantes no setor.

Evolução dos Ativos (milhares de reais)



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
• **RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

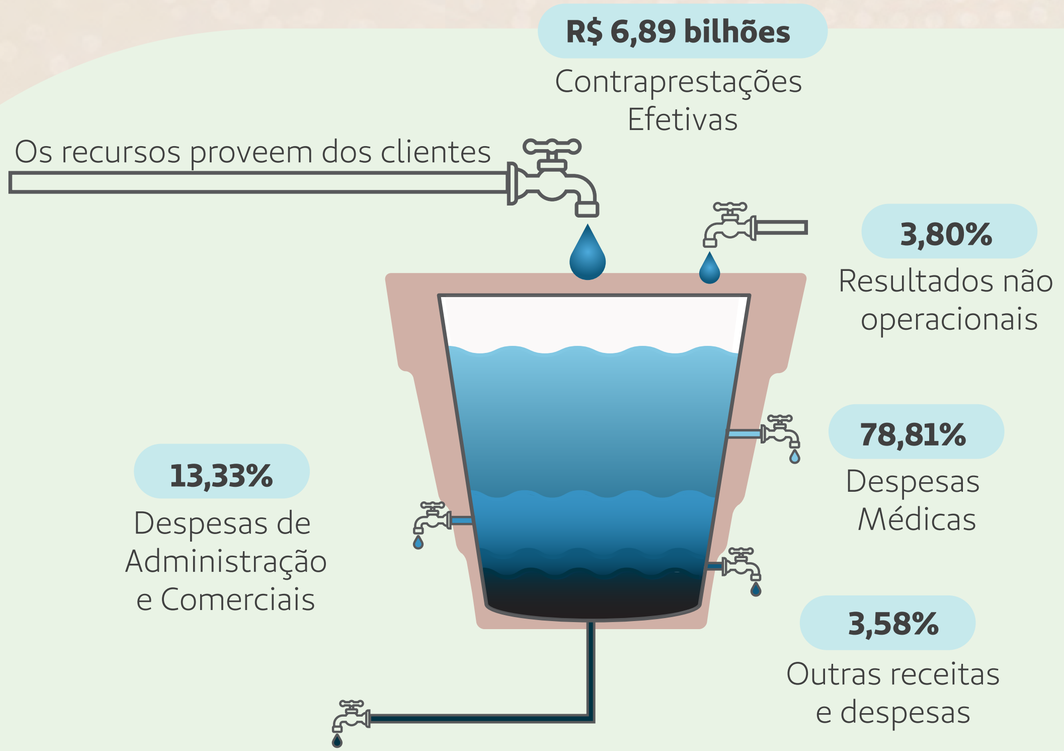
◄ INÍCIO

Gestão dos recursos coletivos

Com um modelo de negócio baseado na cooperação, a Unimed-BH tem na gestão coletiva a sua principal força e o gerenciamento dos recursos pode ser explicado por meio da metáfora da caixa-d'água que abastece um condomínio.

A receita advinda de clientes abastece o reservatório e o consumo se dá pelo atendimento assistencial aos clientes e pelas despesas feitas para a manutenção do negócio em funcionamento.

Assim, havendo uma boa gestão dos recursos, atingimos bom desempenho no Resultado Operacional e no Resultado Líquido que são destinados ou distribuídos, ao final de cada exercício, aos médicos cooperados.



Confira a Demonstração de Valor Adicionado (DVA) e outras informações no anexo ***Demonstrações Financeiras.***

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

9.

Responsabilidade social

Comprometidos com nosso propósito de cuidar da saúde, seguimos atuando com responsabilidade social, promovendo o bem-estar das pessoas e das comunidades.

Bernardo Augusto de Paula Lopes, aluno da turma de Percussão I da Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
• **CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS**
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Contribuições estratégicas

A Unimed-BH acredita que a solidez da cooperativa está diretamente ligada ao impacto positivo que ela gera na sociedade. Ao longo de nossa trajetória, consolidamos nosso compromisso com iniciativas que promovem cultura, sustentabilidade, inclusão, diversidade e transformação social. Por meio de alianças estratégicas e ações concretas, reafirmamos nossa responsabilidade com o desenvolvimento das comunidades em que atuamos.

Por isso, integramos compromissos locais e globais, participamos de redes de sustentabilidade e governança e apoiamos projetos socioculturais que fazem a diferença na vida de milhares de pessoas. Essas iniciativas refletem nosso propósito de construir um futuro mais justo, colaborativo e saudável para todos.

Compromissos coletivos

A Unimed-BH faz parte do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2012. Essa iniciativa conecta organizações a uma rede global



A Unimed-BH sediou, em maio, o encontro da Rede Desafio 2030 para discutir "O desafio da aceleração: novas tecnologias e modelos de cooperação para alcance da Agenda 2030". O evento teve a participação de Rosana Chaves, superintendente executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidadade, e reuniu representantes das empresas que integram a Rede 2030 e o Hub ODS Minas Gerais.

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Metas: 17.16, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
• **CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS**
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

comprometida com os princípios do pacto, que abrangem áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Ou seja, participando do Pacto Global mantemos o alinhamento das nossas práticas às premissas internacionais de sustentabilidade.

Com esse mesmo objetivo, a Cooperativa integra, desde 2020, o HUB ODS MG (HUB regional do Pacto Global) e a Rede 2030. Assim, atua em compromissos locais em Minas Gerais, alinhada com outras empresas participantes e comprometidas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – uma agenda global com 17 objetivos interconectados que abordam questões críticas como erradicação da pobreza, igualdade de gênero, preservação ambiental e promoção de saúde e bem-estar.

GOVERNANÇA EM PAUTA

A Unimed-BH também é associada ao Instituto Ethos, que contribui para que a cooperativa aprimore suas práticas de responsabilidade social, sustentabilidade e governança e, em especial, adote práticas transparentes e responsáveis, combatendo a corrupção e fortalecendo a governança corporativa.

Da mesma forma, somos associados ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o que fortalece nossos padrões de governança corporativa, promovendo transparência na prestação de contas e responsabilidade corporativa, contribuindo com eventos e pautas da área da saúde no Grupo Técnico de Saúde.

Parceria estratégica

A Unimed-BH é uma das mantenedoras do Instituto Minas pela Paz, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) criada a partir da iniciativa do Conselho Estratégico da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG) e que contribui para ressocialização de vulneráveis.

O Instituto promove a formação profissional e inserção no mercado de trabalho do público de jovens vulneráveis, adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas e indivíduos privados de liberdade que cumprem suas penas nas unidades prisionais da Associação de Proteção e Assistência aos Condenados (APAC), visando a sua ressocialização. Somente em 2024, foram 1.500 certificações aos detentos, o maior número desde 2009.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◂ INÍCIO

Saúde e bem-estar

GRI: 3-3

Contribuir para a promoção da saúde faz parte do nosso jeito de ser e, como signatária do Pacto Global, a Unimed-BH se compromete com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), dentre eles, O ODS 3 – Saúde e bem-estar.

Por isso, investimos em iniciativas que proporcionam qualidade de vida para as pessoas. Levamos o nosso cuidado para toda a sociedade por meio do incentivo à prática de atividades físicas e do compartilhamento de informações qualificadas que estimulam a adoção de hábitos saudáveis.

Movimento Mude1Hábito

O Movimento Mude1Hábito é um conjunto de iniciativas que convida o público a repensar a rotina e adotar novos hábitos em busca de promoção da saúde e prevenção de doenças. Os projetos são desenvolvidos em duas frentes de atuação, sendo uma digital e outra presencial, e o objetivo de ambas é estimular um estilo de vida mais saudável para a população das áreas onde atuamos.



O Movimento Mude1Hábito reforça o posicionamento da marca Unimed-BH como promotora da saúde por meio de ações distribuídas em várias regiões da capital mineira.

Metas: 3.4, 4.7, 10.2, 11.7

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Em 2024, ampliamos a atuação do Movimento de forma transversal, alcançando diretamente nossos clientes, cooperados, colaboradores e sociedade, reforçando a valorização da marca Unimed-BH como agente de promoção da saúde.

PLATAFORMA CIRCUITO MUDE1HÁBITO

A plataforma Circuito Mude1Hábito oferece aulas gratuitas on-line de diversas atividades físicas, como dança, funcional, yoga e bike, além de palestras relacionadas à promoção da saúde, bem-estar e alimentação saudável para todas as idades.



Ao longo do ano, diversos desafios são lançados na plataforma para estimular a prática de uma vida mais saudável.

O acesso é aberto ao público e os usuários podem participar de um programa de benefícios em que são recompensados pelas atividades realizadas. Com a plataforma, o usuário se exercita de onde estiver, participa de desafios e é premiado.

Há quase quatro anos no ar, a plataforma conquistou uma grande comunidade de usuários, com o marco histórico de 1,3 mil engajamentos e uma média de 7h30 dedicadas, por pessoa, no mês de dezembro.

Mais de 9 mil
usuários ativos

18,6 milhões
de engajamentos

2 mil
pessoas premiadas nos desafios das estações, que abordam temas relacionados à saúde mental, atividade física e hábitos saudáveis

300
inscrições de corridas patrocinadas disponibilizadas

88%
dos usuários avaliam como nota 10 (excelente) a experiência na plataforma

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

CIRCUITO MUDE1HÁBITO NAS PRAÇAS



Aula de Tai chi chuan, na Praça Floriano Peixoto.

Além de proporcionar experiências presenciais, o Circuito Mude1Hábito nas praças promove atividades constantes na Praça Floriano Peixoto, espaço adotado pela Unimed-BH desde 2010. A programação mensal oferece aulas gratuitas de alongamento e caminhada orientada, Tai Chi Chuan e iniciação e fortalecimento à corrida, com foco principalmente no público 60+.

Ao longo de 2024, o Circuito Mude1Hábito nas praças registrou:

604 inscritos

132 participantes ativos, em média

CIRCUITO MUDE1 HÁBITO Unimed

12 aulas regulares e **3** aulões temáticos. Nesse último, a média de participantes foi de **100** pessoas por evento.

MUDE1HÁBITO EXPERIENCE

Em comemoração ao Dia Nacional do Mude1Hábito, os 53 anos da Unimed-BH e o Dia Mundial da Saúde, todos celebrados em abril, promovemos uma experiência inovadora para clientes, colaboradores e médicos cooperados.

O Mude1Hábito Experience surgiu para dar visibilidade às diversas iniciativas que compõem o movimento, estimulando os convidados a adotarem pequenas mudanças de hábitos em prol da saúde e da qualidade de vida.



A programação do Mude1Hábito Experience contou com aulas de Yoga, Funcional e Bike.

O evento, que contou com apoio do Instituto Unimed-BH, aconteceu na sede da Unimed-BH e reuniu aproximadamente 200 pessoas para participar de atividades físicas orientadas e um bate-papo sobre hábitos saudáveis.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



A Unimed-BH já patrocinou 18 edições da Volta da Pampulha.

Patrocínio às corridas

A Unimed-BH esteve presente nas maiores e mais tradicionais provas de corrida de Belo Horizonte e região metropolitana, com estandes e atividades, como os alongamentos orientados pelos professores do Circuito Mude1Hábito. Também contamos com nosso serviço de ambulância para suporte durante os eventos. Ao todo, 18 corridas foram patrocinadas, alcançando mais de 90 mil pessoas, sendo 18 mil durante a 25º Volta Internacional da Pampulha.

