

SOMOS A
UNIMED-BH
QUE ESCOLHEMOS
FAZER JUNTOS.



Somos a Unimed-BH que escolhemos fazer juntos.

Para enfrentar as mudanças cada vez mais aceleradas, buscamos o equilíbrio. E fazemos isso com escolhas bem pensadas.

Nossa primeira escolha foi cuidar da vida. E a partir daí, fazemos escolhas importantes o tempo inteiro. Escolhemos ser uma cooperativa formada por médicos, feita de pessoas para pessoas. Escolhemos os colaboradores e os parceiros que vão caminhar ao nosso lado. Escolhemos trazer a inovação para o nosso DNA. E usar a tecnologia para nos aproximarmos das pessoas e fortalecermos o nosso lado mais humano.

Escolhemos ter uma gestão que pensa na nossa segurança e na nossa sustentabilidade. E tem a ética como ponto de partida, sempre.

Há cinco décadas, pensamos no futuro todos os dias. Juntos. É isso que gera cuidado. E é esse cuidado que faz da Unimed-BH uma cooperativa sólida, com presença e em constante transformação. Uma cooperativa do jeito que a vida pede e merece.



A Unimed-BH é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, como tal, se compromete com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do milênio. Nossa atuação se fundamenta nas contribuições que podemos gerar para o alcance dessas metas, o que evidenciamos neste relatório.

Índice

MENSAGEM DA DIRETORIA 4

NOSSA HISTÓRIA 9

Unimed-BH 50 anos 10

8 Anos de Gestão 28

NOSSA UNIMED-BH 45

Nossos Números 46

Administração 51

Identidade Organizacional 69

Avaliação Setorial 72

Reconhecimentos 75

ESG 89

Governança e Resultados 91

Sociocultural 114

Ambiental 135

QUEM FAZ A UNIMED-BH 145

Médicos Cooperados 146

Clientes 179

Colaboradores 204

Rede de Serviços 219

NOSSO JEITO DE FAZER 253

Integridade e Conformidade 254

Inovação 263

Reputação 277

O AMANHÃ 289

Compromissos e Propostas 290

Mensagem da Diretoria 300

RELATO INTEGRADO 303

SOBRE ESTE RELATÓRIO 307

Demonstrativo Financeiro 318



Completamos 8 anos de gestão dentre os mais de 50 anos de história. Uma vida de cuidado.



Mensagem da Diretoria

Diretoria-Executiva Unimed-BH. Da esquerda para a direita: Múcio Diniz, diretor de Serviços Próprios; José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde; Samuel Flam, diretor-presidente; Mercês Fróes, diretora Comercial e de Relacionamento Institucional; e Eudes Magalhães, diretor Administrativo-Financeiro.





Nesse ciclo, a resiliência perante as dificuldades e a capacidade de superar desafios foram duas das principais forças da Unimed-BH. Enfrentamos as complexidades e as ameaças de cenários econômicos e políticos conturbados, o desenvolvimento veloz da inovação tecnológica na área da saúde, além de uma disputa cada vez mais acirrada por mercado.

Como se não fosse o bastante, nos capítulos mais recentes desta nossa história, também nos deparamos com uma pandemia de proporções até então inimaginadas. Uma ameaça que exigiu que nos reinventássemos de diversas formas e que soubéssemos perseguir de maneira incansável o propósito de cuidar das pessoas.

Fazendo jus ao nosso DNA cooperativista, nesses dois anos em que o mundo foi assombrado pelo novo coronavírus, reforçamos o cuidado com todos os nossos públicos de relacionamento. Atuamos de forma integrada, entendendo o tamanho da responsabilidade que tínhamos, para que, agora, ao olhar para trás, pudéssemos ter a certeza de que fizemos tudo o que precisava ser feito.

A pandemia marca os últimos anos em uma cooperativa que teve a responsabilidade, a ética, a busca pela solidez e o foco na sustentabilidade como os norteadores mais importantes. Graças às decisões coletivas que tomamos, fomos capazes de superar as tempestades perfeitas que encontramos e, com isso, seguir evoluindo em nossa forma de cuidar.

INVESTIMENTOS COM FOCO NO FUTURO

Nos últimos oito anos, reforçamos significativamente nossa capacidade de atendimento, ampliando as possibilidades de assistência para os nossos clientes e os espaços de trabalho para os médicos cooperados. Inauguramos os Centros de Promoção da Saúde Unimed - Unidades Santa Efigênia, em 2016, e Barreiro, em 2018; adquirimos o Hospital Infantil São Camilo, em 2017; inauguramos o novo Hospital Unimed - Unidade Betim, em 2019; e, com um olhar para o futuro, lançamos plataformas inovadoras de teleconsulta e telemonitoramento, em 2020.



Promovemos o aprimoramento contínuo de nossa qualidade, atrelando os modelos de remuneração à satisfação dos clientes, com o lançamento do Guia – Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais, em 2015, e do Índice de Qualidade Assistencial – IQA e do Selo de Excelência Assistencial para nossa rede, ambos em 2017.

Por fim, em 2021, passamos a deter 15% do Hospital Vila da Serra – em uma operação inédita em nosso mercado – e iniciamos o projeto de construção do novo Hospital Unimed em Contagem, que será 100% realizado com recursos próprios. Investimentos responsáveis, com foco na sustentabilidade da Cooperativa, na conveniência e na satisfação dos clientes, com retorno para os cooperados.

FAZER O QUE É CERTO E NÃO O QUE É FÁCIL

Foi pautado na transparência, na ética e na boa governança que construímos a nossa gestão.

As escolhas que fizemos, juntos, consideraram a coletividade e a sustentabilidade da Cooperativa. Escolhas nem sempre fáceis, mas necessárias para seguir avançado e alçando a Unimed-BH aos mais altos postos de reconhecimento público e social.

Não por acaso, somos uma empresa reconhecida com o Selo Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU). E também convidada para participar do Fórum Econômico Mundial, instância com maior representatividade no mundo de empresas e governos na busca por um “recomeço”, a partir dos problemas e dilemas vividos pela humanidade.

Além disso, somos signatários do Pacto Global da ONU desde 2012 e, juntamente com o Instituto Unimed-BH, nos comprometemos com o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



VITÓRIAS DE NOSSA FORMA DE CUIDAR

A Unimed-BH é hoje uma cooperativa sólida, robusta e respeitada pelo mercado. Recebemos reconhecimentos, ano após ano, decorrentes dos resultados e da responsabilidade que temos. Despontamos como um exemplo para o Sistema Unimed e somos admirados e copiados por serviços de saúde no Brasil e no mundo.

As escolhas que fizemos pavimentaram os caminhos para que encerrássemos o ano de 2021 com a maior carteira da história da Cooperativa – são 1.381.396 clientes que confiam e acreditam em nossa forma de cuidar. Além disso, conseguimos realizar uma distribuição acumulada recorde aos médicos cooperados, entregando mais de R\$ 10 bilhões em honorários e benefícios nesses últimos oito anos de gestão.

CONSTRUÇÃO COLETIVA

Para construir todos esses resultados, contamos com o valor da participação do conjunto de cooperados. Somente a força cooperativista é capaz de conquistar esses feitos, apesar dos ventos contrários. Sendo assim, deixamos nossa profunda gratidão aos colegas do Conselho de Administração, do Conselho Técnico-Societário e do Conselho Fiscal.

Agradecemos também aos delegados do Conselho Social, ao Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH e ao Núcleo de Integração com o Cooperado (Nicoop). Aos membros dos Comitês de Especialidades, aos colaboradores, prestadores, parceiros e, acima de tudo, a cada um de nossos clientes: nossa sincera gratidão.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

Um agradecimento muito especial aos colegas cooperados, que depositaram em nós a confiança na continuidade de um projeto de uma cooperativa robusta e perene. Encerramos esse ciclo com a tranquilidade de entregar uma Unimed-BH admirada no mercado e não apenas na saúde suplementar.

Que em 2022 estejamos prontos para seguir realizando as melhores escolhas para a Unimed-BH. Que as próximas páginas que vamos escrever, juntos, carreguem o mesmo sentimento de orgulho que temos hoje: o de fazermos parte de uma cooperativa sólida, bem cuidada e que tem como propósito inabalável cuidar da saúde das pessoas.

Samuel Flam

Diretor-Presidente

Eudes Arantes Magalhães

Diretor Administrativo-Financeiro

José Augusto Ferreira

Diretor de Provimento de Saúde

Maria das Mercês Quintão Fróes

Diretora Comercial e de Relacionamento Institucional

Múcio Pereira Diniz

Diretor de Serviços Próprios

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

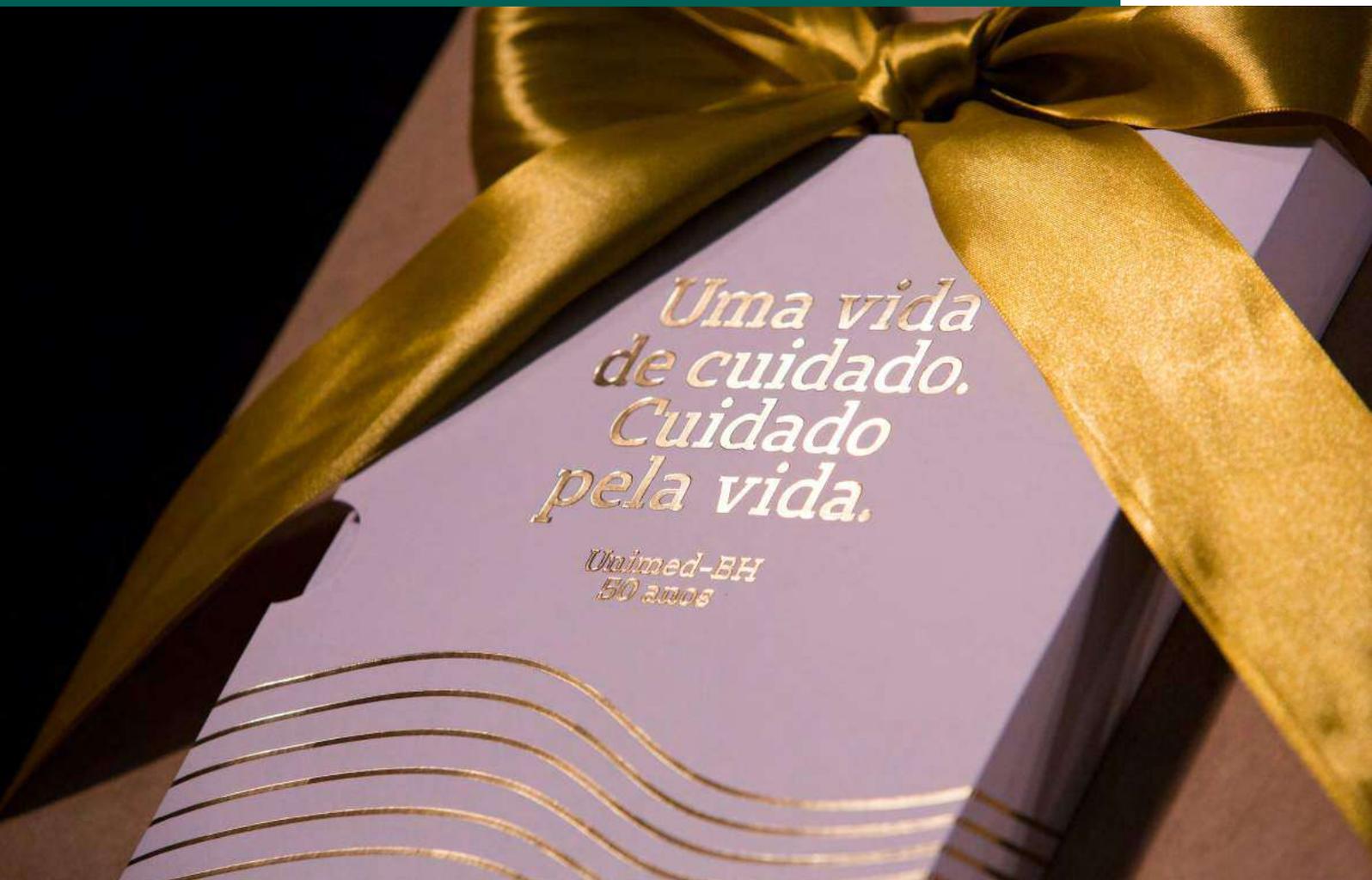


Nossa História

Fazemos parte de uma cooperativa que muito nos orgulha. Valorizar nossa trajetória de mais de 50 anos foi um compromisso desta gestão nos últimos oito anos, honrando com responsabilidade o nosso passado e projetando o nosso futuro.

Em um ano desafiador, em que vivemos o maior pico da pandemia da COVID-19, pudemos celebrar os diferenciais de fazer parte de uma cooperativa sólida e sustentável.

UNIMED-BH 50 ANOS



Um dos marcos das comemorações foi o lançamento do livro *Unimed-BH 50 Anos* – *Uma vida de cuidado. Cuidado pela vida.*



UMA VIDA DE CUIDADO. CUIDADO PELA VIDA.

O momento não era de comemorações. As curvas da pandemia cresciam todos os dias, e os desafios, especialmente no contexto assistencial, eram imensos. Mas uma cooperativa preparada como a Unimed-BH superou cada uma das dificuldades e honrou sua história de 50 anos.

Quando o ano de 2021 começou, havia uma esperança no ar. A vacinação contra a COVID-19 começava a avançar em todo o país, e as pessoas acreditavam que tudo podia melhorar. Mas não foi bem assim que a história se escreveu. O maior pico de transmissão do coronavírus foi vivido nos primeiros meses do ano, e os esforços já adotados em 2020 precisaram ser intensificados em prol da segurança de todos. No dia 1º de abril, a Unimed-BH completou seus 50 anos imersa em toda essa complexidade. Médicos cooperados, equipes assistenciais, colaboradores e rede parceira seguiram de mãos dadas no cuidado com as pessoas.

A nossa estrutura assistencial cresceu, com 350 novos leitos temporários de internação e terapia intensiva em nossas unidades próprias, o que correspondia à construção de um novo hospital, sem que fosse necessário levantar tijolos. Mais de 600 profissionais foram contratados para fortalecer o atendimento. A Consulta On-Line foi reforçada, e foi criado o Pronto Atendimento On-Line. Além disso, o Vetor Norte da capital mineira ganhou o Pronto Atendimento da Unidade Pedro I.

Tudo isso foi guiado pelo nosso propósito de cuidar da saúde. Nos últimos oito anos de gestão, não tivemos um dia sequer que não fosse desafiador. Nunca navegamos em mar tranquilo, e nossa experiência nos mostrou que havíamos nos tornado bons marinheiros. A cada desafio que surgia, respondíamos com ações ágeis, fundamentadas em nossos direcionadores organizacionais: Um Só Time e Foco do Cliente. Aos poucos, ao longo do ano, a cobertura vacinal da população cresceu, as iniciativas de enfrentamento passaram a colher resultados positivos e as taxas de transmissão e óbitos foram reduzidas.

LIVRO UNIMED-BH 50 ANOS

Em setembro, o cenário já havia melhorado consideravelmente e nós decidimos não deixar nossos 50 anos passarem em branco. Em reconhecimento aos nossos fundadores, que, com coragem, criaram a maior cooperativa de trabalho médico de Minas Gerais, e a toda a trajetória que construímos juntos nessas cinco décadas, lançamos um livro com o registro dessas memórias em um evento com transmissão on-line.

Foram mais de 1.200 pessoas acompanhando o lançamento do livro comemorativo dos 50 anos da Unimed-BH, desenvolvido em parceria com a Academia Mineira de Letras (AML).



Momento simbólico de lançamento do livro, com a presença da diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Fróes, do diretor de Serviços Próprios, Múcio Diniz, do presidente da AML, Rogério Faria Tavares, do diretor-presidente, Samuel Flam, do diretor de Provimento de Saúde, José Augusto Ferreira, e do diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães.

Um dos destaques foi a revelação dos ganhadores do Concurso Literário AML Unimed-BH 50 Anos, realizado em parceria com o Instituto Unimed-BH. Médicos cooperados, colaboradores e clientes puderam enviar crônicas sobre sua experiência com o cuidado e sua história com a Cooperativa. Em um momento cheio de surpresa e emoção, os 30 escritores que tiveram os textos selecionados para publicação no livro foram convidados para participar virtualmente do evento. Cada um havia recebido em casa uma caixa lacrada com uma edição da publicação, que só poderia ser aberta com um código divulgado na cerimônia, revelando os respectivos primeiro, segundo e terceiro lugares em cada categoria.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO



O diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães, durante a revelação dos ganhadores do Concurso Literário AML Unimed-BH 50 Anos.

CONFIRA ABAIXO OS GANHADORES:

Médicos cooperados

1º lugar:

Felipe Bedeschi, cooperado da Clínica Médica

2º lugar:

Elizabeth Comini, cooperada da Neurologia

3º lugar:

Marise Martins, cooperada da Acupuntura

Colaboradores

1º lugar:

Natália Orozimbo, analista de Desempenho Comercial

2º lugar:

Tatiane Campos, auxiliar de Farmácia da Unidade Contagem

3º lugar:

Daniela Maia, coordenadora de Relações Institucionais

Clientes

1º lugar: Flávio César de Freitas

2º lugar: Pedro Henrique Machado

3º lugar: Flávia Ayer

**Quer conhecer o livro
de comemoração dos 50
anos da Unimed-BH?**

Acesse

**50anos.unimedbh.com.br
e confira todo o conteúdo.**



MOMENTOS DE REFLEXÃO

Para seguir com as comemorações de nosso cinquentenário, promovemos diversos momentos de reflexão sobre temas importantes, seja para a atuação dos médicos cooperados no negócio, seja para a melhoria da qualidade de vida. Confira:

FÓRUM DE IDEIAS – SÉRIE ESPECIAL

Dúvidas e questionamentos dos médicos cooperados – compartilhados em nossos eventos, Assembleias e por meio dos analistas de relacionamento – motivaram uma série especial do tradicional Fórum de Ideias, realizada ao longo do segundo semestre de 2021. Ao todo foram seis encontros, que contaram com a presença de profissionais renomados nos temas discutidos e com uma participação especial da Diretoria da Cooperativa em todas as edições, contextualizando os assuntos na nossa realidade.

O Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos teve 3,4 mil médicos cooperados em apenas uma das edições.

O poder da cooperação: por que o cooperativismo é o nosso diferencial?

O cooperativismo se fundamenta na colaboração e na associação de pessoas ou grupos que têm interesses em comum, com o intuito de alcançar vantagens em suas atividades econômicas. A cada ano, o modelo vem ganhando mais expressividade e, segundo dados do Anuário do Cooperativismo 2021, produzido pela Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg), as cooperativas respondem por 11% do PIB mineiro, recolhendo aos cofres públicos do Estado recursos na ordem de R\$ 2,1 bilhões.



Rita Mundim foi a palestrante convidada da 1ª edição, que também contou com a participação do diretor de Serviços Próprios, Múcio Diniz.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

A 1ª edição da série especial teve como foco o modelo cooperativista e seus diferenciais. Rita Mundim, especialista em Mercado de Capitais e comentarista de economia na Rádio Itatiaia, foi a palestrante convidada. Ela falou sobre a força da cooperação, especialmente no enfrentamento da concorrência. O case Unimed-BH foi apresentado pelo diretor de Serviços Próprios, Múcio Diniz, que mostrou os diversos avanços que obtivemos nos últimos oito anos de gestão e que contribuíram para nos tornar referência no mercado.

A concorrência bate à nossa porta: quais os desafios e as estratégias para diferenciação?

O avanço da concorrência em nossa área de atuação tem sido uma realidade nos últimos dois anos. Grandes grupos econômicos, com modelos verticalizados, desembarcam na região para concorrer diretamente com a Unimed-BH, adquirindo pequenas operadoras de planos de saúde e unidades hospitalares. A principal estratégia de negócio é tentar tomar o mercado das cooperativas de saúde que, segundo eles, têm uma fragilidade decorrente de seu modelo.

Na 2ª edição do Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos, Paulo Brustolin, superintendente na Unimed do Brasil, mostrou o contrário. Ele contextualizou o Sistema Unimed e as características do modelo cooperativista que servem como diferenciação diante da concorrência. As principais delas são o foco na qualidade do cuidado e a valorização do trabalho médico. Durante o evento, José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde, mostrou como a Unimed-BH tem se preparado e atuado para se manter competitiva.



Na 2ª edição do Fórum, Paulo Brustolin, superintendente da Unimed do Brasil, e José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde, mostraram a força do Sistema Unimed e da Unimed-BH no enfrentamento da concorrência.

A força da coletividade: como compartilhamos os resultados?

Um dos objetivos centrais das cooperativas é a geração de resultados para os seus cooperados. Esse também é o diferencial do modelo, que distribui os frutos do trabalho entre os associados de forma equânime, ao contrário das empresas acionárias, em que o lucro é destinado aos acionistas conforme seu número de cotas.

Para se chegar a essa forma de compartilhamento de resultados, um longo trajeto foi percorrido. Marco Aurélio Almada, diretor-presidente do Bancoob, foi o convidado da 3ª edição do Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos e trouxe um pouco dessa perspectiva histórica e da evolução das cooperativas ao longo do tempo, inclusive no que diz respeito às tecnologias. A diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Fróes, apresentou aos cooperados os diferenciais da Unimed-BH que, nos últimos oito anos, têm contribuído para fortalecer o cooperativismo e promover segurança e resultados positivos aos seus médicos cooperados, compartilhados por meio de um modelo pioneiro de remuneração variável e uma sólida política de benefícios.



Marco Aurélio Almada
Presidente do Bancoob



Unimed BH 50 Anos

Marco Aurélio Almada, presidente do Bancoob, e Mercês Fróes, diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, falaram sobre as formas com que o cooperativismo valoriza o trabalho médico e compartilham resultados.

A era da inovação: por que inovar em saúde é fundamental?

A saúde é um setor em constante evolução. Por isso mesmo, a inovação faz parte do nosso dia a dia, promovendo inúmeras transformações. A telemedicina, que é uma aliada do trabalho médico, é um dos exemplos de avanço nesse sentido e, com a pandemia, se tornou ainda mais popular entre os usuários dos serviços assistenciais.

Para promover uma reflexão sobre o tema, recebemos na 4ª edição do Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos o engenheiro Michel Levy, que falou sobre inovação incremental e disruptiva e trouxe algumas tendências na área da saúde. O diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães, destacou o quanto a Unimed-BH tem investido em inovação, trazendo contribuições sociais e econômicas importantes.



Para falar sobre inovação, recebemos o engenheiro Michel Levy; Eudes Magalhães, diretor Administrativo-Financeiro, mostrou que o tema está em nosso DNA, e muitas foram as evoluções nos últimos oito anos.

Por dentro da nossa Unimed-BH: vamos conversar sobre a possibilidade e os impactos da venda da nossa cooperativa?

A transparência sempre foi um valor importante para a gestão. Por isso, diante de questionamentos trazidos pelos médicos cooperados a respeito de uma possível venda da Cooperativa, convidamos o advogado tributarista e doutor em Direito Tributário João Muzzi para esclarecer o que diz a legislação sobre o assunto. A 5ª edição do Fórum de Ideias contou com mais de 3,4 mil participantes, que puderam tirar todas as dúvidas sobre o tema.



João Muzzi explicou as características das sociedades cooperativas, apontou caminhos de negócio e também falou sobre a marca Unimed.



A abertura do evento foi feita pelo diretor-presidente, Samuel Flam.



O futuro é hoje: como preparamos as novas lideranças da nossa cooperativa?

Peter Drucker afirmou que “a melhor forma de prever o futuro é criá-lo”. Por isso, nossas escolhas para nossa cooperativa são tão importantes, porque ajudam a desenhar o amanhã. A última edição de 2021 do Fórum de Ideias trouxe a importância de preparar as lideranças da Unimed-BH para a sustentabilidade e a gestão, bem como as competências requeridas do líder na atualidade.

O convidado foi Sandro Magaldi, cofundador do meuSucesso.com, uma das principais plataformas focadas em empreendedorismo do Brasil. O case da Unimed-BH foi apresentado pelo diretor-presidente, Samuel Flam, que reforçou o papel e a responsabilidade das lideranças em um contexto volátil e de tanta complexidade.



Sandro Magaldi foi o palestrante convidado desta edição; Samuel Flam, diretor-presidente, apresentou o case Unimed-BH.



Acesse forumdeideias50anos.unimedbh.com.br e confira conteúdos exclusivos sobre o Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos.

A maioria das palestras também está disponível no **Saber Sempre**.

Infographic titled 'O PODER DA COOPERAÇÃO' with sections on 'Você tem o poder da cooperação em seu negócio?', 'Como usar a cooperação para melhorar seu negócio?', and 'Você recebe uma parte dos resultados?'

Infographic titled 'Você sabia que a Unimed-BH é uma cooperativa?' with sections '1. Como funciona a Unimed-BH?', '2. Quem são os associados?', '3. Como funciona o plano de saúde?', '4. Como funciona o seguro-saúde?', and '5. Como funciona o seguro-doenças crônicas?'.

Infographic titled 'Você sabia?' with sections 'A Unimed-BH é uma cooperativa e não uma empresa', 'A Unimed-BH é uma cooperativa e não uma empresa', and 'A Unimed-BH é uma cooperativa e não uma empresa'.

Infographic titled 'Como funciona a Unimed-BH' with sections '1. Como funciona a Unimed-BH?', '2. Como funciona a Unimed-BH?', and '3. Como funciona a Unimed-BH?'.

Website layout for 'FÓRUM DE IDEIAS SÉRIE ESPECIAL 50 ANOS' with sections: 'Juntos, valorizamos nossa história para fortalecer nosso futuro', 'SOBRE O FÓRUM DE IDEIAS', 'PROGRAMAÇÃO', 'INCENTIVOS', and 'DÚVIDAS DE ACESSO'.

ENCONTRO DE COOPERADOS

Equilíbrio físico, mental e psicossocial. Esse tripé foi o tema da 16ª edição do Encontro de Cooperados, que representou mais um importante momento de celebração das cinco décadas de história da Unimed-BH. O evento foi realizado nos dias 9 e 10 de novembro em formato híbrido e reuniu mais de 3.000 médicos cooperados a cada dia, mesclando público on-line e presencial.

Os renomados palestrantes dessa edição especial abordaram as várias vertentes do equilíbrio. Foram eles: Eduardo Giannetti, economista, cientista social e escritor; Zeina Latif, doutora em economia e consultora econômica; Jorge Forbes, psicanalista e médico psiquiatra; Nilton Bonder, rabino da Congregação Judaica do Brasil; Monja Coen, mestra dos ensinamentos de Buda e escritora; Padre Fábio de Melo, sacerdote católico, cantor, compositor e escritor.

**Saiba mais no capítulo
Quem faz a Unimed-BH
– Médicos Cooperados.**



Diretoria da Unimed-BH recebe o público no Cine Theatro Brasil para o evento, realizado no formato híbrido; Encontro de Cooperados também marcou as comemorações dos 50 anos da Unimed-BH.

DIA DO MÉDICO

No dia a dia, os nossos médicos cooperados são conhecidos e reconhecidos pelos nossos clientes por sua dedicação, disciplina, compromisso, ética e conhecimento. Mas o talento dos nossos profissionais vai muito além da oferta do melhor cuidado. No ano em que celebramos o cinquentenário da Unimed-BH, o Dia do Médico refletiu esses dons especiais.

Os finalistas do Concurso de Música Unimed-BH 50 Anos, promovido pelo Instituto Unimed-BH em parceria com a Vereda Produções, foram a grande atração do evento em homenagem aos profissionais da Medicina. O espetáculo foi transmitido diretamente do Centro Cultural Unimed-BH Minas e contou com a participação on-line de 845 médicos cooperados e seus convidados.



Os diretores Mercês Fróes e Múcio Diniz com o ganhador do 3º lugar do Concurso de Música Unimed-BH 50 Anos, Mauro Antônio Almeida, cooperado da Pediatria e membro do Tree Jazz.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

Nas unidades assistenciais próprias, o dia também foi marcado por uma celebração especial. Os médicos foram recebidos com brindes e apresentação musical.



No Hospital Unimed – Unidade Contorno, o almoço dos médicos cooperados contou com uma trilha sonora especial.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

ORGULHO DE QUEM CUIDA

Alinhados ao princípio da Intercooperação, em 2020, fomos à grande mídia, juntamente com outras entidades médicas, para reforçar uma mensagem importante: “Não é por um, é por todos”. Estávamos no início da pandemia, e o esforço coletivo se mostrava fundamental para o enfrentamento do novo coronavírus, tanto por parte dos profissionais da saúde quanto da população.

Ao longo de 2021, os 50 anos da Cooperativa também foram marcados por ações de valorização dos profissionais que se dedicam, todos os dias, à assistência dos nossos clientes. Médicos cooperados, colaboradores e Rede de Serviços foram homenageados por meio da campanha #OrgulhoDeQuemCuida. O objetivo foi acolher as equipes de forma especial, no momento em que todos deram as mãos para enfrentar a pior crise sanitária de nossa história, a pandemia da COVID-19.

Familiares dos profissionais da Unimed-BH mandaram mensagens que foram divulgadas nos canais de comunicação, emocionando a todos. A Cooperativa também agradeceu publicamente ao seu time de médicos cooperados, colaboradores e parceiros e a seus clientes por meio de uma campanha externa. Com o slogan “Obrigada a todos que fazem a Unimed-BH ser muito mais que um plano”, as peças foram espalhadas por Belo Horizonte e região metropolitana, traduzindo reconhecimento a todos que fazem parte das nossas conquistas nesses 50 anos.



A mensagem de agradecimento foi veiculada em outdoors espalhados por Belo Horizonte e região.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

Salvas de palmas, mensagens de reconhecimento e valorização e uma ambientação especial nas unidades assistenciais marcaram a Semana da Enfermagem. A ação também integrou as comemorações dos 50 anos da Unimed-BH.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Colaboradores.

Também lançamos um novo vídeo institucional, com cenas gravadas antes e durante a pandemia, que reforça nosso compromisso com a qualidade em saúde e a mensagem: “Unimed-BH 50 anos. Perto para cuidar sempre”. E no Dia do Cliente, fizemos uma ação especial de valorização com uma live com o chef Leo Paixão para clientes corporativos.



Nas unidades assistenciais, a Semana da Enfermagem também foi marcada por homenagens especiais aos profissionais da saúde.



Clique aqui e assista ao vídeo.



**Cenas filmadas pré-pandemia*

Filme institucional valorizou nossa vocação para o cuidado, fortalecida ao longo dos 50 anos da Cooperativa.

COLHENDO OS FRUTOS DO NOSSO CUIDADO

Cada um dos desafios que enfrentamos nos últimos oito anos trouxe consigo uma responsabilidade. Como cooperativa, temos comprometimento com os princípios que regem nosso negócio. O “Interesse pela Comunidade” é uma dessas diretrizes que seguimos e que marcam nossa história. É uma forma de nós, que trabalhamos pelo bem comum, contribuirmos com ações positivas na região em que atuamos.

Foi com isso em mente que, ao longo dos oitos anos de nossa gestão, e especialmente nos últimos dois anos de enfrentamento da pandemia, intensificamos nossas contribuições sociais. Desde 2012, somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e, junto com nosso Instituto, nos comprometemos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Também entendemos que o valor social que geramos pode e deve abranger nosso estado de forma mais efetiva e, por isso, integramos a Rede Desafio 2030, com o objetivo de promover ações que auxiliem no atingimento dos ODS prioritários para Minas Gerais.

CONFIRA A MANDALA DE PRIORIZAÇÃO DA UNIMED-BH:



ODS CENTRAL:

Concentra nosso maior potencial de contribuição.

ODS 3

Saúde e bem-estar

ODS RELEVANTES:

Para esses objetivos, podemos contribuir de forma mais elevada.

ODS 4

Educação de qualidade

ODS 5

Igualdade de gênero

ODS 8

Trabalho decente e crescimento econômico

ODS 16

Paz, justiça e instituições eficazes

ODS MARGINAIS:

Para esses objetivos, podemos contribuir de forma um pouco menos elevada.

ODS 1

Erradicação da pobreza

ODS 6

Água potável e saneamento

ODS 7

Energia limpa e acessível

ODS 9

Indústria, inovação e infraestrutura

ODS 10

Redução das desigualdades

ODS 11

Cidades e comunidades sustentáveis

ODS 12

Consumo e produção responsáveis

ODS 15

Vida terrestre

ODS 17

Parcerias e meios de implementação



Os ODS 2, 13 e 14 não estão diretamente relacionados com nossa atuação, e, portanto, nossas contribuições nesse sentido são indiretas.



O impacto positivo de nossas ações pode ser percebido de diversas formas. Desde março de 2020, temos contribuído para o controle do cenário epidemiológico em Belo Horizonte e região de diversas formas. Cedemos a tecnologia de nossa Consulta On-Line para a Prefeitura da capital mineira e, assim, pacientes da rede pública também puderam ser atendidos por médicos dos SUS de forma remota. Isso tem evitado o deslocamento aos prontos atendimentos, onde, comprovadamente, aumenta-se o risco de transmissão.

Também utilizamos toda a nossa inteligência na gestão de dados estratégicos para compartilhar com o poder público informações de credibilidade e relevância para a tomada de decisão. E, ao apoiar financeiramente os hospitais de nossa rede parceira, garantimos que os serviços de saúde estivessem disponíveis para toda a população no momento em que mais se precisou de atendimento.

O resultado desse trabalho foi percebido pelo Imperial College, de Londres. Em um estudo divulgado no segundo semestre de 2021, a instituição, que é referência em todo o mundo, concluiu que, caso as grandes capitais brasileiras tivessem conduzido a gestão da pandemia da mesma forma que Belo Horizonte, teriam sido evitados no país mais de 320 mil óbitos.



A construção de parcerias estratégicas e a promoção de ações coordenadas com foco em todos os nossos públicos de relacionamento também contribuíram para chamar a atenção do Fórum Econômico Mundial. Em 2020, a organização nos convidou para compor uma iniciativa pioneira, o The Great Reset (O Grande Recomeço), que promoveu uma série de debates sobre os destinos do mundo no pós-pandemia e teceu recomendações. Em 2021, ampliamos nossas contribuições passando a integrar grupos de discussão com foco em saúde.



Tudo isso reforça um mote que tem nos guiado ao longo dos últimos oito anos: **nossa cooperativa, nossas escolhas, nossa responsabilidade.** Cada decisão que tomamos traz impactos para a nossa Unimed-BH, com mais de meio século de história, para nossos médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, parceiros, fornecedores e, principalmente, para toda a comunidade. Por isso, precisamos fazer escolhas éticas, seguras, conscientes e responsáveis, cientes de que o futuro de nossa cooperativa está nas nossas mãos.



Confira no próximo capítulo como foram os desafios oito anos de gestão.



Transparência, parceria e decisões conjuntas marcam os últimos oito anos de gestão da Unimed-BH. Na foto, os diretores da Cooperativa: Samuel Flam, Eudes Magalhães, José Augusto Ferreira, Mercês Frões e Múcio Diniz. Foto realizada na Assembleia Geral Extraordinária, em dezembro de 2019.

Uma trajetória de muitas conquistas marca este período em que, juntos, temos feito as melhores escolhas para a nossa cooperativa.

8 ANOS DE GESTÃO

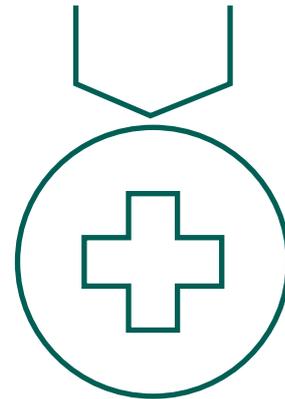


Nossos inúmeros avanços são fruto da gestão coletiva e da participação cada vez maior dos médicos cooperados nos destinos da Unimed-BH. Na foto, Assembleia Geral Ordinária, realizada em março de 2019.





UM CAMINHO PERCORRIDO JUNTOS



Nos últimos oito anos, diversas foram as nossas escolhas. Com ética e responsabilidade, conseguimos fazer nossa cooperativa crescer e se tornar uma referência no setor de saúde.

Somos uma cooperativa com quase 51 anos de história. Nesse período, mantivemos nosso olhar no futuro e conseguimos estar sempre um passo à frente, sendo referência em cooperativismo e no setor de saúde. Juntos, temos cuidado de nossos clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, parceiros e comunidade.

Com ética e responsabilidade, construímos uma cooperativa sólida e sustentável. Especialmente nos últimos oito anos, em que a participação ativa dos médicos cooperados nos permitiu trazer segurança a todos os nossos públicos de relacionamento nos momentos de maior instabilidade, como a pandemia da COVID-19.

Confira como avançamos nos últimos oito anos em dez frentes principais.

1 - GOVERNANÇA COOPERATIVISTA E GESTÃO COLETIVA

Por sermos uma cooperativa, a gestão dos recursos é feita de forma coletiva. Juntos, fazemos escolhas todos os dias, e essas escolhas têm trazido importantes resultados para nossa Unimed-BH, dentre os quais, a sustentabilidade e a solidez são os principais.

Nossa governança nos traz segurança institucional e nos permite seguir avançando. Nos últimos oito anos, trabalhamos para fortalecer nosso modelo incentivando cada vez mais a participação.

Um exemplo foi a ressignificação do papel do Conselho Social, que incorporou em sua composição os membros do Nicoop e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH e ampliou sua atuação. Muitas das propostas aprovadas pelo conjunto de cooperados nas Assembleias vieram desse grupo: a revisão da política de benefícios, diretrizes para o Planejamento Estratégico, novo critério de permanência na Cooperativa e critério opcional para aposentadoria. Outra instância na qual a participação cresceu foi a dos Comitês de Especialidades, que foram protagonistas, junto com as equipes técnicas da Cooperativa, na construção de indicadores e diretrizes assistenciais.



Reunião do Conselho Social em 2019.

Nossos resultados são fruto da participação crescente também do conjunto de cooperados, especialmente em nossas Assembleias Gerais, que já chegaram a registrar a presença de mais de 5 mil médicos. Dessa forma, aumentamos a nossa receita ano após ano e conseguimos entregar resultados positivos, que têm nos posicionado como referência nacional e internacional em gestão e governança.

Em 2021, conquistamos mais um recorde em nossa carteira, com 1.381.396 beneficiários, mas nem sempre foi assim. Enfrentamos sucessivas tempestades perfeitas nessa trajetória de oito anos de gestão, com a conjunção das crises econômica e política que, em 2015, levaram a perdas significativas de beneficiários para a saúde suplementar e também para nossa cooperativa.

Mais recentemente, uma crise sanitária: a pandemia da COVID-19. Nos últimos dois anos, presenciamos também a intensificação da entrada de grandes concorrentes em nossa área de atuação.

Nesse período, evoluímos na escuta dos nossos clientes, por meio do Net Promoter Score – NPS, em todas as frentes da assistência, proporcionando uma oportunidade para a melhoria dos nossos serviços.

Com boa gestão, conseguimos seguir na contramão do mercado. Já em 2016, começamos a recuperar a nossa carteira e, desde 2019, temos conquistado recordes sucessivos. Para alcançar esse resultado, investimos no relacionamento com os

clientes, negociamos individualmente cada um dos contratos, intensificamos nossa política comercial e evidenciamos nossos diferenciais competitivos de qualidade a preço acessível. Qualidade que está diretamente relacionada ao atendimento prestado por nossos médicos cooperados no dia a dia da assistência.

“

O avanço sempre aconteceu na Unimed-BH e agora ficou mais evidente, com a gestão clara, transparente, participativa e que coloca os cooperados para se mobilizar. Eu acho que essa diretoria está conduzindo muito bem os caminhos da Cooperativa.”

**Silmar Paulo,
cooperado da Pediatria**



Depoimento concedido em março de 2017, durante a realização da Assembleia Geral Ordinária.

2 - RELACIONAMENTO

O relacionamento com todos os públicos que estão ligados ao nosso negócio é uma importante estratégia de gestão em nossa cooperativa. Ao longo dos últimos oito anos, essa diretriz foi intensificada e ficou ainda mais evidente durante a pandemia da COVID-19. Sabendo da responsabilidade institucional da Cooperativa em nosso mercado, nesse período, foi feito um movimento em cinco frentes, especialmente com os públicos: médicos cooperados, clientes, colaboradores, rede prestadora e sociedade em geral.

Um importante foco está no relacionamento com os médicos cooperados. Desde 2014, a Cooperativa desenvolve o Por Dentro da Nossa Unimed-BH, que tem como objetivo ampliar a participação na gestão. O Fórum de Ideias, o Café do Cooperado,

as Visitas às Unidades Assistenciais e a Visita dos Analistas de Relacionamento são algumas das iniciativas contempladas pelo programa. Além disso, a Unimed-BH fundou a Casa do Cooperado, que abriga a Gerência de Relacionamento com o Cooperado – para receber e se relacionar com esse público mais proximamente –, bem como a Sala dos Fundadores e ambientes que retratam a história da Cooperativa.

A Cooperativa também se organiza institucionalmente com foco no relacionamento com os demais públicos. Nossa estrutura organizacional conta com áreas específicas dedicadas a clientes, colaboradores, Rede de Serviços em Saúde, Sistema Unimed, fornecedores e até mesmo à comunidade, por meio do Instituto Unimed-BH.



Casa do Cooperado, situada na Rua dos Inconfidentes, 44, Funcionários.

“

É uma gestão que, ao longo dos últimos anos, tem se tornado cada vez mais eficiente, competitiva e profissional. Isso faz com que a direção da Unimed-BH tome as medidas no momento certo, protegendo os interesses de todos nós.”

**Eliane de Souza,
cooperada da Pediatria**



Depoimento divulgado em julho de 2017, em campanha que resgatou as realizações dos três anos da gestão.

3 – REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Uma das vantagens da cooperação é a atuação em prol do bem comum. Isso se reverte em remuneração e benefícios aos cooperados. Na Unimed-BH, os médicos contam com uma estruturada política de valorização do trabalho, associando benefícios que trazem

segurança para o presente e para o futuro, com um modelo inédito de remuneração que prioriza a qualidade da assistência prestada aos clientes e a sustentabilidade da Cooperativa.

Nos últimos oito anos, cerca de R\$ 10 bilhões foram distribuídos aos cooperados na forma de remuneração, benefícios e sobras. Em 2020, quando a pandemia da COVID-19 reduziu a produção médica, os cooperados decidiram por um valor recorde na Produção Complementar e pela distribuição de sobras, contribuindo para a sustentabilidade financeira de todos.

Sucessivos e crescentes aportes na Previdência também têm assegurado um futuro tranquilo para os médicos cooperados. Além disso, a Cooperativa disponibiliza o Pró-Família, complemento à soma dos recursos da Previdência e da Cota Capital, esta valorizada em 12% ao ano. Um compromisso desta gestão foi a evolução permanente dos benefícios. Assim, foi levado e aprovado na Assembleia Extraordinária de dezembro de 2021 o novo valor do Pró-Família, sendo que, nos últimos oito anos, o benefício passou de R\$ 250 mil para R\$ 600 mil. Juntos, esses recursos representam mais segurança no momento da aposentadoria.

Outros benefícios também são garantidos aos cooperados. Conforme sugerido pelo Conselho Social e aprovado em Assembleia, o Plano de Saúde passou a ser revalidado anualmente, já que representa renúncia de receita para a Cooperativa e é assegurado aos médicos mesmo depois da aposentadoria. Já o Participação Pontuada, um programa de estímulo à participação dos médicos

nas várias iniciativas da Cooperativa, converte-se em pagamento das anuidades das entidades médicas. As diversas consultorias, previdenciária, tributária e de regularização de consultórios, são um importante apoio no dia a dia. Além disso, é ofertado ao cooperado um presente de aniversário, por meio do qual a Unimed-BH se faz presente neste importante momento.

Evoluímos, nesses anos, no modelo de remuneração dos cooperados, trazendo medidas de eficiência técnica e meritocracia, visando, especialmente, à qualidade da assistência prestada aos clientes, aliada ao

R\$ 10 bilhões

em remuneração, benefícios e sobras ao longo dos oito anos de gestão.



A Previdência é um dos benefícios que trazem segurança para o futuro dos médicos cooperados. Em 2021, o saldo no fundo já havia superado R\$ 1,2 bilhão. Na foto, Assembleia Geral realizada em 2019, no Km de Vantagens Hall.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

crescimento dos honorários médicos. Construído pelos cooperados dos Comitês de Especialidades e pela equipe técnica da Unimed-BH por recomendação do Conselho Social, o modelo é pioneiro no país.

Com um componente coletivo, a meta de Despesas Médicas (sinistralidade), e um individual, o Índice de Qualidade Assistencial (IQA), os cooperados têm a oportunidade de incremento de até 20% em todos os honorários. A boa notícia levada à Assembleia de dezembro de 2021 é que, a partir de 2022, esse percentual passa a ser de até 30%.

4 – REDE ASSISTENCIAL E ESPAÇOS DE TRABALHO

“Tão grande quanto necessária, tão pequena quanto possível”. Essa é a premissa que vem guiando, nos últimos oito anos, os investimentos da Rede Própria Unimed-BH. Além de garantir acesso a um atendimento em saúde de qualidade aos nossos clientes, as unidades são espaços de trabalho para os médicos cooperados e contribuem para suprir lacunas assistenciais em nossa rede.

De 2014 a 2021, foram inaugurados os Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidades Santa Efigênia e Barreiro. A Unimed-BH também adquiriu o Hospital Infantil São Camilo,



Unidade Pedro I, onde a Unimed-BH inaugurou, em 2021, o serviço de pronto atendimento, reforçando sua presença no Vetor Norte de Belo Horizonte.

inaugurou o Hospital Unimed – Unidade Betim e implementou a Clínica Unimed na sede do antigo hospital em Betim, que também passou a abrigar o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim.

Por sua capilaridade, a Rede Unimed-BH, formada por unidades próprias e credenciadas, está geograficamente organizada para garantir aos clientes acesso aos serviços de saúde onde eles precisam, em tempo oportuno e com os recursos adequados. Por isso, em 2021, foi inaugurado um novo Pronto Atendimento na Unidade Pedro I, fortalecendo a Rede no Vetor Norte da capital mineira.

Também em 2021, a Unimed-BH fez um acordo com o Vila da Serra, do Grupo Oncoclínicas, e passou a deter 15% do hospital. Na Rede Credenciada, o reforço também veio por meio do credenciamento do Hospital Orizonti, na região Centro-Sul.

Para 2022, está prevista a construção do Hospital Unimed – Unidade Contagem, com recursos do Fundo de Competitividade Comercial, aprovado pelos médicos cooperados em dezembro de 2020.

“

Atuar na unidade própria valoriza não só o cooperado, mas também fortalece a Cooperativa. O fato de a nossa carteira gostar e estar nos nossos serviços demonstra a excelência da Unimed-BH e dos seus médicos, pois traduz o resultado do nosso trabalho.”

Paula Martins, cooperada da Cirurgia Geral



Depoimento concedido na Assembleia Geral Ordinária de março de 2017.

5 – SERVIÇOS EM SAÚDE

Em nossos 50 anos de trajetória, sempre mantivemos o olhar no futuro. Foi assim que implementamos uma série de projetos inovadores ao longo de nossa história. Temos serviços reconhecidos que foram sendo ampliados, ao longo do tempo, para gerar comodidade para os clientes e facilidade para os cooperados. Já possuíamos o Agendamento On-Line e evoluímos para a Consulta On-Line. Criamos o Consultório On-Line, nossa ferramenta de gestão de consultórios, e evoluímos para o SOL, viabilizando o preenchimento de informações clínicas e pedidos de exame em tempo real para facilitar a vida dos clientes.

No enfrentamento da pandemia, graças à base sólida nesse sentido, fomos pioneiros em serviços on-line que foram fundamentais para o controle da transmissão da COVID-19 em Belo Horizonte e região. A Consulta On-Line Coronavírus foi lançada ao mesmo tempo em que a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarava estado de pandemia. Com isso, milhares de deslocamentos de clientes com sintomas respiratórios para os prontos atendimentos, locais com maior risco de transmissão, foram evitados. A Unimed-BH também cedeu o sistema para a Prefeitura de Belo Horizonte, e os usuários da saúde pública puderam também ser atendidos pelos médicos do SUS virtualmente.

Um estudo do Imperial College, de Londres, publicado no final de 2021, mostrou que, caso as grandes capitais brasileiras tivessem tido a mesma condução que foi adotada em Belo Horizonte no enfrentamento da COVID-19, mais de 300 mil mortes teriam sido evitadas no Brasil.

Além da Consulta On-Line, a Cooperativa realizou o telemonitoramento de pacientes, coordenando seu percurso assistencial conforme o quadro clínico. Em 2021 também foi lançado o Pronto Atendimento On-Line para pequenas urgências.



A Consulta On-Line é um lugar extremamente agradável de se trabalhar. É um modelo em que eu nunca achei que iria exercer a medicina e aqui estou eu, desde o início do atendimento on-line. Parabéns à Unimed-BH por sempre ter essa atuação de ponta!"

**Claudia Ayres,
cooperada da Clínica Médica**



Depoimento concedido em novembro de 2021, durante visita virtual da Diretoria aos cooperados da Consulta On-Line.

6 – QUALIDADE ASSISTENCIAL

Por nove anos consecutivos, a Unimed-BH está entre as melhores dentre as maiores operadoras de planos de saúde do país pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), principal avaliação do setor, realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Por quatro anos seguidos, também obtivemos nota máxima.

Esse reconhecimento reforça a qualidade da assistência que a Unimed-BH oferece aos seus clientes. Qualidade que provém dos médicos cooperados e é estimulada por meio de programas focados na melhoria contínua dos processos e nas melhores práticas e diretrizes assistenciais.

Nos últimos oito anos, inúmeros foram os incentivos dados à Rede Própria e Credenciada no sentido de estimular a qualidade assistencial. Destaca-se, nesse contexto, o Selo de Excelência Assistencial. Criado em 2017, tem como objetivo reconhecer os prestadores de serviço em saúde em dimensões como segurança, desempenho, acesso, experiência do cliente



Prestadores reconhecidos com o Selo de Excelência Assistencial em 2019, última edição presencial, realizada antes da pandemia.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

UNIMED-BH 50 ANOS

8 ANOS DE GESTÃO

e certificação. Também implantamos nesse período o Índice de Qualidade Assistencial dos Cooperados (IQA), que considera indicadores de eficiência assistencial, contribuindo para a melhoria da qualidade.

Nesses cinco anos, desde o início do Selo de Excelência Assistencial, diversos prestadores foram reconhecidos com o Selo de Excelência, entre hospitais e serviços de oncologia, imagem, nefrologia, anatomia patológica e radioterapia.



“

O apoio que a Unimed-BH deu à rede prestadora foi essencial ao longo da pandemia, para dar segurança financeira e apoio logístico. A gente viveu fases distintas e, na fase inicial, quando havia aquela incerteza sobre insumos e equipamentos de proteção individual (EPIs), houve um apoio fundamental da Cooperativa para todos nós.”

Adelino de Melo Freire Junior, cooperado da Infectologia

Depoimento concedido em dezembro de 2020, por ocasião da 4ª edição do Encontro Excelência Assistencial.

7 – INOVAÇÃO

Inovar está no DNA da Unimed-BH. Em nossos 50 anos, temos impulsionado inúmeras transformações no setor de saúde e estimulado a cultura da inovação dentro e fora da Cooperativa. Nos últimos oito anos de gestão, esse processo se intensificou, e diversos foram os avanços que registramos.

Várias foram as plataformas digitais criadas e ampliadas nesse período: o APP do cliente ganhou nova roupagem, mais aplicações e melhor usabilidade, o mesmo ocorreu com o APP do cooperado. Criamos uma atendente virtual que, hoje, facilita a vida de clientes e colaboradores.

Por meio da inteligência artificial, passamos a autorizar procedimentos com mais agilidade, em larga escala.

No que diz respeito a modelos e produtos assistenciais, inovamos ao lançar no mercado um produto focado em Atenção Primária à Saúde, o Unimed Pleno, em 2015. Os clientes do plano contam com um médico de referência, que é responsável por coordenar seu percurso assistencial, cuidar da prevenção da saúde e fazer os encaminhamentos necessários. Em 2021, também foi lançado o Bem Digital, a partir da experiência positiva com a Consulta On-Line. O plano tem como público-alvo as pessoas que preferem estar sempre conectadas.