Parceria com o Instituto Corre pra Ver

Desde 2023, a Unimed-BH patrocina o **Instituto Corre Pra Ver**, uma iniciativa que facilita a prática de corrida e caminhada para pessoas com deficiência visual, conectando-as a guias voluntários.

Essa parceria reforça nosso compromisso com a responsabilidade social e promoção da saúde, na medida em que busca conscientizar a população sobre a importância da atividade física para a qualidade de vida, além de contribuir para a diversidade e inclusão, incentivando a adoção de hábitos saudáveis por diferentes públicos.



Felizidade Minas Shopping

Parceria da Unimed-BH com o Minas Shopping, a iniciativa tem como objetivo promover a qualidade de vida para pessoas de todas as idades, em especial o público 50+, com orientação de educadores físicos. A programação é gratuita e acontece de segunda a quinta-feira, das 10h às 11h.



As atividades do grupo são orientadas por profissionais qualificados.

220 *inscritos*
80 *participantes ativos, em média*

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Bike BH

Em 2024, o patrocínio ao Projeto Bike BH, sistema de bikes compartilhadas, completou cinco anos. A iniciativa foi viabilizada por meio da parceria entre a Unimed-BH, Serttel – Soluções em Mobilidade e Segurança Urbana e a Prefeitura de Belo Horizonte, com o objetivo de ser uma alternativa de lazer e transporte sustentável para a população da capital mineira, além de trazer mais qualidade de vida para seus usuários.

No período de janeiro a abril, foi concedido a clientes Unimed-BH 10% de desconto da aquisição de passes do Bike BH. Mais de 800 passes foram adquiridos com o desconto, beneficiando cerca de 500 clientes.

O patrocínio foi encerrado em junho de 2024, mas ao longo de todo o período de realização, iniciado em 2019, o sistema registrou 853.086 km percorridos pelos usuários, o que evitou a emissão de 127,96 toneladas de CO_2. Em cinco anos, foram mais de 50 mil pessoas utilizando o serviço, totalizando mais de 140 mil viagens.

Viver Bem: informação que faz a diferença

O Viver Bem é a plataforma de conteúdos de saúde da Unimed-BH que disponibiliza informações confiáveis e gratuitas, validadas por especialistas, a fim de contribuir para usuários bem informados e capazes de tomarem decisões mais conscientes sobre sua saúde.

O portal finaliza mais um ano com resultados positivos e uma conquista importante: a marca de 5 milhões de visitas em 2024. Com mais de 500 conteúdos publicados em diversos formatos, este marco é mais um indicador de que a plataforma segue cumprindo um de seus principais objetivos: fortalecer a marca da Unimed-BH como autoridade na geração de conteúdos de saúde e bem-estar.



Plataforma Viver Bem.

5,3 milhões *de visitas nas páginas do blog*

5 milhões *de usuários ativos*

Ao longo do ano, o Viver Bem foi essencial para o suporte de diversas campanhas assistenciais, como Arboviroses, Doenças Respiratórias, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul, e para frentes de campanhas Institucionais, como “O Cuidado Começa com Você” e “Eu Venci”.

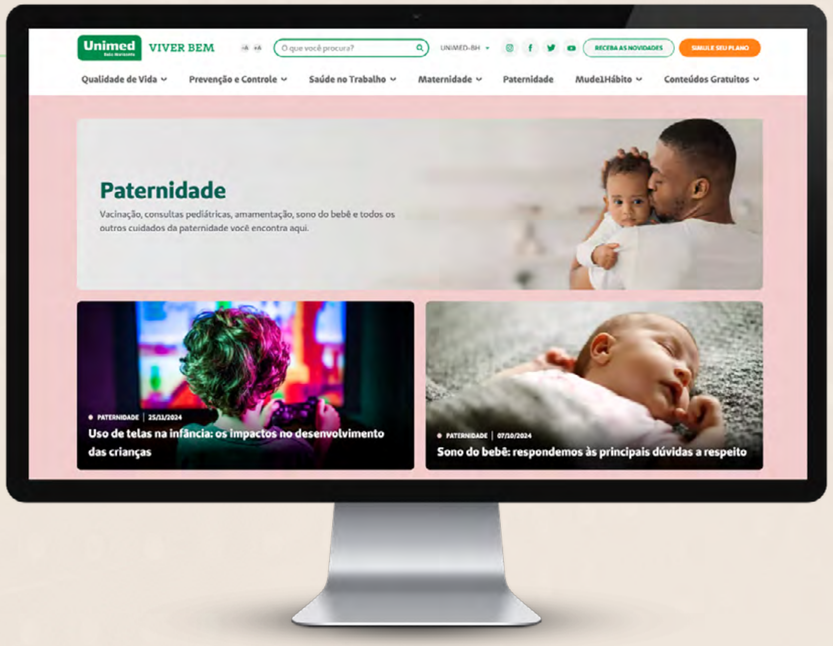
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

A plataforma inaugurou uma nova aba de **Paternidade**, que contou com uma campanha on-line e a divulgação de um vídeo-manifesto. Lançada no Dia dos Pais, a campanha tinha como objetivo principal dialogar com os pais e convidá-los a exercer a Paternidade Ativa, sendo protagonistas nos cuidados com a saúde e o bem-estar dos filhos, assim como as muitas mães que assumem essa responsabilidade.

40 mil *visitas na página de Paternidade do Viver Bem até o fim de 2024*

200 mil *visualizações no vídeo-manifesto*



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
• **SAÚDE E BEM-ESTAR**
INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Saber pra Cuidar

Em 2024, a websérie Saber pra Cuidar – série de vídeos sobre temas de saúde, desenvolvidos para levar informações de maneira acessível, educativa e dinâmica para o público do canal –, foi transformada em uma editoria do canal da Unimed-BH no YouTube e recebeu novas produções em parcerias com médicos cooperados.



O perfil do YouTube da Unimed-BH possui o selo de reconhecimento de conteúdo produzido por uma fonte de informação de saúde confiável.

Os vídeos abordaram temas diversos, como a importância da vacinação em todas as fases da vida, cuidados específicos para a saúde da mulher, do homem e de pessoas idosas.

14 *vídeos longos e* ***10*** *Shorts publicados*

5,3 milhões *de visualizações nos vídeos do canal em 2024*

Somos referência em saúde

Os médicos cooperados da Unimed-BH também são convidados para atuarem como fontes técnicas de referência sobre os mais diversos assuntos relacionados à saúde, tanto em entrevistas para a imprensa, quanto em redes sociais.

Saiba mais sobre essa atuação em Reputação.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• INSTITUTO UNIMED-BH
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Instituto Unimed-BH

GRI: 3-3

Há mais de duas décadas, o Instituto Unimed-BH dedica-se a transformar a vida das pessoas por meio de projetos socioculturais e socioambientais realizados em nossa área de atuação. Promovemos o acesso à cultura, estimulamos o voluntariado e a qualidade de vida, valorizamos os espaços públicos e contribuímos para a preservação do meio ambiente.

Nosso trabalho está alinhado aos princípios cooperativistas e visa ao desenvolvimento equilibrado das comunidades e o bem-estar da população. Promovemos geração de trabalho e renda, capacitação técnica e empreendedora, educação cultural e cidadã e inclusão social, pois acreditamos que a saúde e o bem-estar das pessoas estão intrinsecamente ligados ao desenvolvimento social, cultural e econômico.



Festival Somos Todos Um



Metas: 1.2, 1.a, 3.4, 4.3, 4.4, 8.4, 10.1, 10.2, 11.4, 11.6, 11.7, 12.5, 12.6, 12.8, 16.6, 17.16, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

As atividades do Instituto Unimed-BH reforçam o nosso compromisso com a sociedade e perpassam as estratégias e iniciativas da Cooperativa, contribuindo, inclusive, para a percepção positiva do público em relação à nossa marca. Os projetos realizados contribuem, no presente, para a construção de um legado positivo para as próximas gerações.



Voluntários mobilizados pelo Instituto Unimed-BH em atuação durante o Dia de Cooperar, promovido pela Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg).

A atuação do Instituto Unimed-BH contribui para a reputação da marca Unimed-BH. Só no último ano, 73% das citações positivas sobre a Cooperativa na imprensa foram geradas pelas atividades do Instituto.

Há 21 anos promovendo a transformação social

Em abril de 2024, o Instituto Unimed-BH completou 21 anos guiados pelo propósito de cuidar e de levar bem-estar e qualidade de vida às pessoas alcançadas por suas iniciativas. Para marcar a data, o Instituto promoveu uma programação especial com diversas atividades destinadas ao público em geral.

Os eventos foram realizados em Belo Horizonte e Contagem, reunindo iniciativas próprias, como a Escola de Artes, e parceiros apoiados por meio do incentivo de médicos cooperados e colaboradores, assim como também de suas ações voluntárias.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

A celebração foi aberta com uma apresentação da Orquestra Filarmônica de Minas Gerais na Praça da Glória, em Contagem. Em Belo Horizonte, um evento especial foi realizado na Praça Floriano Peixoto e contou com atividades de promoção da saúde do Circuito Mude1Hábito, oficinas artísticas e apresentações de música, teatro e dança.



Apresentação do Coral Unimed-BH durante as celebrações dos 21 anos do Instituto Unimed-BH, na Praça Floriano Peixoto.

Encerrando as comemorações, a Associação Cultural Arautos do Gueto, parceira do Instituto, realizou uma Mostra Artística com os resultados dos projetos realizados com crianças e jovens do Morro das Pedras, da região oeste de Belo Horizonte. O evento aconteceu no Cine Theatro Brasil Vallourec, com entrada gratuita.

Meio ambiente e geração de renda

No programa socioambiental do Instituto Unimed-BH estão contempladas iniciativas para a promoção do consumo sustentável baseado em práticas da economia circular, com o reaproveitamento e a reciclagem de materiais, além da conscientização ambiental dos públicos de relacionamento e do fortalecimento da rede de catadores de materiais recicláveis.

O projeto **Cooperativa Sustentável**, realizado há 12 anos pelo Instituto, fomenta a cadeia produtiva da coleta seletiva e da reciclagem de resíduos em Belo Horizonte e região metropolitana. Em 2024, demos continuidade ao trabalho realizado junto às 11 cooperativas e associações ligadas à Rede de Associações e Cooperativas de Reciclagem de Minas Gerais (Redesol-MG).



Além de beneficiar o meio ambiente, o projeto Cooperativa Sustentável gera trabalho e renda para os trabalhadores da coleta de materiais recicláveis e suas famílias.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

O Instituto segue acompanhando o trabalho de assessoria técnica para suporte em planejamento e gestão estratégica das cooperativas, visando ao crescimento e à consolidação da Redesol-MG. A iniciativa beneficia cerca de 220 trabalhadores da coleta de materiais recicláveis e suas famílias, distribuídos em seis municípios mineiros: Baldim, Belo Horizonte, Nova União, Sabará, São José da Lapa e Vespasiano.