Em 2016, quando a ANS autorizou a comercialização de planos de saúde pela internet, a Unimed-BH foi a primeira operadora a lançar o serviço para venda de planos individuais. Os clientes também podem usar a plataforma para simular valores de contratação.

Desde 2014, a Unimed-BH conta com um Centro de Inovação responsável por impulsionar projetos na área. Sua atuação segue quatro eixos principais: cultura de inovação, transformação digital, inteligência artificial e ciência de dados e novos negócios.

Nesse espaço, são desenvolvidas várias iniciativas, como o Rede de Inovação, que incentiva a geração de novas ideias por médicos cooperados, com foco na sustentabilidade da Unimed-BH; o Juntos Inovamos, que estimula e reconhece as melhores práticas administrativas e assistenciais da Cooperativa; o LinkOne, projeto de inovação aberta, desenvolvido por meio de importantes parcerias, e que tem como objetivo a geração de soluções em saúde para a Unimed-BH e para o mercado; e o Talks Unimed-BH, série de encontros de inovação com temas sobre tendências de mercado.

“

A Unimed-BH precisa continuar a se reinventar, assim como fez nos últimos anos e por isso é líder de mercado. Então, inovar é o caminho para fugir da crise e continuar trilhando o sucesso.”

**Luís Fernando Carvalho,
cooperado da Pediatria**



Depoimento concedido em outubro de 2016, no 11º Encontro de Cooperados.

8 – RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA



Contagem foi uma das cidades contempladas e recebeu doações da Unimed-BH no Movimento Unidos pela Vacina.

O Interesse pela Comunidade é um dos sete princípios cooperativistas, e a Unimed-BH se compromete com essa diretriz. Tanto que, desde 2012, é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e atua para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Em 2020, passou a integrar também a Rede Desafio 2030, que reúne empresas de diversos segmentos para atuarem conjuntamente, contribuindo para o atingimento dos ODS prioritários para a região. Visando à otimização das ações, foram feitos mapeamentos dos objetivos de maior impacto para priorizá-los.

O Instituto Unimed-BH é o braço social da nossa cooperativa. Por meio dele, dezenas de projetos de caráter sociocultural são realizados,

com o objetivo de contribuir para a promoção da cidadania em nossa área de atuação. Essas iniciativas se distribuem cinco linhas de atuação: Cultura, Comunidade, Voluntariado, Adoção de Espaços Públicos e Meio Ambiente.

O Programa Sociocultural Unimed-BH é hoje uma das principais iniciativas de incentivo fiscal por meio de pessoas físicas do Brasil, conforme dados da Secretaria Especial de Cultura do Governo Federal. Nos últimos anos, além da adesão dos médicos cooperados, passou a receber incentivo e doações diretas dos colaboradores da Cooperativa. Atualmente, são mais de 5,2 mil incentivadores.

Na pandemia, um dos destaques no cuidado com a comunidade foi a campanha Abraço do Bem. Por meio dela, recursos foram captados junto a médicos cooperados, clientes, colaboradores e a sociedade em geral. Como resultado, centenas de cestas básicas, materiais de higiene e limpeza, equipamentos de proteção individual e álcool em gel foram doados para as comunidades e entidades apoiadas pelo Instituto em nossa região.

Desde 2018, o Instituto Unimed-BH realiza a pesquisa Ouvir para Cuidar, que busca definir indicadores de avaliação do impacto dos projetos realizados pelo Instituto Unimed-BH, por meio da escuta ampla dos seus públicos de interesse, como médicos cooperados, colaboradores, clientes, beneficiários e parceiros.

A Unimed-BH também fez a diferença contribuindo para a campanha de vacinação contra a COVID-19. A Cooperativa aderiu ao movimento Unidos pela Vacina, conduzido por lideranças empresariais brasileiras, e fez a doação de insumos de apoio à imunização para as Secretarias Municipais de Saúde de nove municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

“

A gente pode participar dos programas sociais. A gente tem o retorno por contribuir e sabe onde está o dinheiro doado. É legal demais e só se tem a ganhar!”

**Denise Pinto,
cooperada da Pediatria**



Depoimento concedido em março de 2017, durante realização da Assembleia Geral Ordinária.



9 – ÉTICA, INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

Nos últimos anos, a intensificação das ações de combate à corrupção e de estímulo à integridade e à conformidade no país impulsionaram as empresas a adotar fortes Programas de Compliance. Na Unimed-BH, essa trajetória teve seu marco em 2014, quando foi organizado um programa que passou a fundamentar toda a cultura organizacional e que hoje é referência entre as demais cooperativas e empresas do segmento.

Evoluímos com as ações de integridade, conformidade e compliance com a revisão do nosso Código de Conduta e Relacionamento para melhor se adequar às transformações sociais. Também foram editadas 21 políticas corporativas para todos os públicos e disponibilizado um Canal Confidencial, gerenciado por empresa terceira, para relatos de descumprimento do Código de Conduta, permitindo uma escuta ainda mais ativa, efetiva e isenta dos públicos de relacionamento. A Unimed-BH garante a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades, assim como a confidencialidade e a proibição de retaliação àqueles que se identificam.

Dentro das práticas de integridade consolidadas na Unimed-BH, também está a matriz de gerenciamento de riscos corporativos e um estruturado processo de gestão de crise.

As iniciativas com foco na integridade e na conformidade culminaram na conquista, por três avaliações consecutivas, do Selo Pró-Ética, da Controladoria-Geral da União (CGU). O reconhecimento é dado a empresas que comprovam seu compromisso com o combate à corrupção e com a ética e a integridade.

10 – REPUTAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CRISES

Muito mais que ter processos bem estruturados, é preciso gerar valor e ser percebido de maneira positiva por seus públicos de relacionamento. Por isso, a reputação é uma construção permanente. Leva-se anos para ser consolidada e pode ser destruída facilmente em instantes.

Em 2017 e 2020, ouvimos as partes interessadas por meio de uma Pesquisa de Reputação com vários públicos de relacionamento, com o objetivo de apurar de que forma temos sido percebidos. A partir daí, também definimos uma plataforma

e um sistema de gestão da reputação, ao qual associamos uma sistemática de gestão de crises. Por manter seu olhar no futuro, a Unimed-BH está a todo tempo se antecipando ao cenário. Nosso Comitê de Crise atua sempre que necessário, propondo soluções estratégicas para posicionar a Cooperativa de forma positiva no mercado.

No enfrentamento da pandemia, esse grupo tem atuado de forma organizada e permanente na proposição de ações coordenadas que beneficiam a cada um dos públicos de relacionamento da Cooperativa: médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviço em saúde e comunidade em geral. A estruturação desse modelo foi de extrema importância para fazermos o gerenciamento da crise da pandemia.

O resultado de todo esse trabalho é que nossa cooperativa sustenta uma reputação

forte no mercado. O estudo ainda mostrou que, durante a pandemia, os clientes declararam que se sentiram seguros por ter um plano de saúde Unimed-BH, o que também foi a percepção dos não clientes, que disseram que teriam se sentido mais seguros se pudessem contar com a Cooperativa na assistência à saúde.

Foram oito anos muito intensos, e temos a convicção de que, juntos, construímos um legado que deixaremos para as futuras gerações. Mas o futuro, por ser incerto, nos impõe desafios cada vez maiores, e os resultados do passado não são garantia do nosso sucesso amanhã.

Mudanças no cenário continuarão testando a nossa capacidade de planejar, gerir e adaptar. Precisamos ter sabedoria para seguir pavimentando o futuro da nossa Unimed-BH, conscientes do poder das nossas escolhas e da responsabilidade que ela nos traz.

“

Eu me sinto segura e tranquila por pertencer à Unimed-BH. Eu sei que nós temos uma estrutura sólida e que a gestão tem sido muito responsável.”

**Soraya Cássia,
cooperada da Homeopatia**



Depoimento concedido em março de 2017, durante realização da Assembleia Geral Ordinária.

MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AValiação SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS



Estar presente onde o nosso cliente precisa e com os recursos necessários faz parte da nossa forma de cuidar.

Nossa Unimed-BH

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

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

NOSSOS NÚMEROS



Somos uma cooperativa feita por pessoas para cuidar de pessoas, e fazemos isso todos os dias tendo como foco a satisfação de nossos clientes.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

FOCO EM RESULTADOS

Com gestão coletiva e responsável dos recursos da Cooperativa, conquistamos importantes resultados em 2021. Confira:

5.338

Médicos cooperados.

1.201

Colaboradores nas áreas administrativas, que atuam transversalmente nas unidades de serviços próprios em Recursos Humanos, Jurídico, Comunicação, Marketing, Compras e Tecnologia e Inovação.

4.303

Profissionais dedicados à assistência aos clientes, dimensionados conforme o número de leitos e Rede de Serviços Próprios.

1.381.396

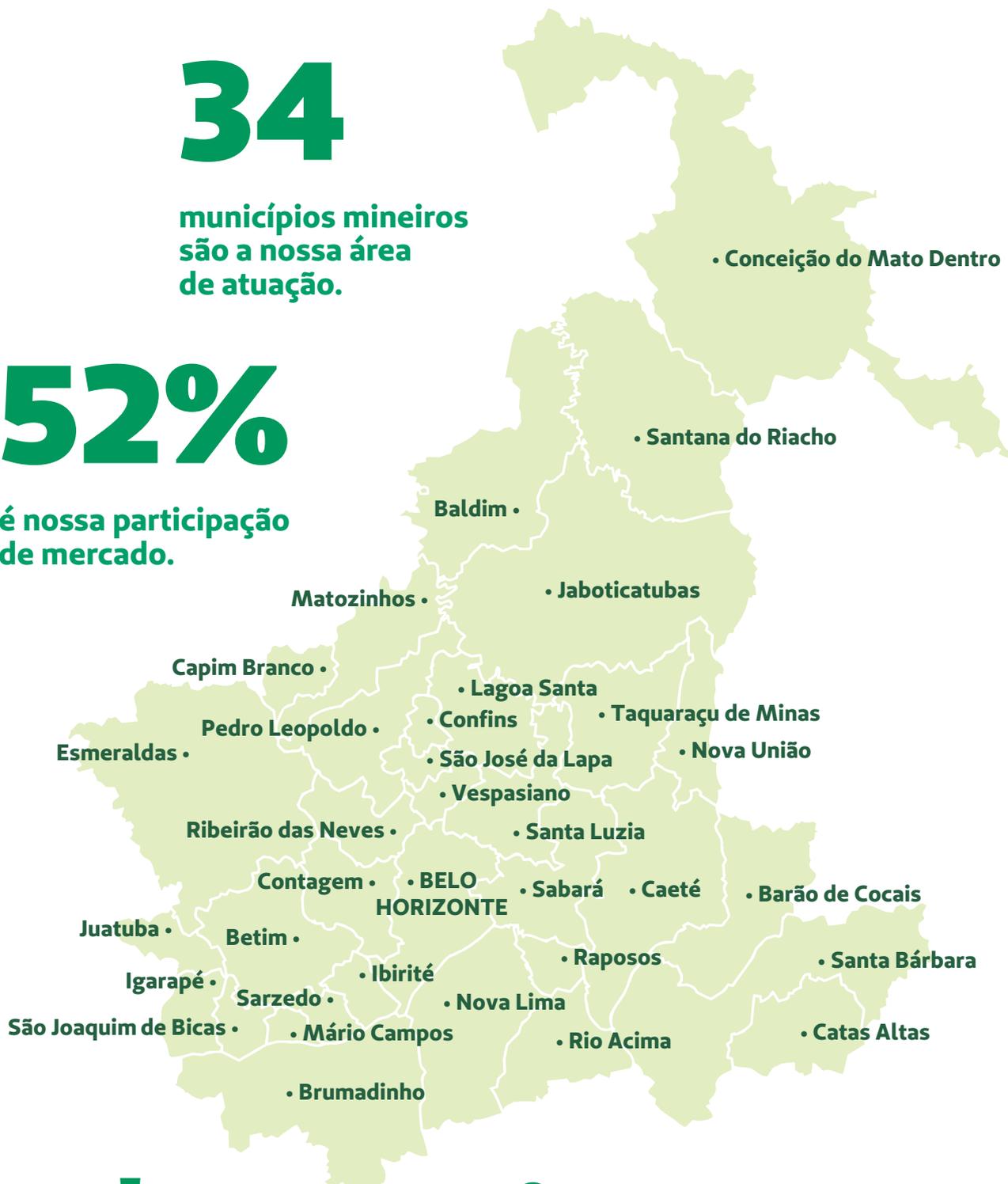
Clientes.

34

municípios mineiros são a nossa área de atuação.

52%

é nossa participação de mercado.



R\$ 6,2 bilhões

é a nossa Receita Operacional Bruta.

COMPARTILHANDO VALOR

Pelo porte de nossa operação, contribuímos para gerar serviços e transferência de recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

5.864.749

**consultas
eletivas.**

1.747.870

**consultas em
pronto-socorro.**

1.522.935

**atendimentos
de urgência
e emergência.**

154.582

**internações
hospitalares.**

2.475.976

terapias.

29.864.668

exames.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

ATENDIMENTO ON-LINE



414.194

atendimentos na
Consulta On-Line e no
Pronto Atendimento
On-Line.

4.829

consultas on-line
nos consultórios dos
médicos cooperados.

2.498

consultas Bem Digital.

Os dados de consultas eletivas, consultas em pronto-socorro, terapias, atendimentos de urgência e emergência, exames e internações hospitalares correspondem a atendimentos de clientes Unimed-BH e intercâmbio realizados dentro da Rede Unimed-BH (própria e credenciada) e atendimentos de clientes Unimed-BH realizados fora da nossa rede.

ADMINISTRAÇÃO



No dia 12 de janeiro de 2022, 54 novos médicos cooperados tomaram posse na Unimed-BH e começaram a escrever sua história no cooperativismo.

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

DIRETORIA-EXECUTIVA



Diretor-Presidente
Samuel Flam



**Diretor Administrativo-
-Financeiro**
Eudes Arantes Magalhães



**Diretor de Provisão
de Saúde**
José Augusto Ferreira



**Diretora Comercial e
de Relacionamento
Institucional**
Maria das Mercês
Quintão Fróes



**Diretor de Serviços
Próprios**
Múcio Pereira Diniz

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Membros do Conselho de Administração.

Adriano Neves de Almeida
 Alcebíades Vitor Leal Filho
 Andrea Chaimowicz
 Artur Oliveira Mendes
 Carlos Henrique Diniz de Miranda
 Eudes Arantes Magalhaes
 Gustavo Carlos Heringer
 João Augusto Oliveira Fernandes
 José Augusto Ferreira
 Lucas Viegas Martins

Luiz Antonio Ferreira
 Luiz Fernando Neves Ribeiro
 Maria das Mercês Quintão Fróes
 Múcio Pereira Diniz
 Paulo Cesar Gomes Guerra
 Ronaldo Percopi de Andrade
 Samuel Flam
 Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos
 Vitor Manuel Brostel Nunes Leal

CONSELHO TÉCNICO-SOCIETÁRIO



Membros do Conselho Técnico-Societário em 2020, em memória do Dr. Ciro Filogônio.

João Tadeu Leite dos Reis

Lécio Marcos Dias

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Paulo Fernando Souto Bittencourt

Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo

Ciro José Buldrini Filogônio (*in memoriam*)

CONSELHO FISCAL 2021-2022



Membros do Conselho Fiscal.

Antônio Carlos Cioffi
Geraldo Teixeira Botrel
Léa Cristina Ferreira
Luciano da Silva Teixeira
Luis Claudio dos Santos
Roberto Veloso Gontijo

DELEGADOS DO CONSELHO SOCIAL 2019-2023



Membros do Conselho Social.