Em setembro, a Redesol-MG (Coomarp Pampulha) foi contratada para fazer a coleta seletiva em nossas unidades administrativas e assistenciais. A parceria posiciona a Unimed-BH como uma organização que favorece o ciclo da economia circular, promovendo o descarte correto dos resíduos, evitando que sejam direcionados para aterros sanitários. Além de beneficiar o meio ambiente, essa atitude possibilitou a geração de trabalho e crescimento de 19% na renda dos trabalhadores da Redesol-MG. O Projeto dialoga com nossos objetivos estratégicos do pilar ambiental.

Saiba mais em Resíduos.

Em junho, o Instituto Unimed-BH viabilizou uma **oficina de costura criativa,** realizada em parceria com o projeto Mãos que se Ajudam, na qual catadores da Redesol-MG aprenderam a produzir sacolas, pastas e necessaires a partir do reaproveitamento de banners de lona doados pela Unimed-BH.



A formação possibilitou que a Redesol-MG, em parceria com outras duas instituições, produzisse 3 mil sacolas a partir da reutilização de 1.936 banners de lona. As bolsas fizeram parte do kit entregue aos médicos durante o 19º Encontro de Cooperados da Unimed-BH – evento destinado aos médicos da Cooperativa – e sua produção gerou trabalho e renda para 23 cooperados da rede de catadores.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Adoção de praças

Há quase 15 anos, a Unimed-BH adota as praças Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, e da Saúde, no bairro Grajaú, ambas localizadas na capital mineira. A iniciativa acontece por meio do programa "Adoro BH", em uma parceria público-privada com a Prefeitura de Belo Horizonte.



Praça Floriano Peixoto está entre os espaços adotados pela Unimed-BH

A adoção das praças favorece a manutenção de espaços verdes, em áreas urbanas, o que contribui para a qualidade do ar. As praças também recebem atividades de promoção da saúde e bem-estar patrocinadas pela Cooperativa, estimulando a ocupação dos espaços pela população.

Além destas praças, outros 56 espaços públicos em oito municípios, foram ocupados com ações de projetos próprios ou patrocinados pelo Instituto Unimed-BH, alcançando mais de 100 mil pessoas. A Série BH Instrumental, o evento Filarmônica na Praça, o Festival Verbo Gentileza, o Festejo Tambor Mineiro e ações do projeto Abraço do Bem, do Programa de Voluntariado do Instituto, são algumas das iniciativas realizadas.

Cuidado que transforma

O Programa Sociocultural Unimed-BH é reconhecido como uma das maiores iniciativas de captação de recursos por meio de pessoas físicas do país.

Os recursos captados são provenientes da adesão de médicos cooperados e colaboradores ao Programa e de parte do imposto de renda e do imposto sobre serviços devidos da Cooperativa. Os valores arrecadados fomentam diversas iniciativas socioculturais, projetos aprovados nas Leis Municipal de Belo Horizonte e Federal de Incentivo à Cultura, em Fundos Municipais do Idoso e da Crianças e do Adolescente.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Atualmente, 82% do incentivo cultural financiado por meio de pessoas físicas em Minas Gerais é proveniente dos médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH. Isso corresponde a 28% do incentivo cultural proveniente de pessoas físicas no Brasil[1].

Em 2024, o Instituto Unimed-BH realizou importantes avanços na gestão dos projetos, com a modernização do sistema de recebimento de propostas de patrocínio e atualização da metodologia para avaliação e seleção dos projetos, favorecendo o maior alinhamento com a estratégia da Cooperativa e os objetivos socioculturais. Quase 400 projetos foram submetidos à avaliação para patrocínio, o que reforça a credibilidade e visibilidade do Programa, assim como a relevância das práticas de relacionamento e orientação junto aos proponentes.

A evolução na metodologia de seleção de projetos, assim como das estratégias de captação de recursos, se deram a partir de sugestões propostas pelo Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, visando trazer a perspectiva dos cooperados para a estratégia do Instituto e do Programa Sociocultural Unimed-BH.

O Instituto também conduziu a modernização do seu sistema de Adesão on-line, trazendo ainda mais segurança e confiabilidade aos processos.

[1]*Segundo dados disponíveis no SALIC – Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura, do Ministério da Cultura.*

+5,7 mil

médicos cooperados e colaboradores fizeram adesão ao Programa Sociocultural Unimed-BH

+94%

das adesões foram realizadas com renovação automática para os próximos 5 anos

+21 milhões

serão investidos em 53 projetos por meio de incentivo fiscal, a serem executados em 2025

55

projetos viabilizados por meio de incentivos fiscais nas leis federal e municipal de incentivo à cultura

+30 mil

postos de trabalho gerados

18

cidades alcançadas na área de atuação da Cooperativa

+3 milhões

de pessoas alcançadas em ações presenciais e on-line

130 escolas públicas

favorecidas com ações de projetos patrocinados

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Ampliação da rede do bem

Com objetivo de ampliar as fontes de recursos, foi lançado o **Doe Cidadania**, plataforma para captação de doações e incentivos fiscais por meio de pessoas físicas e jurídicas externas à Unimed-BH. As arrecadações de 2024 foram destinadas à Sociedade Artística Brasileira (Sabra), parceira do Instituto.

Outra novidade implementada foi o **Boleto do Bem**, que incentiva os clientes Unimed-BH a pagarem seus boletos do plano via Pix, por meio do QR Code. Esta opção de pagamento gera economia das taxas bancárias para a Cooperativa, que se compromete a repassar 50% do valor economizado para apoio a ações e projetos do Instituto Unimed-BH.





Clique aqui para acessar o Portal Doe Cidadania.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Cidadania, inclusão e formação

O Instituto Unimed-BH segue trabalhando pela promoção da cidadania, inclusão e formação, tendo a arte e a educação como instrumentos de transformação social. Com o foco em públicos estratégicos para a Cooperativa, como crianças e jovens, pessoas idosas e pessoas com deficiência, seguimos disseminando o nosso jeito de cuidar.













Iniciativas patrocinadas ou realizadas pelo Instituto Unimed-BH com foco na educação, formação e inclusão de crianças e jovens, pessoas idosas e pessoas com deficiência por meio da arte.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Entre as iniciativas voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência está o Acessa BH, um festival multicultural protagonizado por artistas com deficiência e que incentiva o diálogo sobre inclusão e acessibilidade deste público, e as iniciativas de educação musical inclusiva da Sociedade Artística Brasileira – Sabra, que reúne pessoas com e sem deficiências no mesmo ambiente educacional musical, de forma consciente e direcionada pedagogicamente para que todos se desenvolvam.

A Cooperativa e o Instituto também apoiam ações focadas no público idoso, por meio do Fundo Municipal do Idoso de Belo Horizonte e da Lei Federal de Incentivo à Cultura. São projetos que expressam o cuidado com a diversidade e a inclusão, voltados para a promoção do acesso à cultura, a educação em longevidade e a capacitação de instituições sociais que atendem a este público, visando a valorização e a construção de um futuro mais gentil e acolhedor para os idosos. Os festivais Ocupa+ e Sabiá, a Jornada Estar – Educação em Longevidade, e o Projeto BASIS são algumas das iniciativas apoiadas.



A colaboradora da Unimed-BH, Flávia Dias Lima, foi uma das voluntárias no Festival Acessa BH, apoiado pelo Instituto Unimed-BH. A abertura do Festival contou com a presença da diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade da Unimed-BH, Mercês Fróes.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



O maestro Márcio Pontes conduziu os 48 coralistas e preparou uma seleção de obras para homenagear os 15 anos do Coral Unimed-BH, que faz parte da Sabra.

De forma transversal, a educação cultural e cidadã permeia a atuação do Instituto. Projetos próprios e patrocinados promovem ações voltadas para a capacitação técnica e formação para o mercado de trabalho. O programa de formação do Instituto de Hospitalidade e Artes Culinárias (INHAC), realizado pelo Centro de Referência do Queijo Artesanal; as oficinas de tapeçaria do projeto Conexão Cultural – Bordado, Dança e Exposições, em Contagem; os cursos da Escola de Música Sabra; e os programas educativos da Academia Mineira de Letras, além das iniciativas próprias, como a Escola de Artes Instituto Unimed-BH e o Programa Jovens Profissionais são algumas das ações realizadas.

Como uma de suas premissas, o Instituto também se dedica ao fomento a iniciativas destinadas a alunos de escolas públicas, seja por meio de projetos próprios ou patrocinados. Em 2024, foram realizadas ações junto a 158 escolas públicas de 12 municípios, com mais de 80 mil beneficiados.



Alunos do Programa de formação do Instituto de Hospitalidade e Artes Culinárias, realizado pelo Centro de Referência do Queijo Artesanal, projeto patrocinado pelo Instituto Unimed-BH.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



Aluna do curso de percussão, da Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

Mais oportunidades para as comunidades

O Instituto Unimed-BH continua transformando vidas por meio de iniciativas sociais nas comunidades onde estamos presentes. Graças ao apoio de médicos cooperados e colaboradores ao Programa Sociocultural Unimed-BH e de recursos próprios da Cooperativa, seguimos promovendo desenvolvimento sociocultural e socioambiental junto à população em Belo Horizonte e região metropolitana.

ESCOLA DE ARTES INSTITUTO UNIMED-BH

Desde 2007, a Escola de Artes, projeto realizado pelo Instituto Unimed-BH, transforma o futuro de crianças e jovens na comunidade Morro das Pedras ao promover a cidadania por meio da arte.

O projeto tem 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 a iniciativa é realizada.

Em 2024, o projeto atendeu 285 alunos, de 28 escolas públicas municipais e estaduais, gerando 16 postos de trabalho. Além das aulas realizadas ao longo do ano, os grupos artísticos tiveram a oportunidade de se apresentarem em eventos diversos, como é o caso do grupo percussivo Batuque Salubre, que foi convidado a participar do 15º Congresso Brasileiro do Cooperativismo em Brasília.

Assista ao vídeo e confira os melhores momentos.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

PROGRAMA SOMOS COMUNIDADE

O Festival "Somos Todos Um" foi uma das entregas do Programa Somos Comunidade, iniciativa que nasceu a partir da Escola de Artes e tem patrocínio do Instituto Unimed-BH. O evento foi resultado de um amplo processo de escuta, formação e construção coletiva de conhecimento que envolveu grupos da comunidade do Morro das Pedras, em Belo Horizonte, e do município de Contagem.



No palco, crianças e jovens do Morro das Pedras e de Contagem mostram seu talento

Realizado no dia 12 de outubro, o Festival ocupou um espaço simbólico de Belo Horizonte: o Parque Municipal Américo Renné Giannetti. A programação reuniu música, dança, teatro e oficinas. Como estrelas do evento, estavam os alunos, artistas e agentes culturais de projetos apoiados e realizados pelo Instituto: Savassi Festival, Verbo Gentileza, Casa do Beco, Grupo Trama de Teatro, Estação Criativa, CircoLar, Sociedade do Riso, Museu dos Brinquedos, projeto Ocupa+ e Arautos do Gueto.

Foram mais de 300 pessoas no palco, 18 atrações e cerca de 800 profissionais envolvidos. Na plateia, 8 mil pessoas aproveitaram o mergulho na arte, celebrando os 10 anos do Somos Comunidade e testemunhando, na prática, o impacto do programa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

ATUAÇÃO EM CONTAGEM

Nos últimos anos, o Instituto Unimed-BH tem expandido sua atuação nos municípios onde a Unimed-BH está presente, em especial em Contagem, região estratégica para a Cooperativa, onde um novo hospital está em construção.

O município, que já era beneficiado por iniciativas como a Escola de Música Sabra, o Programa Somos Comunidade, a Série BH Instrumental e o Conexão Cultural – Bordado, Dança e Exposições, conta agora com mais dois projetos, patrocinados por meio do Fundo da Criança e do Adolescente de Contagem: A Cor da Comunidade e Elo – Estímulo, Liderança e Oportunidade, da instituição CDM Projetos Sociais.

Em 2024, firmamos também uma parceria com o Programa Minascoop Energia, que estimula a geração de energia por meio de fontes renováveis e de baixo impacto ambiental, e a doação de parte do que é gerado a entidades filantrópicas. A Associação Eldorado de Apoio à Vida, cadastrada no Banco de Instituições do Instituto, foi escolhida para ser beneficiada com o custeio de suas despesas de energia elétrica. Com mais 40 anos de atuação, a associação atende um público de vulnerabilidade social, com deficiências intelectuais e físicas.



As gestoras da Associação, Ermelinda Pereira Menezes e Flávia Kellem Dutra Nascimento, mostram conta de luz paga por meio da parceria.

GRUPOS ARTÍSTICOS

Com a participação de médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH, além de convidados externos, os grupos artísticos Bloco Saúde, Coral Unimed-BH e Dança a Dois são iniciativas que levam o cuidado com o lazer, a cultura e o bem-estar para espaços públicos e instituições sociais, gratuitamente. Em 2024, 52 cooperados, 24 colaboradores e 66 convidados participaram das atividades de formação cultural e apresentações.



Bloco Saúde foi uma das atrações do aniversário de 21 anos do Instituto Unimed-BH

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Voluntariado e solidariedade

Anualmente, médicos cooperados e colaboradores são convidados a atuarem como voluntários em ações sociais junto às comunidades atendidas e instituições parceiras do Instituto.

Em 2024, para incentivar que mais de seus profissionais se envolvessem com iniciativas de voluntariado, a Cooperativa estabeleceu novas diretrizes e, agora, colaboradores podem dedicar até 16 horas da carga horária de trabalho anual para atividades voluntárias promovidas pelo Instituto Unimed-BH. Já os médicos cooperados, desde 2023, somam pontos no Programa de Participação Pontuada ao aderirem às atividades de voluntariado.

A iniciativa Sociedade do Riso, em parceria com o grupo Armatrux, por meio da formação cênica de palhaços, capacita e incentiva a atuação voluntária em hospitais e outros espaços, levando alegria, cuidado e afeto a pessoas de todas as idades.

1.016
voluntários, dentre médicos cooperados, colaboradores e familiares, participaram em ações presenciais e on-line e campanhas de doações promovidas pelo Instituto Unimed-BH.

124
médicos cooperados doaram vouchers de aniversário, totalizando
R$25,6 mil
destinados para ações solidárias do Instituto

10 ações
de voluntariado promovidas, além do Programa Jovens Profissionais

Mais de
11 mil
pessoas beneficiadas

9.704
itens doados

23
instituições atendidas

10
municípios alcançados

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

PROGRAMA JOVENS PROFISSIONAIS

Realizado pelo Instituto Unimed-BH há 18 anos, o Programa Jovens Profissionais é uma jornada gratuita de capacitação empreendedora jovem, de cunho social, preparatória para o mercado de trabalho, realizada em parceria com a Associação Junior Achievement de Minas Gerais (JAMG).

A iniciativa promove a qualificação profissional de jovens entre 16 e 18 anos e conta com a participação de médicos cooperados e colaboradores como voluntários, que compartilham seu tempo e conhecimento para a formação dos alunos.

O projeto foi um dos temas apresentados durante o Encontro de Cooperados de 2024, que contou com a participação de Jonathan Mendes, diretor da JAMG, além do depoimento de jovens que tiveram suas vidas e carreiras transformadas por meio da iniciativa.

Ao longo de mais de 18 anos foram:

991
jovens beneficiados

670
voluntários participantes



Assista ao vídeo e confira.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Em 2024, o programa registrou:

210 inscritos

150 alunos selecionados e participantes ao longo do programa

101 alunos formados (crescimento de 46% em relação à edição de 2023)

43 voluntários entre médicos cooperados, colaboradores e convidados

3 meses de curso

9 municípios alcançados: Belo Horizonte, Betim, Contagem, Nova Lima, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, Sete Lagoas, Vespasiano.

8 empresas e instituições parceiras

O Programa Jovens Profissionais tem interface também com outros projetos da Cooperativa. Os participantes que concluem a formação são convidados a participar de processos seletivos na Unimed-BH, como o Programa Jovem Aprendiz, que proporciona aos adolescentes uma oportunidade única de imersão no mercado de trabalho. Com as iniciativas, visamos promover a geração de trabalho e renda, contribuindo com a transformação social de base.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
• **INSTITUTO UNIMED-BH**
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO



Com o apoio de cooperados e colaboradores, mais de 8 mil itens foram arrecadados e direcionados para as vítimas das chuvas.

ABRAÇO DO BEM: APOIO ÀS VÍTIMAS DAS CHUVAS NO RIO GRANDE DO SUL

Para oferecer nosso apoio às vítimas das fortes chuvas que atingiram o Rio Grande do Sul no início do ano, o Instituto Unimed-BH mobilizou médicos cooperados, colaboradores e corpo clínico das unidades assistenciais em uma campanha para doação de recursos e itens como água mineral, leite em pó, roupas, calçados, cobertores e objetos de higiene pessoal. A Unimed-BH e o Instituto Unimed-BH também doaram a quantia de R$100 mil à Unimed Porto Alegre em solidariedade aos seus colaboradores.

920 pessoas beneficiadas em instituições e projetos sociais

10 instituições e projetos sociais atendidos no município de Porto Alegre

8.272 itens doados para instituições e projetos sociais

R$ 13.260,30 é o valor arrecadado por meio das doações de vouchers de aniversário dos médicos cooperados e captados durante as campanhas Abraço do Bem.

Pesquisa Ouvir para Cuidar

Desde 2017, o Instituto Unimed-BH realiza a pesquisa Ouvir para Cuidar junto aos seus principais públicos de relacionamento. O intuito desta escuta é compreender e mensurar a percepção desses grupos com relação à atuação do Instituto e ao impacto gerado por suas iniciativas. Ao todo, 6,6 mil pessoas foram ouvidas nas quatro edições realizadas.

Em 2024, o Instituto Unimed-BH dedicou-se a realizar devolutivas aos grupos entrevistados. Iniciou também um estudo de novas metodologias para revisão e avanço da pesquisa, a partir de alguns apontamentos do Diagnóstico de Sustentabilidade da Cooperativa.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

10.



Larissa Stefany Bento e Wanessa Andrade, colaboradoras da Unimed-BH.

Responsabilidade ambiental

Em 2024, a gestão dos resíduos ganhou destaque, com nova meta estratégica na Cooperativa. Um ano de avanços a favor do nosso compromisso com o meio ambiente e com o planeta.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
• ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Água

GRI: 3-3

Na Unimed-BH, os esforços para a preservação dos recursos hídricos têm como foco a mobilização das equipes, as manutenções periódicas e a implantação de iniciativas para reduzir o consumo.

Em 2024, registramos um consumo total de 180.235.900 litros de água, um aumento de 40,5% em relação ao reportado em 2023. Houve um incremento no volume, pois este ano passamos a mensurar os dados dos poços artesianos, que até então não eram relatados. O aumento do volume também pode ser relacionado com a assistência e a epidemia de arboviroses no início de 2024 que demandou um consumo maior do recurso.

Os poços estão presentes no Hospital Unimed – Unidade Contorno; Hospital Unimed – Unidade Betim; Hospital Infantil São Camilo Unimed; Maternidade Unimed – Unidade Grajaú; Unidade Santa Efigênia; Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim; e Unidade Contagem.

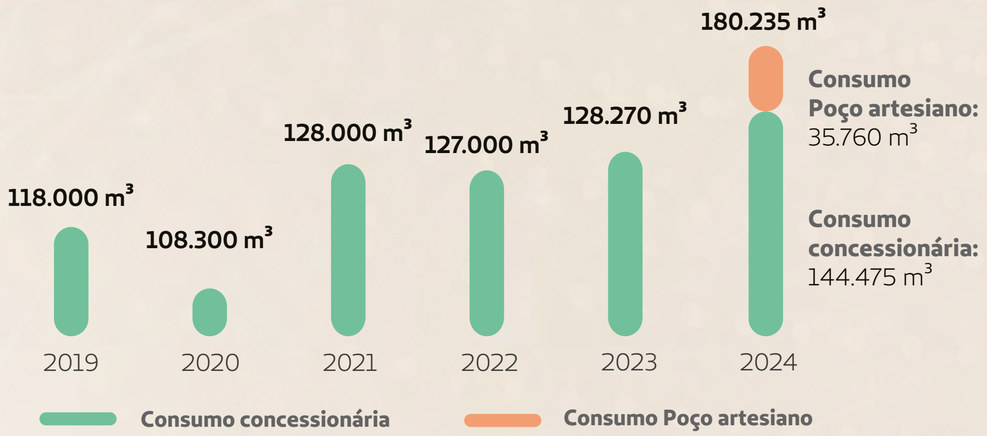


Metas: 6.4, 13.1

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
• **ÁGUA**
ENERGIA
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Consumo de água GRI: 303-3



A Cooperativa mantém um sistema que monitora o consumo de água em todas as unidades, com o objetivo de detectar qualquer anormalidade. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outros problemas que causam o desperdício de água podem ser identificados e corrigidos rapidamente. Também adotamos medidas de redução do uso da água, como descarga de duplo acionamento, possibilitando a redução da vazão, e torneiras com temporizador.

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 e limpeza.

Em 2024 registramos um consumo de 180.235 m³ de água

Os efluentes das unidades da Unimed-BH são direcionados para a rede da Copasa. Saiba mais sobre o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (PRECEND) da Copasa ***neste link.***

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
• **ÁGUA**
ENERGIA
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Telhados verdes

O Edifício Inconfidentes, sede administrativa da Cooperativa, e a Unidade Santa Efigênia contam com telhados verdes, que são jardins construídos sobre lajes, que transformam a área impermeabilizada em vegetada. No Edifício Inconfidentes, a área verde ocupa 1.227,45 m² e na Unidade Santa Efigênia, o espaço é de 592 m², totalizando 1.819,45 m².

A iniciativa ajuda na melhora da qualidade do ar das cidades, combate o efeito de ilhas de calor, melhora o isolamento térmico da edificação, reduzindo o consumo de energia para climatização. Além disso, apoia na drenagem da água da chuva, uma vez que a vegetação auxilia na drenagem, reduzindo a necessidade de escoamento de água e de sistemas de esgoto, diminuindo, ainda, a possibilidade de enchentes.