ACUPUNTURA

Paulo Marcelo Mendes Lessa

ANESTESIOLOGIA

Alexandra de Vasconcelos Vieira
 André Lorenzon de Oliveira
 Carlos Henrique Viana de Castro
 Cláudia Helena Ribeiro da Silva
 Eduardo Miranda Lima
 Francisco Tadeu da Mota Albuquerque
 Luiz Carlos de Araújo

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR

Juliano de Oliveira Barbosa Guedes

CARDIOLOGIA

Dinalva Aparecida Mendes
 Eduardo Antônio Vilaca Duarte
 Heberth César Miotto
 Marco Victor Hermeto
 Otto Starling de Carvalho Rodrigues Pereira
 Sergio Lages Murta
 Sônia Francisca de Souza

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Fernando Antônio Roquette Reis Filho

CIRURGIA DA MÃO

Gustavo Pacheco Martins Ferreira

CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO

Alvimar Afonso Barbosa

CIRURGIA GERAL

Antônio Maria Claret Vieira Pinto

Artur Leonel Carneiro

Marcelo Gomes Girundi

Paulo Roberto Lima Carreiro

CIRURGIA PEDIÁTRICA

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

CIRURGIA PLÁSTICA

Eduardo Luiz Nigri dos Santos

Marcus Vinícius Mourão Mafra

CIRURGIA TORÁCICA

Leonardo Cruz Peixoto

CÍNICA MÉDICA

Alexandre Ribas de Carvalho

Cláudia Ayres Vilela

Domingos Flavio Rabelo Gomes

Elôa Nolasco Porto

Flavius Marinho Vieira

José Francisco Zumpano Pereira Santos

Lincoln Cesar Costa

Nilton Alves de Rezende

Rogério de Carvalho Carmelo

Vanessa Peres Felipe

Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues

COLOPROCTOLOGIA

Hélio Antônio Silva

DERMATOLOGIA

Gisele Viana de Oliveira

Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier

Maria de Fátima Melo Borges

Maria Eliza Pereira dos Santos

ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA

Gustavo Castilho De Rezende

Luiz Antônio Sette e Camara

Paulo Augusto Carvalho Miranda

ENDOSCOPIA

Kleber Bianchetti de Faria

GASTROENTEROLOGIA

Bruno Squarcio Fernandes Sanches

Vera Lúcia Ângelo Andrade

GERIATRIA

Bárbara Corrêa de Oliveira

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Antônio Fernandes Lages

Cláudia Teixeira da Costa Lodi

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

Gabriel de Almeida Silva Junior
 Geraldo Diniz Vieira Mendes
 Humberto Scucato Madeira
 Márcio Lúcio de Miranda Filho
 Maria Virginia Furquim Werneck Marinho
 Mário das Graças Xavier
 Romerson Martins Franco
 Sérgio Augusto Triginelli

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

Daniel Dias Ribeiro

HOMEOPATIA

Rita de Cássia Gomes

INFECTOLOGIA

Frederico Figueiredo Amâncio

MASTOLOGIA

Cláudia Maria Avelar e Silva

MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE

Daniel Knupp Augusto

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

Ana Paula Coutinho Fonseca

MEDICINA INTENSIVA

Haislan Silva Levenhagen Ferreira

NEFROLOGIA

Fernando das Mercês de Lucas Junior

NEUROLOGIA

Eustáquio Claret dos Santos

OFTALMOLOGIA

Carlos Gustavo de Queiroz
 Carlos Gustavo Leite Vieira
 Décio da Costa Lima Junior
 Elanilze Natividade Costa
 Ulisses Roberto dos Santos

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Enguer Beraldo Garcia
 Lincoln Paiva Costa
 Rodrigo Ferreira Montalvo
 Rodrigo Perroni Cruzeiro
 Sergio Magnavita Sabino

OTORRINOLARINGOLOGIA

Ângela Francisca Marques Guerra
 Roberto Eustáquio Santos Guimarães
 Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

PATOLOGIA

Rodrigo Assis de Paula

PATOLOGIA CLÍNICA E MEDICINA LABORATORIAL

Letícia Maria Henriques Resende

PEDIATRIA

Carlos Eduardo Mariz Magalhães
 Cenira Terezinha Vieira Brandão
 Cristiano José Bento

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

Humberto de Oliveira Martins
 Margarida Constança Sofal Delgado
 Maria Cristina Tinoco Horta
 Maria Mercedes Zucheratto Castro
 Nívio Tadeu Gil de Lima
 Raquel Ferreira Araújo
 Ricardo Sobreira Silva Araújo
 Rosângela Maria dos Reis

PNEUMOLOGIA

Bruno Horta Andrade

PSIQUIATRIA

Leonardo Agostini Quintão
 Paula Aparecida Gomes

**RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM**

Sérgio Ribeiro de Andrade

RADIOTERAPIA

Leonardo Cunha Furbino Pimentel

REUMATOLOGIA

Rejane Pinheiro Damasceno

UROLOGIA

Eyder Leite Ferreira
 Mario Alberto Pacca Carazzai

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)



Membros do NICOOP.

Adelino de Melo Freire Junior
Carlos Batista Alves de Souza Filho
Henri Amedeè Peret
Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
Luiz Carlos Molinari Gomes
Marco Aurélio Campos Peixoto

CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH



Membros do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.

Bernadete Lopes da Silva
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
Jair Leopoldo Raso
Lidiane Magalhães Lemos
Oswaldo Cruz Junior

COMITÊS DE ESPECIALIDADES 2018–2022



ACUPUNTURA

Beatriz Gualberto Drumond
 Celso Homero Santos Oliveira
 Carlos Eduardo Martins Guimarães
 Flávio Márcio Cortês Araújo
 Paulo Marcelo Mendes Lessa

ALERGOLOGIA E IMUNOLOGIA

Cláudia Rosa e Silva
 Claudio Cláudio Oliveira Ianni
 Eduardo Magalhães de Souza Lima
 Maria Cândida Marques
 Roberto Magalhães de Souza Lima
 Rozana de Fatima Gonçalves
 Simone Nabuco de Senna

ANATOMIA PATOLÓGICA

Gil Patrus Mundim Pena
 Marcelo Orsini Salomé
 Marcilene Coelho
 Marco Antônio Dias
 Maurício Buzelin Nunes
 Moisés Salgado Pedrosa
 Omar de Paula Ricardo Filho

ANESTESIOLOGIA

Alexandra de Vasconcelos Vieira
 Cristiano Pereira Peluso
 Fabiano Souza Araújo
 Marcelo de Paula Passos
 Márcio Placedino Martins
 Marta Eugênia Alcici
 Rodrigo de Lima e Souza

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR

Caetano de Sousa Lopes
Edno Lopes Caldeira
Fabrício Neto Ladeira
Francesco Evangelista Botelho
Marco Túlio Marques Felix
Mateus Alves Borges Cristino
Oswaldo Cruz Junior

CARDIOLOGIA

Dinalva Aparecida Mendes
Eduardo Sadi Henriques
Epotamenides Maria Good God
Henrique Patrus Mundim Pena
José Pedro Jorge Filho
Maria Rachel da Silva Mourão
Mário Castello Branco Coutinho

CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO

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

CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Renato Rocha Rabello
Fernando Antônio Roquete Reis Filho
Marcus Gustavo Tito
Marcelo Frederigue de Castro
José Augusto Ferreira
Leonardo Ferber Drumond
Daniel Nardi

CIRURGIA GERAL

Agnaldo Soares Lima
Alexandre Prado de Resende
Júlio Cezar Vieira Franco
Lívio Suretti Pires
Marco Túlio Costa Diniz
Paulo Roberto Lima Carreiro
Roberto Carlos de Oliveira e Silva

CIRURGIA PEDIÁTRICA

Eliane Mayumi Nonaka
Guilherme Arantes Rosa Maciel
Leonardo Augusto Silva Machado
Marco Antônio Viana Gomes
Mirts Miyoshi Matsushita
Paulo Custódio Furtado Cruzeiro
Rodrigo Romualdo Pereira

CIRURGIA PLÁSTICA

Alfredo Donnabella
Aloísio Ferreira da Silva Filho
Célio José de Oliveira
Eduardo Luiz Nigri dos Santos
Luiz Eduardo Toledo Avelar
Marcelo Versiani Tavares
Marco Aurélio Campos Peixoto

CIRURGIA TORÁCICA

Agnaldo Ferreira Eisenberg
Alyne Fonseca de Vilhena
André de Val Barreto
Astunaldo Junior de Macedo e Pinho
Guilherme de Carvalho Ribeiro
Leonardo Brand Rodrigues
Nilson Figueiredo Amaral

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

CLÍNICA MÉDICA

Achilles Rohlfs Barbosa
 Aline Camille Yehia
 Guilherme Donini Armiato
 José Francisco Zumpano Pereira Santos
 José Ricardo de Oliveira
 Luiz Rogerio Gomes Aranha
 Valério Trindade Lopes de Moura

COLOPROCTOLOGIA

Bruno Giusti Werneck Cortes
 Fabrício Siluzio Alves Pereira
 Heraldo Neves Valle Junior
 Hilma Nogueira da Gama Monachesi Gaio
 Magda Maria Profeta da Luz
 Paulo César de Carvalho Lamounier
 Sinara Mônica de Oliveira Leite

DERMATOLOGIA

Ana Cláudia de Brito Soares
 Geraldo Magela Magalhães
 Marcus Henrique de Souza Brito Xavier
 Maria Eliza Pereira dos Santos
 Ondina Maria de Andrada Couto e Andrada
 Paula de Rezende Salomão

ENDOCRINOLOGIA

Adauto Versiani Ramos
 Bárbara Erika Caldeira Araújo Sousa
 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
 Hermes Miranda de Oliveira
 Jairo Silva Alves
 José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
 Luís Claudio Miranda da Rocha
 Patrícia Coelho Fraga Moreira

GASTROENTEROLOGIA

Ana Flávia Passos Ramos
 Bruno Squarcio Fernandes Sanches
 Carlos Alberto Mota Valadares
 Célio Jefferson Salgado
 Francisco Guilherme Cancela e Penna
 Luiz Fernando Pena
 Vera Lúcia Ângelo Andrade

GERIATRIA

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

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Andrezza Vilaca Belo Lopes
 Cristiana Fonseca Beaumord
 Eduardo Cunha da Fonseca
 Inês Katerina Damasceno Cavallo Cruzeiro
 Luciano Freitas de Souza
 Maria de Fátima Dias de Souza Brito
 Maria de Fátima Lobato Vilaça

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

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

HEMODINÂMICA

Jamil Abdalla Saad
José Walter Mendes Nogueira
Manoel Augusto Baptista Esteves
Marcos Antônio Marino
Maurício Cavalieri Machado
Maurício de Rezende Barbosa
Ricardo Wang

HOMEOPATIA

Alexandre Kaucher Darmstadter
Euder Airon Morais
Francisco Celso Rocha Miranda
Gustavo Freire Radd
João Márcio Berto
Patricia Maria Mourão Passos
Rita de Cássia Gomes

INFECTOLOGIA

Carlos Ernesto Ferreira Starling
Estevão Urbano Silva
Frederico Figueiredo Amâncio
Marcelo Santos Silva
Tânia Moreira Grillo Pedrosa
Valéria Freire Fonseca
Virgínia Antunes de Andrade Zambelli

MASTOLOGIA

Anna Maria Massahud Rodrigues dos Santos
Aroldo Gonçalves de Carvalho
Kerstin Kapp Rangel
Luís Claudio dos Santos
Regis Leite L'Abbate
Soraya de Paula Paim
Waldeir José de Almeida Junior

MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE

Daniel Knupp Augusto
Denise Lemos Dias
Guibson Roberto Ferreira
Guilherme Bruno de Lima Júnior
Jorge Luiz Barbosa Junior
Júlio Cesar Rocha Nunes
Marcos Almeida Quintão

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

Ana Paula Coutinho Fonseca
Cláudia Fonseca Pereira
Eugênio Dumont de Paiva Borges
Ivana Maria Couy Fonseca
Maria Lygia Vaz de Melo Sá
Maurício José Soares
Ronaldo Felício da Silva

MEDICINA INTENSIVA

Cláudia Camargos Carneiro
Hugo Corrêa de Andrade Urbano
Joel Teles Corrêa de Oliveira
José de Freitas Teixeira Junior
Maria Aparecida Braga
Marília de Aguiar Araújo
Rogério Castro Pereira

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

MEDICINA NUCLEAR

Adelanir Antônio Barroso
 Álvaro Luiz Barroso
 Carlos Jorge Simal Rodrigues
 Ivana Sena do Nascimento
 Viviane Santuari Parisotto Marino

MEDICINA DO TRABALHO

Carlos Eduardo Pereira Capuruço
 Elôa Nolasco Porto
 Frederico Castro Pena
 Jacó Lampert
 Vinício Cavalcante Moreira

NEFROLOGIA

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

NEUROCIRURGIA

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

NEUROLOGIA

Eustáquio Claret dos Santos
 Fidel Castro Alves de Meira
 Lucas Roquim e Silva
 Marcelo Gabriel Vega
 Maria do Carmo de Vasconcellos Santos
 Paulo Pereira Christo
 Rosamaria Peixoto Guimarães

NEUROLOGIA PEDIÁTRICA

Eisler Cristiane Carvalho Viegas
 Karina Soares Loutfi
 Lívia Uliana Jacome
 Marcela Guimarães Cavalcanti Ribeiro
 Márcio Moreira Mendonça
 Maurício Barbosa Horta
 Susana Satuf Rezende Lelis

NUTROLOGIA

Alexandre Dias Pinto Coelho
 Iris Elena Foscolo Gomes
 Juliana de Carvalho Machado
 Marina Carvalho Rassbach
 Walter Lourenco de Mello

OFTALMOLOGIA

Aierson Faria Junior
 Edmundo Américo Dias Soares
 Fabio Nishimura Kanadani
 Geraldo de Barros Ribeiro
 José Aloísio Dias Massote Mourão Oliveira
 Luiz Carlos Molinari Gomes
 Márcia de Freitas Faria

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

José Carlos Souza Vilela
Leandro Vaz de Melo Campos
Leonardo Silluzio Ferreira
Lúcio Honório de Carvalho Junior
Marco Antônio Ferreira Junior
Matheus Braga Jacques Gonçalves
Rodrigo Villas Boas Pinto

OTORRINOLARINGOLOGIA

Ângela Francisca Marques Guerra
Elizabeth Camargo Nigri Flores
Marcelo Castro Alves de Sousa
Marconi Teixeira Fonseca
Maria Júlia Abrão Issa
Paulo Henrique Rodrigues
Tiago Felipe Vasconcelos Gonçalves

PATOLOGIA CLÍNICA

Débora Maria Tavares de Andrade
Eliane Dias Lustosa Cabral
José Euclides Franco Ribeiro
Letícia Maria Henriques Resende
Lucimar Gonçalves Souza de Assunção
Wilson de Souza Lima

PEDIATRIA

Ariete do Perpétuo Socorro Domingues
de Araújo
Bruno Morais Damião
Cássio da Cunha Ibiapina
Cristiano Túlio Maciel Albuquerque
Salvador Henrique Ceolin
Silvana Teotônio Simão
Vânia Nunes Viotti Parreira

PNEUMOLOGIA

Antônio Brás Pereira Junior
Bruno Horta Andrade
Luiz Fernando Ferreira Pereira
Marcela Gonçalves Trindade Tofani
Marcelo Bicalho de Fuccio
Marta Gouvêa de Miranda

PSIQUIATRIA

Alexandre de Araújo Pereira
Ana Carolina Figueiredo Correia
Cláudio Lage Moretzsohn
Marco Túlio de Aquino
Maurício Leão de Rezende
Silvana Marzano
Vanuza Fortes Ribeiro

RADIOLOGIA

Bernardo Lopes Cançado Fonseca
Ivie Braga de Paula
João Paulo Kawaoka Matushita
Leonardo Soares
Luciana Costa Silva
Rogério Augusto Pinto da Silva
Sérgio Ribeiro Andrade

RADIOTERAPIA

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

REUMATOLOGIA

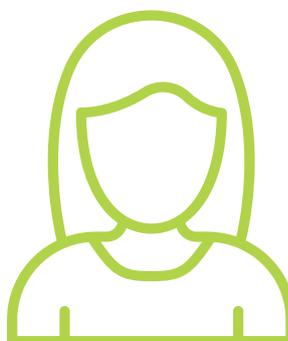
Celeste Magna de Araújo Dantas
 Cláudia Lopes Santoro Neiva
 Daniela Castelo Azevedo
 Fabiana Brito Goulart
 Gilberto Antônio Xavier Junior
 Luiz Severiano Ribeiro
 Rejane Pinheiro Damasceno

TRATAMENTO DA DOR

Alexandre Vaz
 Carlos Cezar Nunes
 Gustavo Márcio Silvino Assunção
 Marcelo Pereira Bastos
 Tereza Cristina Bandeira Silva Mendes

UROLOGIA

Aílton Gomes Faion
 Denílson Santos Custodio
 Francisco de Assis Teixeira Guerra
 Leonardo Gomes Lopes
 Mário Alberto Pacca Carazzai
 Paulo Eduardo de Oliveira Albarez
 Wadson Gomes Miconi



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

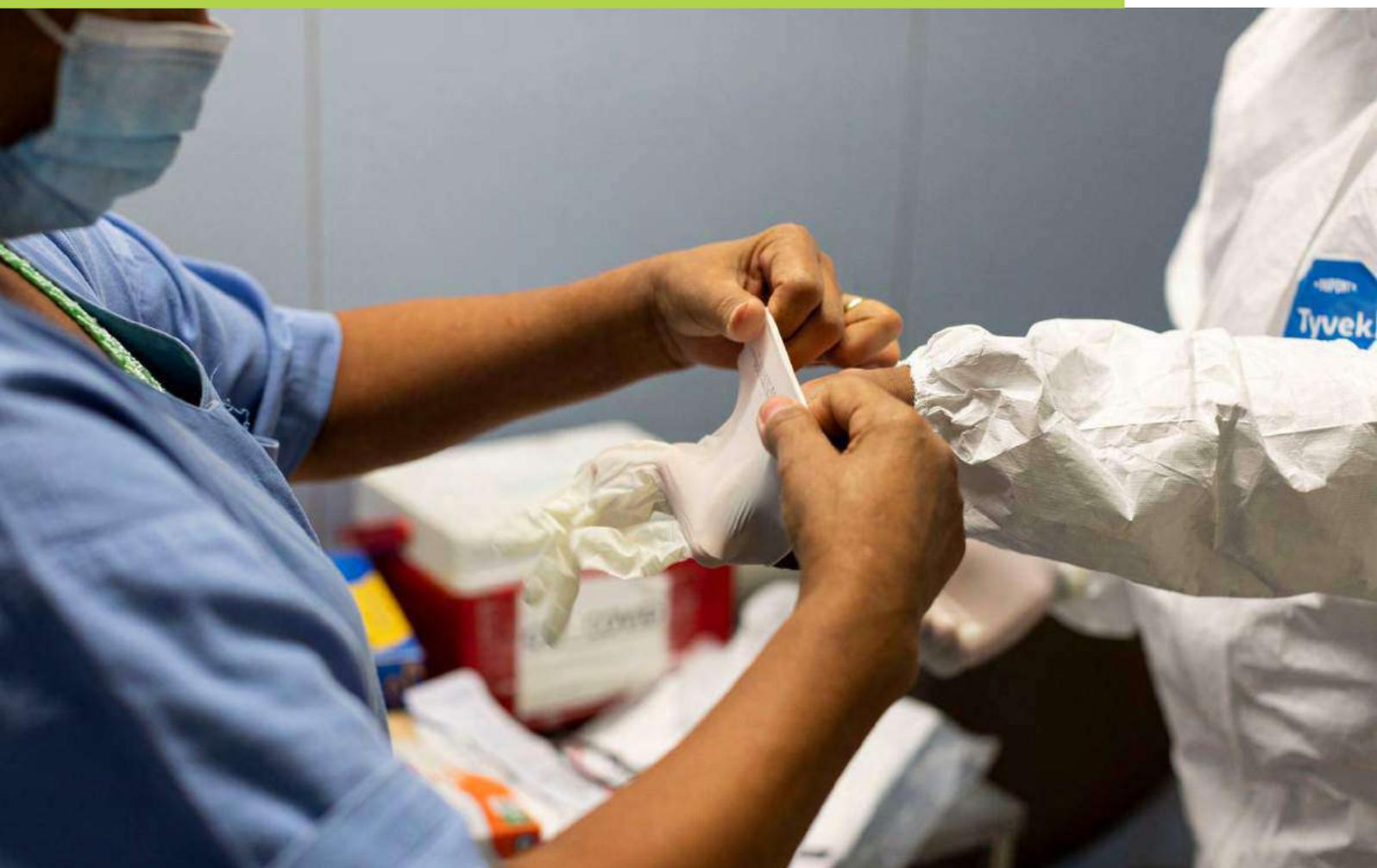
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

Como Um Só Time e com Foco do Cliente,
atuamos para honrar nosso propósito
de, juntos, cuidarmos da saúde.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



“Ninguém faz nada sozinho”, e, na Unimed-BH, todos trabalham alinhados ao propósito de cuidar da saúde das pessoas.