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
• **ENERGIA**
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Energia

GRI: 3-3; 302-1

Investir em energias de fontes renováveis não é apenas uma decisão estratégica, mas uma necessidade para as empresas que desejam prosperar em um mundo cada vez mais consciente ambientalmente. Isso porque, a geração de energia a partir das fontes solar e eólica, por exemplo, diminuem as emissões de gases de efeito estufa e contribuem diretamente para o combate às mudanças climáticas.

Além do impacto ambiental positivo, adotar energias renováveis também traz benefícios econômicos, como a redução de custos operacionais a longo prazo e maior previsibilidade nos gastos com energia.

Por isso, desde 2017, a Unimed-BH compra energia no Mercado Livre de Energia. Ou seja, toda a fonte desse recurso vem de energia incentivada, que é gerada a partir de fontes alternativas renováveis, como solar, eólica, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas (PCH).

Em 2024, foram adquiridos 22,4 milhões de kWh, o que gerou uma economia de mais de R$ 6,6 milhões.

A iniciativa de compra de energia no Mercado Livre de Energia já gerou uma economia de mais de R$ 29,8 milhões em oito anos.

Metas: 7.2

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
• **ENERGIA**
RESÍDUOS
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Usina solar fotovoltaica

Outra importante fonte de energia da Unimed-BH é a proveniente das usinas solares fotovoltaicas, que produzem energia a partir da luz solar. Atualmente, o sistema está alocado nas cidades de Mirabela e Patis, no norte de Minas Gerais, em razão de uma parceria com o Sistema Ocemg, por meio do MinasCoop Energia.

A usina conta com 492 painéis fotovoltaicos e gerou, em 2024, 143.200 kWh – média de 11,9 mil kWh de energia por mês –, o que representou uma economia mensal de mais de R$ 69 mil. Neste ano, também doamos cerca de 4% da energia produzida na nossa usina fotovoltaica para a instituição Associação Eldorado de Apoio à Vida em Contagem, por meio de parceria com o Instituto Unimed-BH.



Usina fotovoltaica localizada em Mirabela (MG)

IMPACTO NA EMISSÃO DOS GASES DE EFEITO ESTUFA

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. Com isso, em 2024, evitamos a emissão de 5,51 toneladas de CO2.

Atenção ao consumo

O consumo de energia em nossas unidades é monitorado e, em caso de qualquer situação anormal, o problema é identificado e corrigido com agilidade. Se comparado ao ano anterior, quando consumimos 23,8 milhões de kWh, nota-se uma pequena diminuição.

Em 2024, o consumo de energia total foi de 22,4 milhões de kWh. O valor representa uma redução de 5,77% em comparação com 2023.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Resíduos

GRI: 3-3; 306-1

A Cooperativa definiu, em 2024, como compromisso central da temática de sustentabilidade ambiental, a gestão dos resíduos e, para isso, estabeleceu, pela primeira vez, uma meta estratégica alinhada à nossa contribuição com o meio ambiente.

Por meio do Índice Socioambiental, passamos a contabilizar o volume de resíduos encaminhados para a reciclagem, em relação ao volume total de resíduos gerados em todas as unidades da Unimed-BH. O indicador é chamado de socioambiental porque gera trabalho e renda na cadeia da reciclagem – iniciativa conjunta com o Instituto Unimed-BH, que apoia a Redesol-MG, cooperativa de reciclagem, há mais de 10 anos.

Em 2024 foi definida a meta de reciclar acima de 6% do volume de resíduos gerados na Cooperativa. Para garantir a transversalidade dessa temática na Cooperativa, o indicador foi desdobrado com metas diferentes para cada uma das unidades, conforme seu perfil de atuação, contribuindo para o total da meta corporativa.



Metas: 8.4, 11.6. 12.5

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Finalizamos o ano com o indicador em 7,28% – o que significa um acréscimo de 43 toneladas de resíduos destinados para reciclagem quando comparado com o ano anterior – o que demonstra o resultado dos esforços coletivos, conforme iniciativas relatadas a seguir.

Em 2024, uma meta corporativa envolveu toda a Cooperativa em prol da destinação correta de resíduos para a reciclagem.



Para dar transparência ao status mensal do Índice Socioambiental, os resultados segmentados por unidade ganharam destaque nas TVs internas.

Processo unificado

Uma das práticas adotadas para contribuir com a meta do Índice Socioambiental foi a padronização do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), documento técnico que orienta o manejo e a destinação correta dos resíduos gerados por estabelecimentos de saúde.

Todas as unidades assistenciais passaram a utilizar o documento conforme um processo unificado. Também foi formado um grupo com representantes ambientais de cada unidade, que passaram por capacitações e incorporaram como parte da rotina encontros mensais para acompanhamento da estratégia e compartilhamento de boas práticas.



Grupo foi treinado a fim de serem representantes ambientais de cada unidade

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Letramento das equipes



Um dos movimentos iniciais de 2024 para preparar as equipes na contribuição com a gestão dos resíduos foi o lançamento de uma campanha de comunicação para apresentar as orientações sobre o descarte correto.

Por meio da Cartilha da Coleta Seletiva, o público interno teve amplo acesso às informações sobre o que pode ou não ser destinado como reciclável entre os itens mais comuns do nosso consumo diário. O conteúdo foi desdobrado como primeiro treinamento do ano na Rota da Sustentabilidade, a trilha educacional direcionada para as temáticas ambientais, de governança e social

As dicas de "certo e errado" para o descarte dos resíduos ganharam espaço nos canais institucionais ao longo de 2024, como reforço permanente do tema.





Engajamento com a causa

Iniciativas de engajamento das equipes foram essenciais para manter os colaboradores alinhados com o compromisso do descarte correto. A primeira delas foi o **Concurso Eu Reinvento**, em que os colaboradores foram estimulados a produzir objetos a partir de materiais recicláveis ou reutilizáveis, e as iniciativas inscritas foram premiadas.

Para testar o conhecimento na prática, a **Blitz Certo e Errado** percorreu as unidades assistenciais durante o Mês do Meio Ambiente, com desafios sobre o uso correto das lixeiras. Os representantes ambientais tiveram papel essencial na condução dessa frente, com apoio de colaboradores voluntários e engajados com a causa.



Já o **Torneio Unimed-BH da Coleta Seletiva** marcou as mobilizações realizadas em 2024. A iniciativa foi realizada no período das Olimpíadas e proporcionou o clima de competição entre as equipes. O uso correto das lixeiras de recicláveis resultava na soma de pontos, além da adesão em desafios semanais para descarte por temas, como pilhas e baterias, eletrônicos e material escolar. Em um mês de torneio, destinamos 42% mais materiais para a reciclagem do que a média do primeiro semestre (somente com as ações do torneio foram recicladas 6,3 toneladas de resíduos).



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

A editoria **#EuFaçoMinhaParte** também foi essencial para manter o engajamento com a causa em pauta nos canais internos. O espaço era destinado ao relato das boas-práticas adotadas por colaboradores no ambiente de trabalho e, também, em casa. A retirada do copo plástico das máquinas de café em algumas unidades rendeu boas iniciativas que ganharam visibilidade na editoria, como amigo oculto de canecas e produção de canecas personalizadas.

Intercooperação pela Sustentabilidade

A partir de setembro de 2024, uma nova parceria foi firmada entre a Unimed-BH, o Instituto Unimed-BH e a Redesol-MG: a rede de catadores passou a ser responsável pela coleta dos resíduos recicláveis gerados em nossas unidades.



Redesol-MG é parceira da Unimed-BH na coleta de resíduos recicláveis

A parceria posiciona a Unimed-BH como uma organização que favorece o ciclo da economia circular, promovendo o descarte correto e o retorno adequado dos resíduos, evitando que sejam direcionados para aterros sanitários.

Saiba mais sobre a atuação da Redesol-MG no conteúdo Instituto Unimed-BH.

Gestão de riscos ambientais

Em relação aos mecanismos de queixa sobre os impactos ambientais que podem ser gerados pelo nosso negócio, é oferecido a todos os nossos públicos o Canal de Denúncias ***(saiba mais em Integridade e Conformidade).*** Também foi criado em 2024 um canal específico, por e-mail, para atender às questões relacionadas à obra do Novo Hospital em Contagem, que tem previsão de conclusão para 2026.

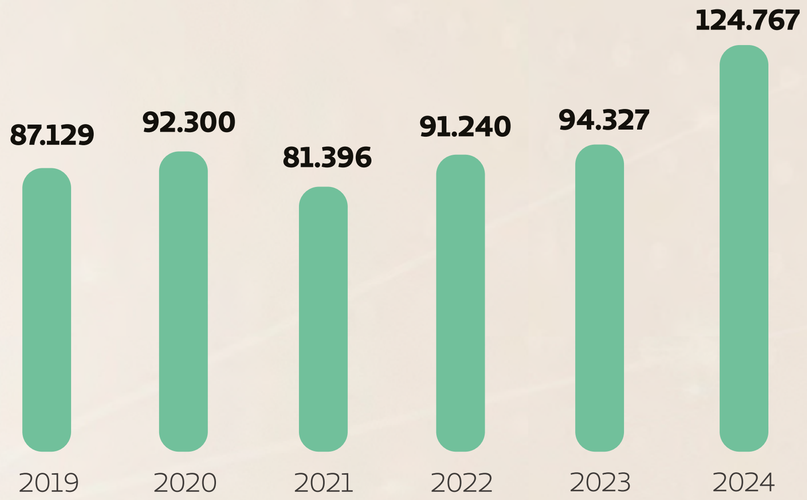
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◀ INÍCIO

Geração de resíduos

PAPEL E PAPELÃO

A nossa operação destinou 124.767 toneladas de papel e papelão para a reciclagem em 2024. O aumento de 32% em relação a 2023 está diretamente ligado à implantação do Índice Socioambiental, que impulsionou o processo de segregação dos resíduos na Cooperativa e a conscientização das equipes para a destinação correta.

Evolução da reciclagem de papel e papelão na Unimed-BH



A redução da utilização do papel também é um grande compromisso da Unimed-BH. Conheça ao lado algumas iniciativas com este objetivo:

Boleto Digital: a iniciativa gerou uma redução de 2.653.841de folhas no ano – o que representa 456 árvores salvas – uma vez que 85,67% da carteira do segmento empresarial e 78,82% dos clientes individuais já aderiram ao serviço. Com isso, também tivemos uma economia de aproximadamente R$ 3,5 milhões no ano com o registro, impressões e custo de Correios.

Impressões: a Unimed-BH adota a liberação de impressão somente por crachá, além da impressão em frente e verso como padrão nas impressoras. Como resultado, em 2024 deixamos de utilizar 9.299.499 folhas de papel, preservando, assim, 929 árvores. No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R$ 151.761,13 em 2024.

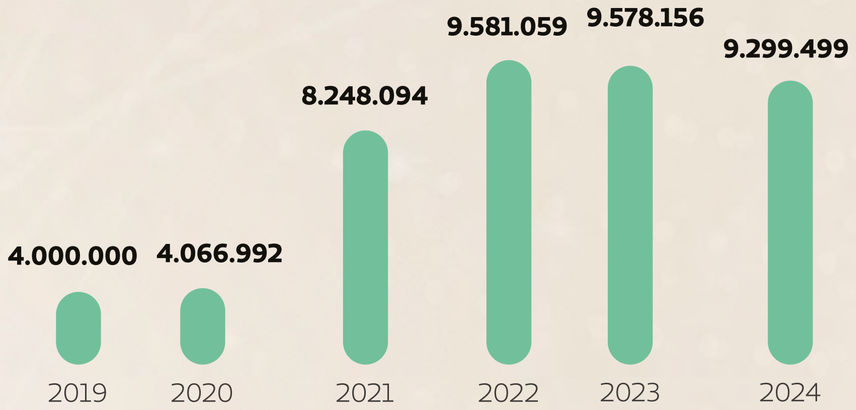
Consultas on-line: neste serviço, todos os documentos gerados, como atestados, receitas e pedidos de exames são enviados por e-mail para o cliente, sem a necessidade de impressão. Em 2024, foram 1.148.750 documentos que deixaram de ser impressos, sendo enviados por e-mail – o que representa 115 árvores salvas.

Prescrição Digital: ao longo de 2024, a Unimed-BH adotou a solução de Prescrição Digital para que as receitas geradas em consultas nos ambulatórios e prontos atendimentos das Unidades Assistenciais Próprias sejam disponibilizadas diretamente no aplicativo Unimed-BH. Com a iniciativa, 488 mil receitas foram geradas de forma digital e este volume pode chegar a poupar 65 árvores com a redução das impressões.

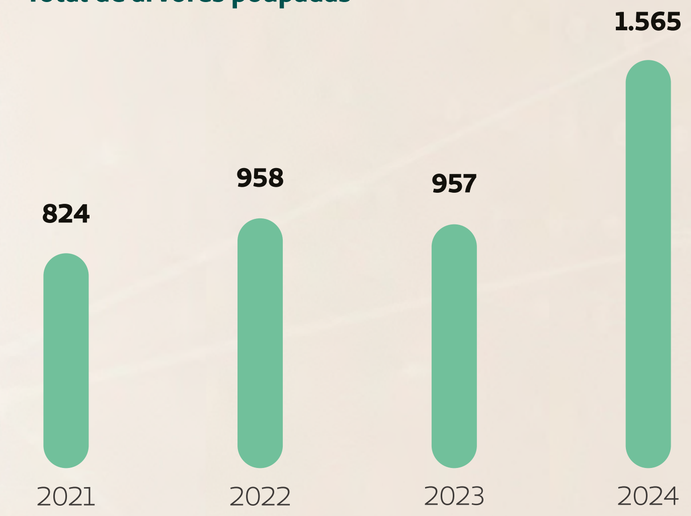
1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

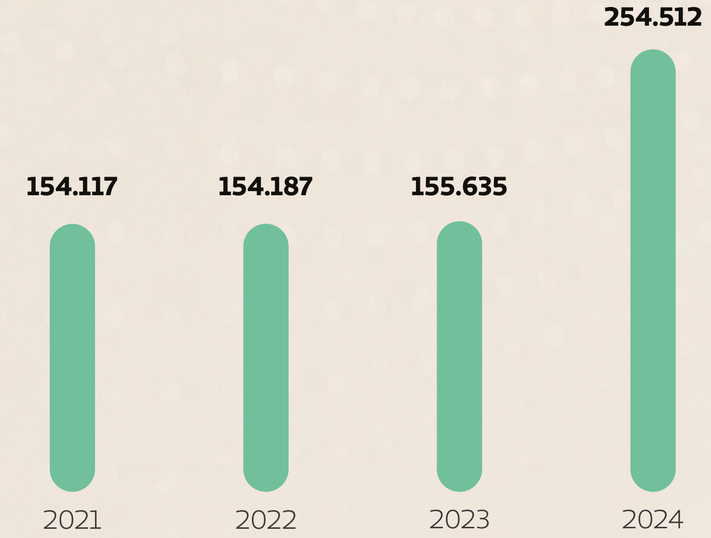
Quantidade de folhas economizadas desde a adoção da impressão frente e verso e liberação por crachá



Total de árvores poupadas



Economia com aquisição de papel (valor em reais)



1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

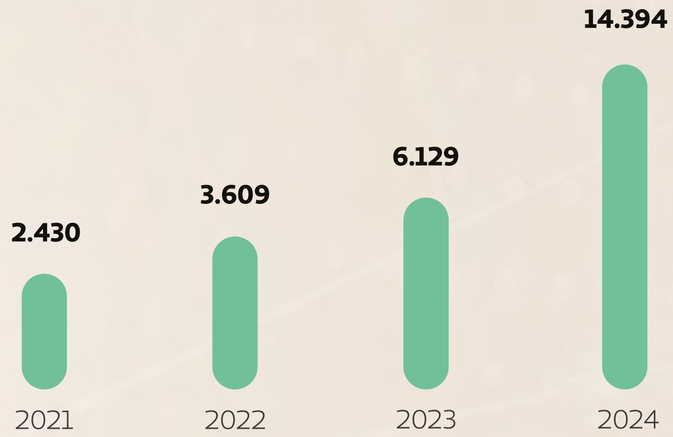
◀ INÍCIO

PLÁSTICO

Em 2024, 14.394 quilos de plástico deixaram de ir para o aterro, um aumento de cerca de 134% em comparação a 2023, quando foram reciclados 6.129 quilos. No ano de 2024 também foram reciclados 182 quilos de plástico PVC advindos de cartões do plano, crachás, vale-refeição, vale-alimentação e vale-transporte vencidos.

O bom resultado reflete a expansão da coleta de plástico nas unidades, além do crescente senso de consciência ambiental dentro da Unimed-BH atrelado ao Índice Socioambiental, meta estratégica da Cooperativa.

Plásticos para reciclagem



Uma novidade voltada para a minimização da geração de resíduos foi a eliminação gradual dos copos plásticos nas máquinas de café de algumas unidades. O projeto foi iniciado em novembro de 2024 e, com a ampliação da iniciativa em 2025, estima-se que aproximadamente 198 mil copos descartáveis deixem de ser usados anualmente na Cooperativa.

CARTEIRINHA DIGITAL

A adoção da carteirinha digital para os nossos clientes também contribui de forma significativa para a redução dos resíduos de plástico e papel. Em 2024, 870.312 carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas. Essa iniciativa representou a redução de cerca de 4.352 quilos de plástico e 2.320 quilos de papel no ano, além da economia de mais de R$ 2,8 milhões referente à não produção de plástico, impressão e envio. Atualmente 1.192.054 dos nossos clientes já migraram para a carteirinha digital.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

RESÍDUO HOSPITALAR

Em 2024, foram descartados 442.920 quilos de resíduos infectantes (A + E) e 36.720 quilos de resíduos químicos (B). Um grande avanço em 2024 foi a redução de 12% no grupo de infectantes, devido ao trabalho de conscientização sobre o descarte correto de resíduos junto às equipes assistenciais. Com a medida, houve uma economia de aproximadamente R$ 75 mil em razão do menor volume incinerado.

A Unimed-BH adota procedimentos especiais para coleta, transporte e destinação final segura dos resíduos químicos e infectantes. 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 Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) 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 são incinerados e os infectantes, autoclavados.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
• **RESÍDUOS**
EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Evolução dos resíduos gerados GRI: 306-2

Resíduo	2023		2024	
	Valor em kg	Percentual	Valor em kg	Percentual
Infectante (grupos A e E)	503.422	25%	442.920	22%
Químicos (grupo B)	17.808	0,90%	36.720	1,80%
Comum não reciclável	1.284.201	65%	1.247.632	63%
Orgânico	80.398	4,00%	114.187	5,70%
Pilhas e baterias	139	0,01%	323	0,02%
Lâmpadas	sem registro do peso das lâmpadas em quilos	0,00%	399	0,02%
Plástico	6.129	0,31%	14.394	0,72%
Papel e papelão	94.372	4,70%	124.767	6,30%
Eletrônicos	663	0,03%	815	0,04%
Enxovais e banners	-	0,00%	3.673	0,18%
Cartões de PVC	65	0,00%	182	0,01%
TOTAL	**1.987.197**	**100%**	**1.986.011**	**100%**

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
• EMISSÕES
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
INÍCIO

Emissões

GRI: 3-3

Como mais uma frente do movimento pela Sustentabilidade na Cooperativa, em 2024 avançamos no processo para mapeamento das atividades que geram emissão direta e indireta de gases na atmosfera. As informações apuradas, referentes a 2023, compõem o Inventário de Gases de Efeito Estufa da Unimed-BH que é organizado em três frentes:

1) EMISSÃO DIRETA: contempla tudo que a nossa atividade gera de emissão diretamente no meio ambiente.

O estudo mostra que, na Unimed-BH, metade das nossas emissões diretas são geradas pelas ambulâncias, o que representa 50,1%. Por isso, desde 2018, a Unimed-BH vem investindo na atualização da frota de ambulâncias, já que os veículos mais novos geram menos emissão. Mais cinco unidades foram adquiridas em 2024.

Além disso, nossa frota também é equipada com ARLA, um recurso para carros a diesel que contribui para a redução da emissão de óxido de nitrogênio.



Entrega de novas ambulâncias da Unimed-BH

Metas: 11.6, 13.1, 17.17

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
• **EMISSÕES**
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

2) EMISSÃO INDIRETA: contempla, principalmente, os deslocamentos dos colaboradores e os resíduos infectantes das unidades assistenciais próprias encaminhados para incineração (queima dos materiais).

O inventário demonstra que, na Unimed-BH, a incineração do resíduo infectante responde por 11% das emissões apuradas pela Cooperativa. Por isso, a fim de mitigar esse impacto, em 2024 uma série de iniciativas foram desenvolvidas para cuidar da destinação desse tipo de resíduo e torná-la o mais eficiente possível e menos danosa ao meio ambiente.

Os avanços incluem substituição, quando possível, da incineração por autoclave, trabalho para segregação adequada, reciclagem nos casos pertinentes, acompanhamento e monitoramento do Manifesto de Transporte de Resíduo (MRT) até sua destinação final.

Quanto ao deslocamento casa-trabalho feito pelos colaboradores, em pesquisa realizada internamente, registramos 16% de respondentes em relação ao total de colaboradores. Esse percentual de público é equivalente a 50% das nossas emissões indiretas, uma vez que, entre os participantes, a maior parcela faz deslocamento em veículo que utiliza gasolina. Apenas 20% usam etanol para o trajeto até o trabalho.

3) ENERGIA ELÉTRICA: a produção de energia também gera gases de efeito estufa. Por isso, essa informação também integra o Inventário.

Quase 100% do recurso utilizado em nossas unidades foi adquirido no Mercado Livre de Energia, sendo 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes alternativas renováveis, como solar e eólica. Além disso, as usinas solares fotovoltaicas também contribuem para reduzirmos o impacto na emissão dos gases de efeito estufa.

Saiba mais sobre o tema em Energia.

Resumo dos dados inventariados: **GRI: 305-1; 305-2; 305-3**

	2022 (tCO2)	2023 (tCO2)
ESCOPO 1 – emissões diretas	1.422,53	1.507,48
ESCOPO 2 – aquisição de energia elétrica	1.840,09	1.680,96
ESCOPO 3 – emissões indiretas	987,28	1.372,40
Emissões totais	**4.249,90**	**4.560,84**

O aumento do volume é resultado da ampliação do escopo de medições, uma vez que incluímos no inventário de 2023 emissões como as relacionadas ao trajeto casa x trabalho dos colaboradores, por exemplo.