VOCAÇÃO PARA O CUIDADO

Em constante evolução, nossa cultura organizacional reflete nosso compromisso com a promoção da saúde e com o trabalho conjunto.

Atuar como Um Só Time e com Foco do Cliente é o objetivo de cada um de nós que escolhemos a Unimed-BH como local de trabalho e para a nossa realização pessoal. Médicos cooperados, colaboradores, Rede de Serviços e parceiros atuam baseados nesses direcionadores da nossa cultura.

A nossa forma de cuidar, voltada para todos os públicos de relacionamento, contribui para fortalecer a nossa marca e para nos posicionar como referência no mercado. Por isso, nossa identidade organizacional reflete o nosso DNA e serve como base para cada uma de nossas escolhas.



PROPÓSITO

Juntos, com você, cuidando da saúde.

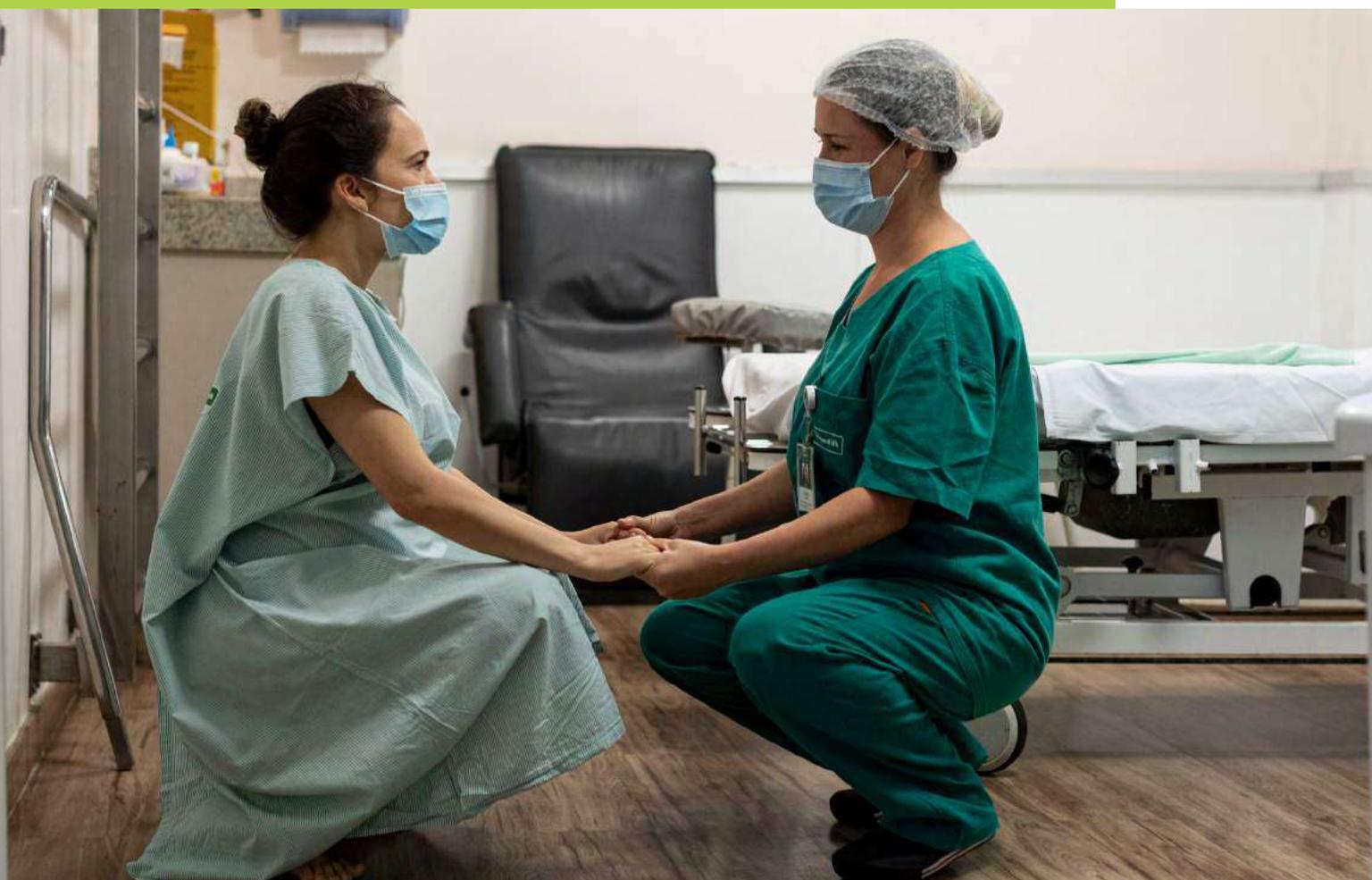
No dia a dia, nossa cooperativa é orientada por valores que envolvem: compromisso com todos os públicos; diretrizes de sustentabilidade econômica, social e ambiental; ética nos relacionamentos; qualidade assistencial; e incentivo contínuo à inovação.

Confira, abaixo alguns dos nossos principais públicos de relacionamento:



A qualidade da assistência que prestamos aos clientes se traduz, mais uma vez, no reconhecimento da ANS com a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

AVALIAÇÃO SETORIAL



O nosso jeito de cuidar, que é nossa maior vocação, tem contribuído para nos inserir sempre na melhor faixa de avaliação da Agência.

NOVE ANOS NO TOPO, QUATRO ANOS COM NOTA MÁXIMA

Ano após ano, temos cumprido com excelência o nosso propósito de cuidar da saúde, e isso se reflete em mais um reconhecimento.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou, em janeiro de 2022, os resultados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ano-base 2020. Pela quarta avaliação seguida, obtivemos nota máxima e seguimos na melhor faixa de avaliação.

O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa a avaliar e 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. A Unimed-BH conquistou nota máxima em duas: Qualidade em Atenção à Saúde e Sustentabilidade de Mercado.

Dimensão Avaliada	Avaliação	Peso
Qualidade em atenção à saúde	1,0000	30%
Garantia de acesso	0,6275	30%
Sustentabilidade de mercado	1,0000	30%
Gestão de processos de regulação	0,9689	10%
Bônus operadora acreditada	NÍVEL I - 1,0000	

A nota final considera também a conquista do bônus operadora acreditada.

GARANTIA DE ATENDIMENTO

A ANS também avalia as operadoras de planos de saúde a partir do acesso e da satisfação dos clientes com o atendimento. Trata-se do Monitoramento de Garantia de Atendimento, medido com base nas reclamações recebidas e na quantidade de beneficiários.

Em 2021, a Unimed-BH se sustentou na faixa 1 do indicador em todas as avaliações divulgadas, cuja régua varia entre zero e três, sendo zero o melhor resultado e três, o pior. O monitoramento é feito trimestralmente desde 2012. Para isso, a Agência considera até que ponto um determinado plano de saúde cumpriu os prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias, além da negativa de cobertura assistencial.

Esta é uma avaliação que monitora a solidez da operadora e sua capacidade de prestar o atendimento contratado pelos beneficiários. Aquelas que reiteradamente são classificadas nas piores faixas têm a comercialização de planos suspensas pela ANS, o que nunca ocorreu com a Unimed-BH.



NÍVEL OURO NA RN 452

A Unimed-BH conquistou também o Nível 1 da Resolução Normativa nº 452 (RN 452), de 9 de março de 2020, certificação concedida pela ANS às operadoras de planos de saúde e que veio substituir a antiga RN 277. Nossa nota final foi maior ou igual a 90, o que representa conformidade em pelo menos 80% dos itens de excelência e IDSS acima de 0,8. O Programa de Acreditação de Operadoras considera quatro dimensões – Gestão Organizacional, Gestão da Rede Prestadora, Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário – e abrange 21 requisitos e mais de 160 itens de verificação.



O ano de 2021 foi desafiador para as organizações de saúde em todo o país, mas também resultou em grandes conquistas para a nossa cooperativa.

RECONHECIMENTOS



O foco em oferecer o melhor cuidado aos nossos públicos de relacionamento esteve presente em todas as ações e ganhou o reconhecimento do mercado. Na foto, o presidente da Ocemg, Ronaldo Scucato, entrega à Unimed-BH o Prêmio SomosCoop 2021.

SUPERAÇÃO E CONQUISTAS

O ano do cinquentenário da Unimed-BH foi também marcado pelo momento mais desafiador da história da Cooperativa: o agravamento da pandemia da COVID-19. Diante do cenário, reforçamos ainda mais o nosso propósito de cuidar da saúde e da vida, com responsabilidade e foco no compromisso com as pessoas.

O resultado dos esforços realizados ao longo do ano foi reconhecido pelos principais rankings de negócio do país e organizações internacionais.

IMPERIAL COLLEGE – UNIVERSIDADE DE LONDRES

Um estudo divulgado pelo Imperial College, universidade londrina de referência mundial na produção científica, apontou que 329 mil vidas perdidas pela COVID-19 no Brasil poderiam ter sido salvas caso a pandemia tivesse sido conduzida nacionalmente da mesma forma como foi na capital mineira. O estudo mostrou ainda que entre as 14 capitais brasileiras estudadas, Belo Horizonte foi a que teve o menor percentual de mortes.

Como empresa referência na saúde suplementar em Belo Horizonte e região metropolitana, a Unimed-BH contribuiu diretamente para esse cenário. O resultado é reflexo da atuação conjunta entre poder público e privado na oferta da melhor assistência à saúde.



“O Brasil teria a metade de mortes por COVID-19 se tivesse conduzido a pandemia como a cidade de Belo Horizonte.”

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

GESTÃO

AS MELHORES DA DINHEIRO 2021

A Unimed-BH é a segunda melhor operadora de planos de saúde do país. Segundo a avaliação da revista ISTOÉ Dinheiro, a Cooperativa aparece também em 1º lugar em Governança Corporativa, 2º lugar em Responsabilidade Social e em 3º em Recursos Humanos. Na lista das 1.000 maiores empresas brasileiras em receita líquida, figuramos na 164ª posição.



ÉPOCA 360º

A Unimed-BH obteve a 7ª posição no ranking geral das empresas de saúde. Ainda na categoria Saúde, a Cooperativa obteve o 4º lugar na dimensão Inovação, o 6º lugar nas dimensões Visão de Futuro e Sustentabilidade e o 8º lugar em Desempenho Financeiro. Além disso, a Unimed-BH é a 64ª no ranking geral das melhores empresas, subindo 7 posições em relação a 2020.

VALOR 1000

O 21º Anuário Valor 1000, realizado pelo jornal Valor Econômico, posicionou a Cooperativa como a 8ª colocada entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil em 2021. A Unimed-BH também conquistou a 3ª posição entre os 20 maiores em margem operacional e 5º lugar em lucros líquidos e lucros operacionais.



GOVERNABILIDADE E SUSTENTABILIDADE



O diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Arantes Magalhães, recebeu a premiação em Brasília, no dia 7 de dezembro de 2021.

EMPRESA PRÓ-ÉTICA 2021-2022

A Unimed-BH conquistou, pela terceira vez consecutiva, o Selo Pró-Ética, concedido a empresas no Brasil comprometidas com a prevenção e com o combate à corrupção e à fraude. O prêmio é o maior reconhecimento público conferido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e valoriza as empresas que atuam para manter um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. A Cooperativa alcançou o reconhecimento com êxito, atingindo elevada pontuação. Este é o terceiro ciclo consecutivo em que somos Empresa Pró-Ética. Também conquistamos o selo em 2017 e 2018-2019.

PRÊMIO EXCELÊNCIA DA SAÚDE

A Unimed-BH foi vencedora do Prêmio Excelência da Saúde, realizado pelo Grupo Mídia, na categoria Boas Práticas e Compliance. O reconhecimento veio do nosso Projeto de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que contou com a criação de um Comitê para Proteção de Dados Pessoais.

Saiba mais sobre esses dois reconhecimentos no capítulo Nosso jeito de fazer – Integridade e Conformidade.



O Projeto de Implementação da Lei Geral de Dados Pessoais (LGPD) foi reconhecido no Prêmio Excelência da Saúde 2021.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

XXIII PRÊMIO MINAS DESEMPENHO EMPRESARIAL

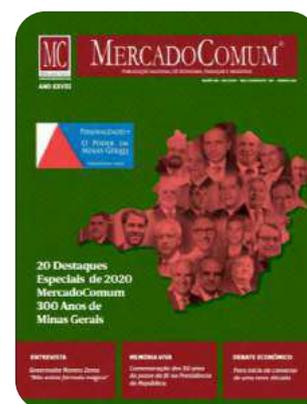
A revista Mercado Comum posicionou a Unimed-BH nos rankings das Melhores Empresas em Desempenho Empresarial de Minas Gerais. O prêmio, que tem o objetivo de homenagear as organizações que mais se destacaram no estado em 2020/2021, considera fatores como resultados financeiros, inovação, governança corporativa, transparência e sustentabilidade, entre outros. A Cooperativa figurou nas categorias Tradição e Perpetuidade, pelo marco de 50 anos de atuação; Melhores Empresas de Saúde; 50 Melhores e Maiores em Excelência; e Empresa Destaque do Ano.



A Unimed-BH foi novamente destaque entre as empresas mineiras no XXIII Prêmio Minas Desempenho Empresarial.

O PODER EM MINAS GERAIS

A revista Mercado Comum divulgou a lista das 300 personalidades de Minas Gerais que mais se destacaram em 2020. No ranking divulgado, que recebe o nome de O Poder em Minas Gerais, um recorte especial dá destaque aos 20 maiores nomes do estado – segundo levantamento feito pela equipe técnica da revista. Samuel Flam, diretor-presidente da Unimed-BH, figura nessa listagem pelo trabalho à frente da Cooperativa.



Revista Mercado Comum, edição de janeiro de 2021, que traz o resultado do ranking.

MINEIROS DO ANO

A edição especial da Revista Encontro em homenagem aos mineiros que se destacaram durante o ano reconheceu a atuação do diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam; os cooperados da Infectologia Carlos Starling e Estevão Urbano; e a coordenadora da UTI Adulto do Hospital Unimed – Unidade Betim, Camila Isoni. Neste ano, em razão da pandemia da COVID-19, a edição Mineiros do Ano foi totalmente dedicada à saúde, como uma homenagem aos profissionais da área e de outros setores que tiveram atuações relevantes ao longo de 2020.



A edição especial da Revista Encontro foi publicada em janeiro de 2021.

100 MAIS INFLUENTES NA SAÚDE DA DÉCADA

O diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, foi reconhecido entre os 100 Mais Influentes na Saúde da Década, premiação que homenageia as personalidades que mais se destacaram ao longo dos últimos dez anos no setor. Trata-se de uma edição especial do Oscar da Saúde, organizado pelo Grupo Mídia por meio de sua plataforma Healthcare Management.



Samuel Flam esteve entre as personalidades reconhecidas por sua atuação no setor de Saúde na última década.

[Clique aqui e confira todos os homenageados ao longo da história do prêmio.](#)

ORDEM DO MÉRITO JUSCELINO KUBITSCHKEK

O diretor-presidente, Samuel Flam, será o homenageado de 2021 da Associação Comercial e Empresarial de Minas (ACMinas), com o recebimento da Ordem do Mérito Juscelino Kubitschek, comenda máxima concedida pela entidade. A distinção é conferida a personalidades dos mais diversos setores de atividade que se destacam no desenvolvimento político, econômico, social e cultural de Minas Gerais. Poucos médicos receberam a condecoração em toda a história da premiação, entre eles, Hilton Rocha e José Salvador Silva. A Medalha e o Diploma da Ordem do Mérito Juscelino Kubitschek serão entregues ainda em 2022.

MENÇÃO DE RECONHECIMENTO PELA EXCELÊNCIA EM GESTÃO

A Unimed-BH foi homenageada em evento de celebração da Semana do Médico do Sindicato dos Médicos de Minas Gerais (Sinmed-MG). Samuel Flam, diretor-presidente, foi reconhecido pelo Sindicato dos Médicos de Minas Gerais por sua atuação no cooperativismo, especialmente pela gestão da crise ocasionada pela COVID-19.