**O inventário de 2024 será concluído após o fechamento deste relatório.*

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
• **EMISSÕES**
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Impactos das mudanças climáticas na saúde

A responsabilidade socioambiental da Unimed-BH também inclui a gestão dos nossos processos assistenciais de forma alinhada aos impactos das mudanças climáticas na saúde. Por isso, em 2024 foi realizado o **II Seminário de Arboviroses** para auxiliar as equipes da linha de frente e prestadores da rede credenciada no enfrentamento do pico de demanda dos casos de dengue, chikungunya e zika.

Com a mesma finalidade de preparar o time assistencial próprio e dos prestadores parceiros, foi realizado o **Simpósio Ondas de calor e riscos para a saúde**, com abordagem sobre os cuidados com a saúde durante as ondas de calor e como tratar os casos de desidratação e hipertermia, ressaltando os grupos mais vulneráveis – crianças, idosos e trabalhadores expostos a altas temperaturas ou que trabalham ao ar livre.

Eventos Carbono Neutro

Desde 2023, a Unimed-BH realiza eventos Carbono Neutro, iniciativa em que toda a emissão de gases de efeito estufa gerada pelo evento é compensada com a compra de créditos de carbono. A ação é formalizada pelo certificado *Voluntary Cancellation Certificate* (em tradução livre: Certificado de Cancelamento Voluntário) emitido por um dos programas associados a ONU.

Em 2024, a compensação foi realizada no Encontro de Cooperados, no Talks Unimed-BH, evento de inovação da Cooperativa aberto ao público externo, e no Encontro Excelência Assistencial, direcionado ao reconhecimento dos prestadores da nossa rede assistencial. No total, 19,73 toneladas de CO_2 foram compensadas com a compra de créditos de carbono.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
ÁGUA
ENERGIA
RESÍDUOS
• **EMISSÕES**
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
◄ INÍCIO

Consulta on-line: redução de emissão de carbono por deslocamentos

Uma das vantagens da realização de consulta on-line é que o cliente deixa de se deslocar até a unidade de saúde e, consequentemente, evita a emissão de CO_2 na atmosfera.

Para mensurar o impacto do serviço, foi realizado um cálculo considerando diversos critérios, como o endereço do cliente e unidade da rede de saúde mais próxima, deslocamento por carro ou ônibus e o tipo de combustível para se avaliar o impacto positivo da iniciativa.

O resultado desse cálculo revelou que, em 2024, foram cerca de 34 toneladas de CO_2 a menos no meio ambiente. Do início do serviço, em março de 2020, até dezembro de 2024, foram 107 toneladas de CO_2 equivalente não lançadas na atmosfera.

Sustentabilidade pauta nossa interação com o mercado

O nosso compromisso com a Sustentabilidade inclui a multiplicação das boas práticas para além da gestão do nosso negócio ao levar o incentivo para os parceiros que compõem a cadeia de valor da Unimed-BH.

É o caso do Selo de Excelência Assistencial, que tem requisitos a serem cumpridos pelos prestadores da nossa rede assistencial própria e credenciada. Em 2024, o compromisso com a Sustentabilidade, que já previa a atuação com Responsabilidade Social, ganhou mais dois pilares: Treinamento de Lideranças em ESG e Gestão de Água, Energia e Resíduos

Saiba mais sobre o Selo de Excelência Assistencial em Prestadores.

Também em 2024, iniciamos um processo de mapeamento dos fornecedores com o objetivo de avaliar a atuação das empresas que prestam serviço para a Unimed-BH e como se comportam na frente de sustentabilidade e em práticas de integridade. O movimento contemplou contratos em renovação e novos contratos e finalizamos o ano com 30% da carteira de fornecedores mapeados.

Saiba mais sobre o mapeamento em Fornecedores.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

11.

Perspectiva futura

Nosso compromisso é estar atentos às tendências, antecipando o futuro e agindo de forma responsável para valorizar o trabalho médico e oferecer sempre excelência assistencial.

Sergio Magnavita Sabino, cooperado da Ortopedia e Traumatologia, Robson Rodrigues Pinheiro Sousa, colaborador da Unimed-BH, e Yoná Geraldina da Costa Colodino, cooperada da Clínica Médica.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Perspectiva Futura

Ao longo da nossa trajetória temos nos dedicado a fortalecer o nosso crescimento sustentável, gerando valor para os cooperados e demais partes interessadas e fazendo frente à concorrência. Com uma sólida estratégia, trabalhamos para a valorização do trabalho médico e para oferecer sempre excelência no atendimento aos clientes.

Em 2024 avançamos em projetos importantes, como os estudos de incorporação da Unimed Sete Lagoas e os projetos dos hospitais em Contagem e Nova Lima, sempre mantendo o equilíbrio entre rede própria e prestadora. Também lançamos o Horizontes Hub, uma iniciativa que vem para reforçar a nossa frente de inovação.

Além disso, temas como sustentabilidade, respeito e inclusão têm pautado nossas discussões trazendo mudanças que fortalecem nossa atuação e refletem nossas aspirações em termos de comportamento, atitudes e valores.

Em 2025, continuaremos a trilhar o caminho da perenidade, assegurando a qualidade dos serviços prestados, a manutenção da nossa base de clientes e a solidez da Cooperativa. Seguiremos investindo na qualificação da assistência, a fim de oferecemos um cuidado de excelência, com foco na segurança e na experiência do paciente.

Também seguimos atentos às dinâmicas da Saúde Suplementar como os desafios relacionados, principalmente, à sinistralidade. A inflação médica, a inclusão de procedimentos de alto custo como cobertura obrigatória, as fraudes e judicializações geram pressão adicional sobre as operadoras.

Seguiremos com a escuta ativa dos médicos cooperados, buscando soluções que atendam ao coletivo sem perder de vista a individualidade e as necessidades de cada um.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Nosso compromisso é seguir sendo referência no segmento, mantendo resultados positivos, o que nos permite remunerar nossos cooperados e investir em estratégias de expansão e inovação, preparados para os desafios que estão por vir.

A seguir, compartilhamos as principais iniciativas da Unimed-BH ao longo de 2025.

Gerar valor para os cooperados

Nosso compromisso é seguir fortalecendo as iniciativas alinhadas à **Jornada do Cooperado** com o objetivo de apoiar o médico durante sua trajetória na Unimed-BH. Desde que iniciamos esse projeto, mais de 500 cooperados foram envolvidos nas atividades de mapeamento das subjornadas e cocriação de melhorias, visando ao aprimoramento das frentes elencadas como prioritárias.

Como parte do resultado desse trabalho e alinhados à proposta de formação e preparação dos cooperados, no início de 2025 lançamos o **Programa Longevidade** – um projeto que orienta o médico visando a prepará-lo para momento de ressignificação de carreira, uma das etapas da Jornada. Com ele, queremos fomentar o planejamento dos próximos passos da sua carreira com ações formativas e iniciativas complementares voltadas para autoconhecimento e propósito, saúde e bem-estar, carreira, planejamento financeiro, e estímulo a atividades sociais e de voluntariado.

Saiba mais em Médicos cooperados.

Estratégias de expansão

A Unimed-BH, como parte integrante do Sistema Unimed, entende a relevância de uma estratégia forte a fim de lidar com a concorrência regional, garantindo a longevidade da Cooperativa. São os resultados econômico-financeiros positivos, associados à solidez da gestão, que nos permitem investir em novas frentes de atuação e no incremento da rede assistencial própria.

Neste sentido, entendemos que a formação de alianças estratégicas são fundamentais para nos mantermos atuantes no mercado e, desde 2023, temos avançado nos **estudos para a incorporação da Unimed Sete Lagoas.** Ao longo de 2025, devemos concluir essa fase e levar para o conjunto de cooperados os principais pontos para deliberação.

Da mesma forma, é fundamental seguir investindo na rede própria, o que nos possibilita uma gestão dos custos e a complementaridade na jornada do paciente. Ou seja, a estratégia de estruturação geográfica regionalizada nos permite ampliar a nossa capilaridade e facilitar o acesso do cliente.

As obras do **novo Hospital Unimed – Unidade Contagem** permanecem em andamento. O investimento em torno de R$ 350 milhões de recursos próprios visa a levar atendimento no tempo oportuno, com o custo adequado e os melhores recursos para nossos 250 mil clientes que vivem na cidade e região.

Com o mesmo objetivo, investimos na **compra de um imóvel, ainda em fase de construção, no município de Nova Lima.** Futuramente, o espaço deve abrigar um Hospital Geral e Materno Infantil de média complexidade, com aproximadamente 150 leitos. A região tem se tornado um importante polo de saúde da Região Metropolitana de Belo Horizonte e, com a expansão, visamos ao crescimento sustentável e à ampliação de atendimento.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◀ INÍCIO

Inovação estratégica

Acreditamos fortemente que a inovação é fundamental para o futuro da Cooperativa, um tema transversal que permeia todas as nossas iniciativas. Nesse sentido, o **Horizontes Hub** vem para fortalecer essa frente, colocando a Unimed-BH como protagonista das evoluções no nosso segmento.

Dentro dessa linha estratégica, vemos uma grande oportunidade de trabalharmos novos negócios na saúde. Nos conectando com grandes empresas de tecnologia, queremos entender as necessidades do mercado, propor soluções e desenvolver produtos.

Assim, em 2025, o Horizontes Hub continuará a consolidar sua posição de referência no mercado com novos laboratórios, programas dedicados aos médicos cooperados e chamadas para startups atuarem em parceria conosco. Essas iniciativas garantirão a continuidade do impacto estratégico da inovação na Unimed-BH.

Atuação sustentável

Temas ligados à sustentabilidade, que englobam os três pilares de ESG – gestão ambiental, social e de governança – são prioridades na Cooperativa. Na governança, nosso compromisso é fortalecer a nossa **gestão de riscos**, garantindo que estejamos preparados para lidar com agilidade e eficiência a fim de mitigar e solucionar nossas fraquezas.

Na frente ambiental, em 2025, entendendo dos riscos envolvidos no descarte de resíduos infectantes em nossas unidades assistenciais, desdobraremos o Índice Socioambiental – uma meta estratégica da Unimed-BH – em dois indicadores, de modo que possamos acompanhar mais de perto a nossa gestão de resíduos. Além de mensurar o percentual de resíduos encaminhados para reciclagem, fortalecendo a cooperativa de catadores, a Rede Sol, também vamos estimular e apurar mês a mês o **percentual de resíduos destinados como infectantes**, a fim de destinar corretamente, reduzindo os riscos à saúde e ao meio ambiente.

Fortalecendo a nossa frente social, vamos projetar o **Instituto Unimed-BH** para além dos médicos cooperados e colaboradores da nossa Cooperativa. A ideia é envolver nossos clientes corporativos, em ações conjuntas e prover formação para os fornecedores que tenham interesse com o tema, adicionando valor à cadeia da Unimed-BH.

O Instituto Unimed-BH segue investindo nas frentes sociais e socioculturais, especialmente na vertente do voluntariado, expandindo suas ações e proporcionando maior engajamento com maior entrega de valor à sociedade.