HOMENAGEM DA ACADEMIA MINEIRA DE MEDICINA

O diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, foi um dos homenageados da Academia Mineira de Medicina em seu aniversário de 51 anos. Em solenidade realizada no auditório da Associação Médica de Minas Gerais, Samuel Flam representou o conjunto dos 5.300 médicos cooperados da Unimed-BH que, juntos, contribuem para o desenvolvimento econômico-social e a valorização do trabalho médico.



Na ocasião, também foram homenageados alguns acadêmicos e outros representantes de entidades médicas: Fábio Augusto de Castro Guerra, presidente da Associação Médica de Minas Gerais (AMMG); Maria Inês de Miranda Lima, ex-presidente da AMMG; Cibele Alves Carvalho, presidente do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG); e Wagner Eduardo Ferreira, presidente da Fundação Educacional Lucas Machado (Feluma).

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

FORNECEDORES DE CONFIANÇA 2020

A Unimed-BH foi reconhecida pelos seus clientes como uma empresa de excelência e conquistou o troféu Fornecedores de Confiança 2020. A Cooperativa se submeteu a um estudo capitaneado pela Plataforma Melhor RH e realizado pela métrica Net Promoter Score (NPS), que tem como objetivo medir a satisfação e o grau de recomendação dos clientes.

SELO DE SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA 2020/2021

A Cooperativa recebeu mais uma vez, da Unimed do Brasil, o Selo de Sustentabilidade e Governança, na categoria Ouro. Com abrangência nacional, o prêmio destaca as cooperativas do sistema que possuem processos, normas e critérios estruturados e padronizados e que possuem uma governança em constante evolução, atuando com foco na entrega de resultados sustentáveis.



SELO HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE

Nossas quatro unidades hospitalares foram reconhecidas com a manutenção do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, o que reforça a atuação corporativa com foco na saúde ambiental, social e econômica. O Hospital Unimed – Unidade Contorno e a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú tiveram a manutenção do Selo na categoria Diamante, que contempla as unidades que possuem práticas robustas de gestão e atuação sistêmica. O Hospital Unimed – Unidade Betim e o Hospital Infantil São Camilo Unimed receberam a manutenção do Selo na categoria Ouro, que destaca a gestão eficiente com processos, normas e critérios estruturados e padronizados e com a governança em constante evolução.



WORLD'S BEST HOSPITALS 2021

A Unimed-BH contou com duas unidades hospitalares na lista dos melhores hospitais do mundo, o World's Best Hospitals 2021, da revista norte-americana Newsweek. A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú apareceu, pela segunda vez consecutiva, no ranking dos hospitais especializados e está entre os quatro melhores do Brasil. O Hospital Unimed – Unidade Contorno também figurou no ranking geral da premiação e está posicionado como o 5º melhor hospital de Belo Horizonte e 65º do Brasil.

INOVAÇÃO NA ATENÇÃO À SAÚDE

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO BRASIL 2021

A Unimed-BH foi reconhecida como uma das operadoras de planos de saúde mais inovadoras do Brasil, segundo o ranking Valor Inovação, realizado pelo jornal Valor Econômico. A Cooperativa conquistou a 3ª posição, ficando entre as 5 maiores dentro do seu setor, além de ocupar a 72ª colocação no ranking geral (20 posições acima em relação ao ano anterior). Entre as iniciativas de destaque da Unimed-BH citadas pela publicação estão o lançamento da Consulta On-Line, o uso de Inteligência Artificial e a robotização.



PRÊMIO INOVA+SAÚDE

A Seguros Unimed reconheceu a Unimed-BH na categoria Gestão de Pessoas em seu prêmio de inovação. A iniciativa “Cuidando da nossa linha de frente: ações de saúde e prevenção com foco nos colaboradores da Unimed-BH durante a pandemia” foi o destaque da Cooperativa. O material apresentou o conjunto de iniciativas realizadas pela Cooperativa para o cuidado com os colaboradores durante o período de enfrentamento da pandemia da COVID-19.



COOPERATIVISMO

PRÊMIO SOMOSCOOP 2021

A Unimed-BH foi reconhecida, pela terceira avaliação consecutiva, no Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão – Ciclo 2021, na Faixa Ouro da categoria Rumo à Excelência. Realizada pelo Sistema OCB a cada dois anos, a premiação reconheceu o amadurecimento do processo de gestão da Cooperativa.



Cooperativas mineiras premiadas no SomosCoop 2021.

WORLD COOPERATIVE MONITOR (WCM)

Na 10ª edição do World Cooperative Monitor (WCM), a Unimed-BH foi citada como referência no setor cooperativista por sua atuação no combate à pandemia da COVID-19. O WCM é uma iniciativa da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), em parceria com o Instituto Europeu de Pesquisa em Cooperativas e Empreendimentos Sociais (Euricse), e tem como objetivo analisar o impacto econômico e social das maiores cooperativas do mundo. O relatório chama a atenção para a doação de 35 toneladas de cestas básicas e produtos de higiene para comunidades em situação de vulnerabilidade social da região metropolitana de Belo Horizonte, capitaneada pelo Instituto Unimed-BH. E a Cooperativa ainda forneceu à Prefeitura de Belo Horizonte a tecnologia

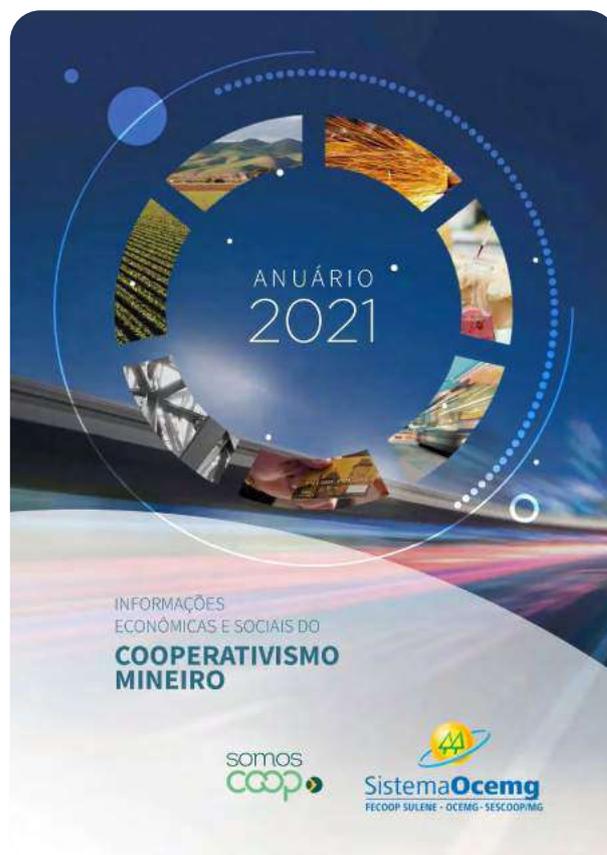


O relatório da WCM fez referência à ação da Unimed-BH, por meio do Instituto Unimed-BH, de doar cestas básicas e produtos de higiene e limpeza para famílias do Morro das Pedras, em Belo Horizonte.

necessária para a implementação da Consulta On-Line, contribuindo para a prestação de assistência médica essencial à população da capital mineira.

ANUÁRIO DE INFORMAÇÕES ECONÔMICAS E SOCIAIS DO COOPERATIVISMO MINEIRO 2021

Em sua 16ª edição, o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro 2021, publicado pelo Sistema Ocemg, trouxe números consolidados do setor e indicadores de desempenho. Entre os destaques da publicação, está a Unimed-BH, que liderou o ranking em diversas categorias no ramo da saúde: Número de Cooperados, Sobras do Exercício, Ativos Totais, Patrimônio Líquido, Capital Social, Número de Empregados, Ingressos / Receitas Totais e Número de Usuários.



DIA DE COOPERAR (DIA C)

A Unimed-BH marcou presença em mais uma celebração do Dia de Cooperar (Dia C), evento promovido pelo Sistema Ocemg em parceria com a Rádio 98FM, para celebrar o Dia Internacional do Cooperativismo. Na oportunidade, houve a entrega de várias ações realizadas dentro da campanha Abraço do Bem, desenvolvida pelo Instituto Unimed-BH, de apoio às comunidades durante a pandemia. A solidez da Unimed-BH foi destaque na live comemorativa, com entrevista do diretor-presidente, Samuel Flam, abordando os desafios enfrentados durante a pandemia e os avanços da Unimed-BH no mercado.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

MARCA

PRÊMIO TOP OF MIND

Pelo 26º ano consecutivo, a Unimed-BH foi destaque do Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso, promovido pela revista Mercado Comum. Nossa cooperativa faz parte do grupo de empresas mais lembradas pelos consumidores. O reconhecimento foi feito em duas categorias: Excelência em Planos de Saúde e Liderança em Hospital. A marca Unimed – que engloba a Unimed-BH e as demais singulares mineiras, representadas pela Unimed Federação Minas – também conquistou o Top do Top of Mind.



A Unimed-BH foi destaque em todas as edições do Prêmio Top of Mind e permanece entre as marcas mais lembradas pelo público.

REPUTAÇÃO NO SITE RECLAME AQUI

Em março de 2021, alcançamos a nota de 8.6 de reputação no site Reclame Aqui, considerada ótima, de acordo com a escala de avaliação. Esse é o melhor resultado obtido pela Unimed-BH desde fevereiro de 2019. O alcance do recorde retrata o resultado bem sucedido das iniciativas voltadas para a melhoria da experiência do cliente.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO ABERJE 2021

A Unimed-BH recebeu o destaque regional do Prêmio de Comunicação Aberje, maior reconhecimento da comunicação corporativa brasileira. A premiação tem o objetivo de promover e divulgar os esforços e as iniciativas na área da comunicação empresarial em todo o país. A Cooperativa foi vencedora com a campanha #OrgulhoDeQuemCuida, que promoveu ações de valorização para os colaboradores e médicos da linha de frente no enfrentamento da COVID-19.



A campanha de valorização dos profissionais da Unimed-BH durante a pandemia da COVID-19 foi reconhecida no Prêmio de Comunicação Aberje.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING 2021 DA UNIMED DO BRASIL

Entre as singulares de grande porte, a Unimed-BH conquistou o 2º lugar na Categoria “Colaboradores”, com a campanha #OrgulhoDeQuemCuida, iniciativa que promove ações de valorização das nossas equipes durante a pandemia da COVID-19. Já na Categoria “Cooperados”, a Assembleia Geral Ordinária Digital levou o 3º lugar.

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DO SISTEMA UNIMED MINEIRO

O case #OrgulhoDeQuemCuida também conquistou o 1º lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed mineiro 2022, na categoria Ações/Programas de Relacionamento. Além disso, o Lançamento do Produto Bem Digital conquistou o primeiro lugar na categoria Campanha Publicitária.



OUTROS RECONHECIMENTOS INTERNACIONAIS

DEUSTO ESTUDIOS COOPERATIVOS

A experiência da Unimed-BH na pandemia foi divulgada na revista científica espanhola Deusto Estudios Cooperativos, que trouxe, em maio, um artigo intitulado “Cooperativismo de saúde, mais de meio século de inovações e conquistas, atento aos princípios e valores cooperativos”. No texto, assinado por Paulo Braga, professor e advogado especialista em Direito Empresarial, é feita uma abordagem sobre a história do cooperativismo no Brasil, os princípios que norteiam as cooperativas e o sucesso do modelo no setor de saúde do país. O exemplo da Unimed-BH foi destacado pela aplicação constante dos princípios e valores cooperativos nas relações sociais e com a comunidade em geral. A atuação no transcurso da pandemia da COVID-19 também foi reconhecida, com a rápida proposição de ações para o enfrentamento da crise.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

NOSSOS NÚMEROS

ADMINISTRAÇÃO 2021

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

AVALIAÇÃO SETORIAL (IDSS)

RECONHECIMENTOS

PARTICIPAÇÃO NO FÓRUM ECONÔMICO MUNDIAL

Desde 2020, a Unimed-BH integra a iniciativa The Great Reseat (O Grande Recomeço), do Fórum Econômico Mundial, com o objetivo de debater os rumos do planeta pós pandemia. Em 2021, assinamos um termo de compromisso a partir do qual nos tornamos Parceira Colaboradora, integrando um grupo extenso, formado pelas principais empresas de saúde e outros segmentos do mundo. A participação no Fórum Econômico Mundial reforça o caminho sólido construído ao longo de nossos 50 anos e as boas escolhas que temos feito, que nos inserem como referência na área da saúde. Em dezembro, estivemos presentes em mais uma reunião do grupo The Great Reseat, na qual foram discutidas tendências em evolução digital da saúde e a ampliação da vacinação para todas as pessoas e países.

WORLD ECONOMIC FORUM

[Add to calendar](#)

The Davos Agenda
Virtual meeting on TopLink
17-21 January 2022

[Register now](#)

Dear Mr Flam,

It is our pleasure to invite you to **The Davos Agenda**, a World Economic Forum virtual meeting taking place from **17 to 21 January 2022**.

The Forum will continue its tradition of discussing the state of the world at the beginning of the year by gathering online for The Davos Agenda. Participants will hear from heads of state/governments about how they see the future and the programme will include high-level panels addressing critical challenges in the year ahead. [Consult the latest programme.](#)

Looking more broadly at the year ahead, the Forum will continue to strengthen its impact as an International Organization for Public-Private Cooperation, advancing its many initiatives to address specific global, regional, and industry challenges.

On behalf of the Forum, we thank you for your continued cooperation and partnership.

Yours sincerely,

Klaus Schwab
Founder and Executive Chairman
World Economic Forum

Borge Brende
President
World Economic Forum

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL



ESG

**Governança (Governance),
Sociocultural (Social)
e Meio Ambiente
(Environmental)**

Nossa vocação para o cuidado nos leva a cuidar também da comunidade em que estamos inseridos. Por isso, em fevereiro de 2021, cedemos cerca de 200 profissionais da saúde para auxiliar a Prefeitura de Belo Horizonte na campanha de vacinação em Instituições de Longa Permanência para Idosos.

GOVERNANÇA, RESPONSABILIDADE SOCIOCULTURAL E MEIO AMBIENTE

Ao longo dos últimos oito anos de gestão, contribuimos para gerar valor para toda a comunidade cuidando de nossa cooperativa e seguindo os princípios do ESG – sigla em inglês para os aspectos de Meio Ambiente (Environmental), Social (Social) e Governança (Governance).

Para as cooperativas, o ESG representa um conjunto de práticas que estão alinhadas com o modelo de negócio e com os princípios cooperativistas.

Iniciativas voltadas para a sustentabilidade ambiental e sociocultural e para a evolução do modelo de governança, com impactos diretos nos resultados econômico-financeiros, mostram que a Unimed-BH vem caminhando de forma alinhada com esses conceitos, que têm sido sustentáculo de nossa atuação ao longo do tempo.



Ambiental (Environmental)

Indicadores de meio ambiente demonstram como tratamos as questões de uso consciente de recursos naturais e os avanços que obtivemos nesse sentido. O mercado tem valorizado cada vez mais a forma como as empresas se relacionam com o mundo natural e investem em preservação e compensação ambiental.



Social (Social)

Ações de responsabilidade social cooperativista, realizadas pela Cooperativa ou por meio do Instituto Unimed-BH, refletem nosso compromisso com as comunidades em que estamos inseridos. Como signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), também trazemos contribuições efetivas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Mais recentemente, assumimos o compromisso com a Rede Desafio 2030, derivada do Pacto Global, com o objetivo de cuidar dos ODS mais próximos da realidade e das necessidades de nossa região.



Governança (Governance)

A força de nossa estrutura de governança se encontra na gestão coletiva dos recursos, modelo característico do cooperativismo que contribui para a geração de resultados e para a solidez de nossa cooperativa. Organizações com boa governança e princípios éticos, íntegros e conformes são vistas pelo mercado como confiáveis e competitivas.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL

No ano em que celebramos nosso cinquentenário, os resultados que conquistamos refletem uma gestão ética, responsável e coletiva, essência do nosso modelo cooperativista.

GOVERNANÇA E RESULTADOS



A Assembleia Geral de Cooperados é nossa principal instância de governança. Juntos, fazemos as melhores escolhas para a nossa Unimed-BH. Na foto, Assembleia Geral realizada em 2019, no KM de Vantagens.



OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

NOSSA COOPERATIVA, NOSSAS ESCOLHAS, NOSSA RESPONSABILIDADE

Gerar resultados positivos em anos desafiadores foi uma grande conquista de nossa cooperativa e de nossos médicos cooperados.

Uma sucessão de tempestades perfeitas marcou os últimos oito anos de gestão. Crises políticas, econômicas e até sanitárias tornaram os desafios de nossa cooperativa ainda maiores. Em 2021, desemprego e inflação altos impactaram significativamente o poder de compra da população, e a pandemia da COVID-19 teve seu ponto mais alto no primeiro semestre, aumentando a procura por serviços de saúde. Com gestão coletiva, responsável e ética, conseguimos fechar o ano de nosso cinquentenário com importantes resultados.

Com os avanços do novo coronavírus em todo o mundo, a saúde se tornou um importante desejo da população. Mesmo com a retração econômica e uma perspectiva de crescimento baixo do Produto Interno Bruto (PIB), a saúde suplementar começou a apresentar pequena recuperação. De acordo com a Nota de Acompanhamento de Beneficiários do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (NAB/IESS) publicada em fevereiro de 2022, o aumento foi de 3,2% (em 12 meses), o que representa 1,5 milhão de clientes a mais, totalizando 48.995.883 em dezembro de 2021.