A proposta é também atuar na evolução e sistematização das bases de dados e dos sistemas de gestão, visando a avaliação de impacto, além de ampliar parcerias e ações de engajamento e reconhecimento dos voluntários.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS

◄ INÍCIO

Relacionamento com a rede prestadora

Uma rede assistencial eficiente é fundamental para o sucesso da Unimed-BH e, uma rede prestadora complementar à nossa rede própria é o que garante acesso ágil e de qualidade aos serviços médicos, proporcionando segurança e satisfação aos clientes.

Em 2025 continuaremos com a **evolução do SOL** como plataforma única para autorização e faturamento gerando maior agilidade, transparência e eficiência nas atividades administrativas.

Em paralelo, fomentar e reconhecer os esforços da rede em prol da qualidade assistencial têm sido um dos nossos compromissos. Ao longo dos anos, o **Selo de Excelência Assistencial** tornou-se um símbolo de transformação e reconhecimento, reforçando o papel da Unimed-BH como protagonista na construção de um sistema de saúde mais eficiente, humano e sustentável. E, para o próximo ciclo, a expectativa é que novos requisitos sejam incluídos no processo de avaliação da categoria Hospitalar, Oncologia, Anatomia Patológica e Radioterapia.

Cultura forte e inclusiva

Nosso compromisso com a evolução da cultura organizacional segue em 2025 com iniciativas que reforçam os atributos que queremos valorizar. Estamos prevendo uma grande campanha sobre o jeito de ser da Unimed-BH, construída de forma colaborativa e com protagonismo dos colaboradores, bem como uma atualização da identidade organizacional.

Também vamos seguir atuantes como empresa inclusiva e que considera aspectos geracionais, potencializando, assim, nossa cultura cooperativista, nossa responsabilidade social e o nosso foco na melhor experiência do cliente. Definimos, junto com o Comitê de Sustentabilidade, fatores-chave a serem trabalhados nos próximos anos a fim de avançar com esse objetivo.

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 e Sustentabilidade

Garibalde Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
SUMÁRIO GRI
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◄ INÍCIO

12.

Anexos

Paulo Henrique dos Santos, colaborador da Unimed-BH, e Aparecida da Silva, cliente da Unimed-BH.

O Relatório de Gestão é uma publicação anual da Unimed-BH que adota as melhores práticas de relato, reforçando o compromisso da cooperativa com a transparência e a prestação de contas.

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◄ INÍCIO

Sumário GRI

A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Utilizada a GRI 1: Fundamentos 2021 Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis). Não foi utilizada nenhuma norma setorial.

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	1. A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
	2-1	Detalhes da organização	22	
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	7	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	7	
	2-4	Reformulações de informações	Ajustado o dado de turnover de 2023 para se adequar a métrica usada em 2024, garantindo a comparabilidade	
	2-5	Verificação externa	7	
	CONTEÚDO	2. ATIVIDADES E TRABALHADORES		
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	22 e 26	
	2-7	Empregados	100	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	100	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◀ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	3. GOVERNANÇA		
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	34	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	35	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Os membros da Diretoria fazem parte do Conselho de Administração, de acordo com Estatuto Social da Cooperativa.	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	A alta governança tem a responsabilidade de aprovar e atualizar a estratégia, a identidade organizacional, as políticas e os objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável, além de monitorar os impactos do negócio no meio ambiente, na sociedade e na economia.	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A alta liderança, junto com a Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, define a estratégia que é executada por diversas áreas da Cooperativa	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Relatório de Gestão é desenvolvido pela Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade e submete o relatório para aprovação da Diretoria Executiva.	
	2-15	Conflitos de interesse	147	
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	148	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	63	
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	37	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◄ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-19	Políticas de remuneração	7	
	2-20	Processo para determinação da remuneração	7	
	2-21	Proporção da remuneração total anual	Restrição de confidencialidade	Exposição de dados pessoais sensíveis.
	CONTEÚDO	4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS		
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
	2-23	Compromissos de política	146	
	2-24	Incorporação de compromissos de política	146	
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	A Unimed-BH está comprometida em reparar impactos negativos que tenha causado ou contribuído para causar, por meio de medidas corretivas e preventivas. Para isso, mantém mecanismos de queixas acessíveis e participa de processos que facilitam a identificação e o tratamento de questões. Além dos canais formais, adota outras abordagens, como diálogos estruturados e planos de ação corretiva. A eficácia é monitorada por meio de indicadores, análises e feedback contínuo, garantindo transparência e aprimoramento contínuo.	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
◀ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	A Unimed-BH disponibiliza mecanismos acessíveis para que colaboradores possam buscar aconselhamento sobre a implementação de suas políticas e práticas voltadas à conduta empresarial responsável. Entre esses mecanismos, destacam-se treinamentos periódicos, materiais informativos, canais internos de suporte e contato direto com áreas responsáveis, como compliance, garantindo que colaboradores compreendam e apliquem corretamente as diretrizes organizacionais. Além disso, a organização mantém canais seguros e confidenciais para que stakeholders possam apresentar preocupações relacionadas à conduta empresarial. Isso inclui um canal de denúncias independente, acessível a todos os públicos, permitindo o registro e acompanhamento de questões de forma anônima, se desejado. Também são realizadas iniciativas como reuniões, fóruns e consultas com stakeholders, reforçando o compromisso com a transparência e a melhoria contínua das práticas empresariais.	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2024, o valor total pago em indenizações por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça foi de R$ 21.653.110. Para efeito de comparação, em 2023, o valor foi R$ 11.730.266.	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
◄ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	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. Além disso, a Unimed-BH faz parte do Pacto Global da ONU.	
	CONTEÚDO	5. ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS		
	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	8	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	8	
	3-2	Lista de tópicos materiais	9	
Tema Material: Gestão Financeira				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	192	
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	198	
Conteúdo Próprio	-	índice de Sinistralidade	194	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◀ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
Tema Material: Experiência do Cooperado				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	60	
Conteúdo Próprio	-	Satisfação do Cooperado	64	
	-	Remuneração do Cooperado	81	
Tema Material: Jornada do Cliente				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	108	
Conteúdo Próprio	-	Satisfação em relação aos serviços ofertados	116	
	-	Índice Geral de Reclamação	117	
Tema Material: Mercado				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	105	
Conteúdo Próprio	-	Evolução da Carteira de Clientes	105	
Tema Material: Rede Prestadora				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	118	
Conteúdo Próprio	-	Número de prestadores que receberam o Selo de Excelência	125	
Tema Material: Responsabilidade Social				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	209	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
◄ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
Conteúdo Próprio	-	Número de Projetos – Instituto Unimed-BH	214	
	-	Número de pessoas impactadas – Instituto Unimed-BH	214	
Tema Material: Integridade				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	144	
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	144	
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	149	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	144	
Tema Material: Inovação e Transformação Digital				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	157	
Conteúdo Próprio	-	Projetos de inovação e transformação digital	157	
Tema Material: Saúde e Bem estar				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	202	
Conteúdo Próprio	-	Número de usuários ativos nos programas de saúde e bem-estar	203	
Tema Material: Responsabilidade Ambiental				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	227, 230 e 232	
GRI 302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	230	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◄ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-3	Captação de água	228	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	232	
	306-2	Resíduos gerados	240	
Tema Material: Mudança Climática				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	241	
GRI 302 Energia 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	242	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	242	
GRI 306 Resíduos 2020	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	242	
Tema Material: Capital Humano				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	88	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	102	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	96	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◀ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	A Unimed-BH tem aprimorado a gestão de riscos ocupacionais por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com o objetivo de identificar perigos, possíveis lesões ou impactos à saúde e implementar medidas preventivas conforme a classificação de risco e a prioridade de cada situação. Esse processo é conduzido pela área de Saúde e Segurança, que integra a Gerência de Pessoas e Educação Corporativa (GPEC). O acompanhamento é contínuo e baseado em indicadores específicos da área.	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	O serviços de saúde do trabalho da Unimed-BH atua na identificação, eliminação e redução de riscos ocupacionais por meio de avaliações, monitoramento e medidas preventivas. Para garantir a qualidade, a Unimed-BH segue normas regulatórias, capacita profissionais e utiliza indicadores de desempenho. O acesso dos trabalhadores é facilitado por canais diretos de comunicação, agendamento simplificado e atendimentos flexíveis, garantindo suporte eficiente para a saúde e segurança no trabalho.	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	A Unimed-BH envolve os trabalhadores no desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança por meio de reuniões, treinamentos, diálogos de segurança e pesquisas. As informações são divulgadas de forma acessível por canais internos e digitais.	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO
◄ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	95	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	97	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	A Unimed-BH adota uma abordagem proativa para prevenir e mitigar impactos na saúde e segurança do trabalho, considerando suas operações e serviços. Realiza a identificação de riscos, inspeções e treinamentos, além de implementar programas de monitoramento e protocolos de emergência para reduzir a exposição a riscos.	
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% dos trabalhadores estão cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	
	403-10	Doenças profissionais	Em 2024, registramos 83,33% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 8,33% por transtornos venosos, 4,17% por infecção das vias aéreas e 4,17% por convalescença após cirurgia. Para efeito de comparação, em 2023, registramos 86,96% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 8,70% por transtornos psiquiátricos e 4,35% por infecção das vias aéreas.	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	93	
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	95	

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
• **SUMÁRIO GRI**
SASB
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◀ INÍCIO

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	NÚMERO DE PÁGINA E/OU RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	100	
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	*https://static.unimedbh.io/portal/uploads/RELATORIOS_DE_EQUIDADE_SALARIAL_DA_UNIMED_2024.pdf*	

Sumário de conteúdo SASB

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
SUMÁRIO GRI
• **SASB**
DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

◀ INÍCIO

Tópico	Métrica	Materialidade	Página	Código
Privacidade dos Clientes e Padrões de Tecnologia	Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde (PHI) e outras informações pessoalmente identificáveis (PII).	Integridade	149	HC-MC-230a.1
Performance do Plano	Taxa de reclamação por plano	Jornada do Cliente	117	HC-MC-250a.4
Melhoria dos Resultados	Porcentagem de inscritos em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercícios, (3) gerenciamento de estresse, (4) saúde mental, (5) cessação de tabagismo ou álcool, ou (6) outros.	Saúde e Bem-estar	203	HC-MC-260a.1
Impactos das Mudanças Climáticas na Saúde Humana	Discussão da estratégia para abordar os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais e como os riscos específicos apresentados pelas mudanças na incidência geográfica, morbidade e mortalidade são incorporados aos modelos de risco	Mudança Climática	243,244	HHC-MC-450a.1
–	Número de clientes por tipo de plano		105	HC-MC-000.A

1 INTRODUÇÃO
2 DESTAQUES
3 AMBIENTE EXTERNO
4 QUEM SOMOS
5 QUEM FAZ A UNIMED-BH
6 COM QUEM NOS RELACIONAMOS
7 SUSTENTABILIDADE
8 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
9 RESPONSABILIDADE SOCIAL
10 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
11 PERSPECTIVA FUTURA
12 ANEXOS
SUMÁRIO GRI
SASB
• **DEMONSTRATIVO FINANCEIRO**

◀ INÍCIO

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