Aquisições, fusões e abertura de capital foram estratégias intensificadas pelo setor de saúde no Brasil. Duas grandes gigantes do segmento, NotreDame e Hapvida, receberam,

no final de 2021, autorização do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) para concluir seu processo de fusão, o que criará o maior plano de saúde do país. Essas mesmas empresas, desde 2020, avançam pela região de Belo Horizonte adquirindo operadoras e hospitais para atender ao seu modelo verticalizado. Esses dois grupos apostam nesse formato para obter maior controle sobre os custos assistenciais e, assim, oferecer planos de saúde a preços mais baixos. Isso significa que eles concentram a maior parte dos atendimentos em hospitais e clínicas próprios, atuando na formação do corpo clínico com contratação de médicos celetistas, com forte gestão da sua atuação e impacto na remuneração.

Mesmo com o avanço da concorrência em nossa área de atuação, nossa carteira alcançou seu terceiro recorde anual consecutivo em 2021, totalizando 1.381.396, o que representa um crescimento de 67.938 vidas se comparado ao mesmo período do ano anterior. Referenciando o ano de 2014, quando do início da gestão, o aumento foi de 107.748 beneficiários. Esse resultado se deve à excelência da assistência prestada, especialmente pelos nossos médicos cooperados, e a uma importante estratégia de comercialização, que se pauta na prospecção, no cuidado com a negociação, no relacionamento com os clientes e nos nossos diferenciais competitivos de qualidade.



O relacionamento com o cliente é um diferencial da Unimed-BH.

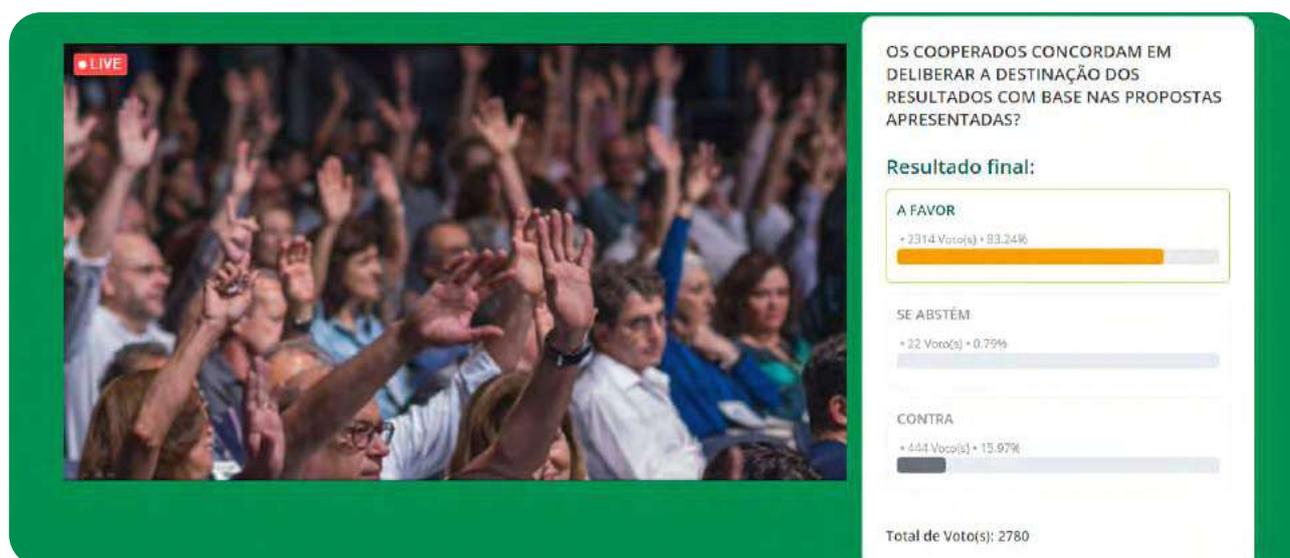


1.381.396

clientes em 2021, representando
mais um recorde na carteira.

Para fazer frente a essa crescente concorrência, em 2021, na Assembleia Geral de março, com 83,24% dos votos, os cooperados concordaram em deliberar sobre a destinação de parte das sobras para o Fundo de Competitividade Comercial, constituído em dezembro de 2020. Com esse recurso, foi anunciada a construção de um novo hospital em Contagem, em que já se identificou a necessidade de garantir nossa rede de atendimento.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços.



Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em março de 2021, os cooperados deliberaram que parte das sobras seria distribuída conforme critérios estabelecidos pela Lei 5.764/71 e a outra parte seria destinada ao Fundo de Competitividade Comercial.

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Para crescer o faturamento da Cooperativa, dois caminhos são possíveis: conquistar novos clientes e reajustar planos de saúde. Esse desafio se tornou ainda maior diante do cenário de crise econômica, que levou 13,5 milhões de brasileiros ao desemprego (12,6% da população economicamente ativa), segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) reduziu a previsão de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 2021 para 4,5%.

Além de dificultar a captação de novos clientes, uma vez que cerca de 80% dos contratos da saúde suplementar são corporativos e dependem da geração de postos de trabalho, o cenário reduziu a

possibilidade de busca de reajuste dos planos. Isso sem contar o fato de que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula a atualização dos valores de planos individuais, determinou um reajuste negativo, tornando os planos 8,19% mais baratos.

Apesar disso, o crescimento expressivo da carteira de clientes, que caminhou quase que na contramão do cenário, associado a uma gestão eficiente dos recursos, contribuiu para uma Receita Operacional Bruta na ordem de R\$ 6,2 bilhões – representando um crescimento de 90,30% em relação a 2014, primeiro ano da gestão. As Contraprestações Efetivas foram de mais de R\$ 4,8 bilhões, correspondendo a um aumento de 94,53% também comparado com 2014.



R\$ 6,2
bilhões
em Receita Operacional Bruta.

R\$ 4,8 bilhões

em Contraprestações Efetivas.

As Despesas Médicas ou sinistralidade, que são o volume de recursos destinados ao custeio da assistência aos clientes, foi de 76,34%, o que representa 3,04 pontos percentuais a menos que o registrado em 2019. Em relação a 2020, houve um crescimento de 7,45 pontos percentuais, contudo, o padrão desse ano não permite a comparabilidade, uma vez que o impacto da pandemia nos procedimentos e atendimentos eletivos foi alto.

O controle da sinistralidade ao longo dos últimos oito anos se deve à eficiência assistencial conquistada, dentre outros fatores, graças ao nosso inovador modelo de remuneração variável.

Com um componente de impacto coletivo, vinculado à meta de Despesas Médicas, e um individual, relativo aos indicadores de eficiência técnica das especialidades, esse modelo traz contribuições efetivas para a sustentabilidade da Cooperativa e contribui para o repasse de recursos aos médicos cooperados na forma de honorários e benefícios.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.

O indicador Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, que corresponde às despesas operacionais, foi de 13,20%. Esse resultado, relativamente maior que o do ano anterior, se deve a uma exigência contábil (Norma ITG 2004, do Conselho de Contabilidade), vigente desde 2019, que obriga a contabilização como despesa dos recursos do Fundo de Assistência Técnica e Educacional (FATES) utilizados no ano. Como os recursos da Previdência provêm do FATES, é consequência natural que um maior aporte gere um aumento nas Despesas.

76,34%

em Despesas Médicas.



Em 2021, o custo da assistência aos clientes foi impactado pelo cenário.

A Margem Ebitda, que reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização, por causa de uma gestão eficaz dos recursos, encerrou o ano com 12,51%.

Outros resultados também refletem a nossa solidez. Nosso Patrimônio Líquido fechou 2021 em cerca de R\$ 2,9 bilhões, seguindo a tendência de crescimento dos últimos anos, e o Capital Social dos cooperados, valorizado anualmente em 12%, foi de R\$ 739 milhões. As Provisões Técnicas também cresceram, de R\$ 843 milhões, em 2020, para cerca de R\$ 906 milhões, em 2021, e os Ativos – formados por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros – fecharam o ano no patamar de R\$ 4,7 bilhões.

87%

dos médicos cooperados avaliam a gestão como boa ou ótima, segundo pesquisa de satisfação realizada pelo Instituto Datafolha em 2021.



95%

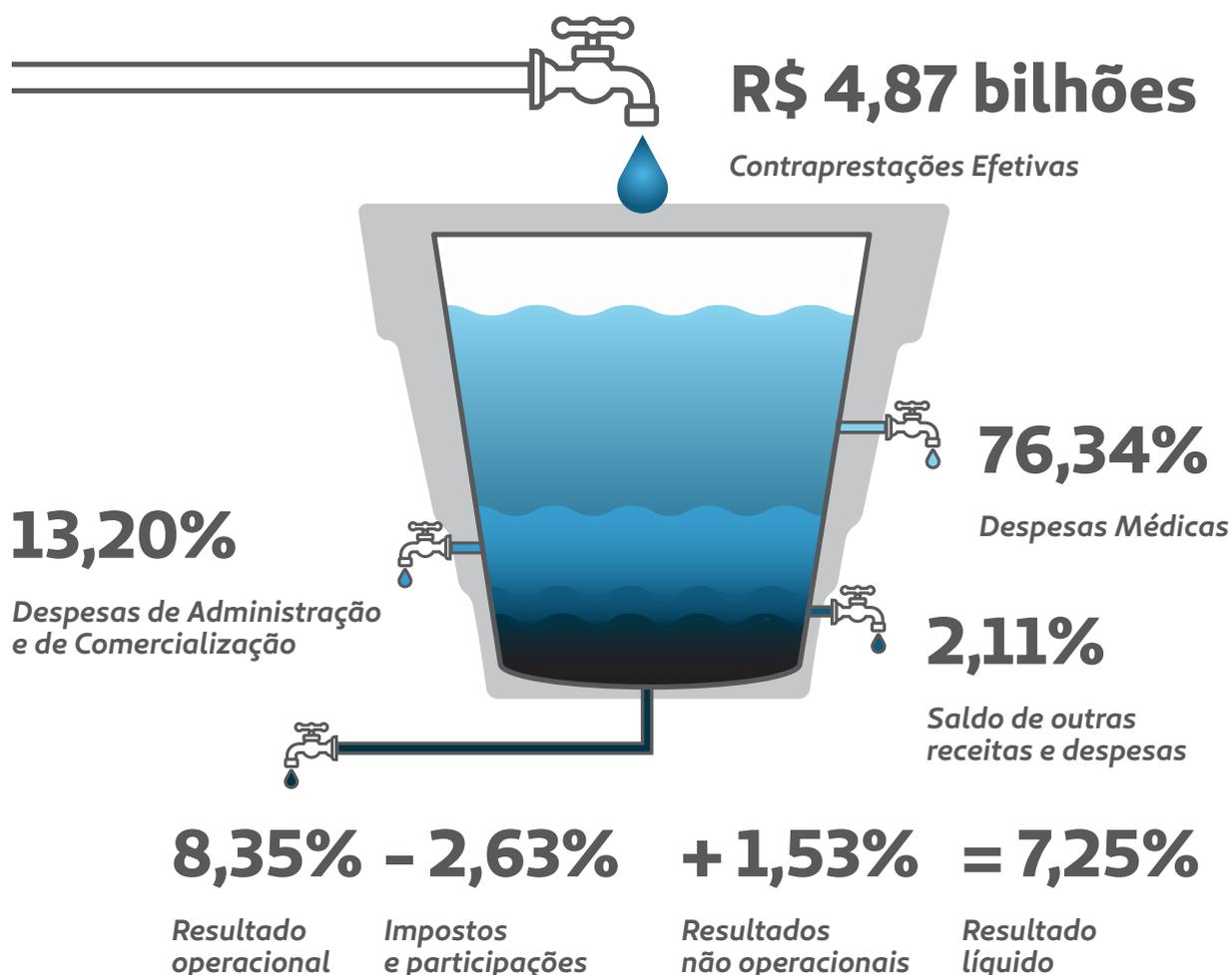
dos médicos cooperados afirmam que a Cooperativa possui uma GESTÃO EMPREENDEDORA.

94%

dos médicos cooperados concordam que a Unimed-BH é uma empresa com COMPETÊNCIA NA GESTÃO.

COMO CONQUISTAMOS ESSES RESULTADOS

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



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Assembleia Geral de Cooperados é o principal órgão de governança da Unimed-BH. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar na condução do negócio. É nas Assembleias que os cooperados elegem os pares para representá-los nos demais órgãos de governança, sendo que a renovação do Conselho Fiscal ocorre a cada ano, e a do Conselho de Administração e do Conselho Técnico-Societário, a cada quatro anos. No ano de 2021, foram realizadas três Assembleias Gerais, sendo uma Assembleia Geral de Delegados, no mês de fevereiro; uma Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, no mês de março, e uma Assembleia Geral Extraordinária, no mês de dezembro.

ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
Conselho de Administração	19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.
Conselho Técnico-Societário	Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos.	Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.
Conselho Fiscal	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano.	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral.
Diretoria-Executiva	Cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. Reúne o diretor-presidente e os diretores de Provimento de Saúde, de Serviços Próprios, Administrativo-Financeiro e Comercial e de Relacionamento Institucional.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

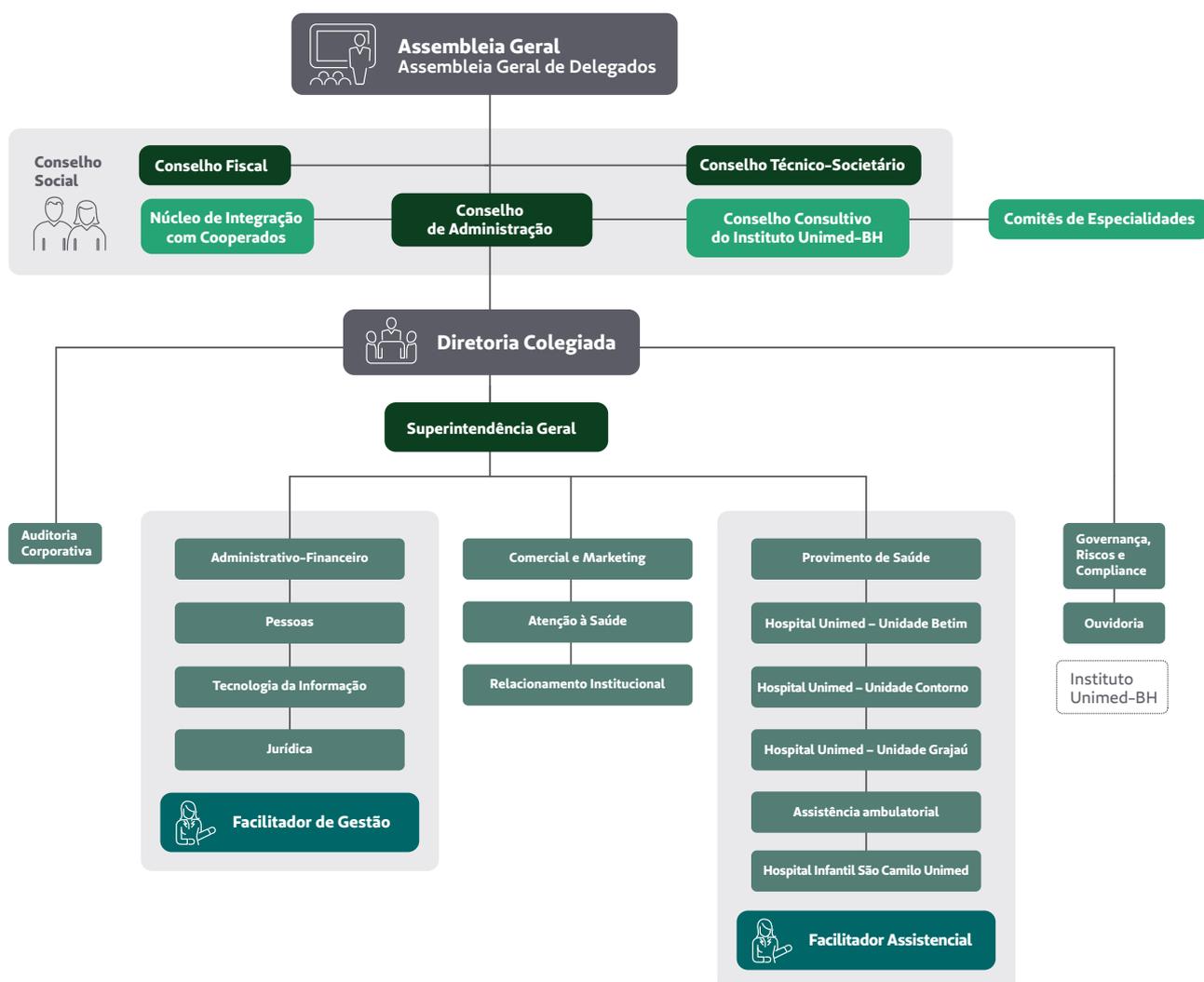
SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL

ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	COMPOSIÇÃO	ATRIBUIÇÕES
Assembleia Geral de Delegados	106 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos.	Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.
Conselho Social	Membros dos conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.	Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.
Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)	Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos.	Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.
Comitê de especialidades	Um comitê por especialidade, composto por sete cooperados, sendo dois da Sociedade Médica e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração. por reconhecida competência técnica.	Assessora o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e indicadores e definição de critérios técnicos para as atividades inerentes à especialidade.
Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH	Cinco cooperados indicados pelo Conselho de Administração.	Acompanha as atividades do Instituto Unimed-BH, contribui para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, dissemina os resultados perante a classe médica e a sociedade, além de identificar e sugerir parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

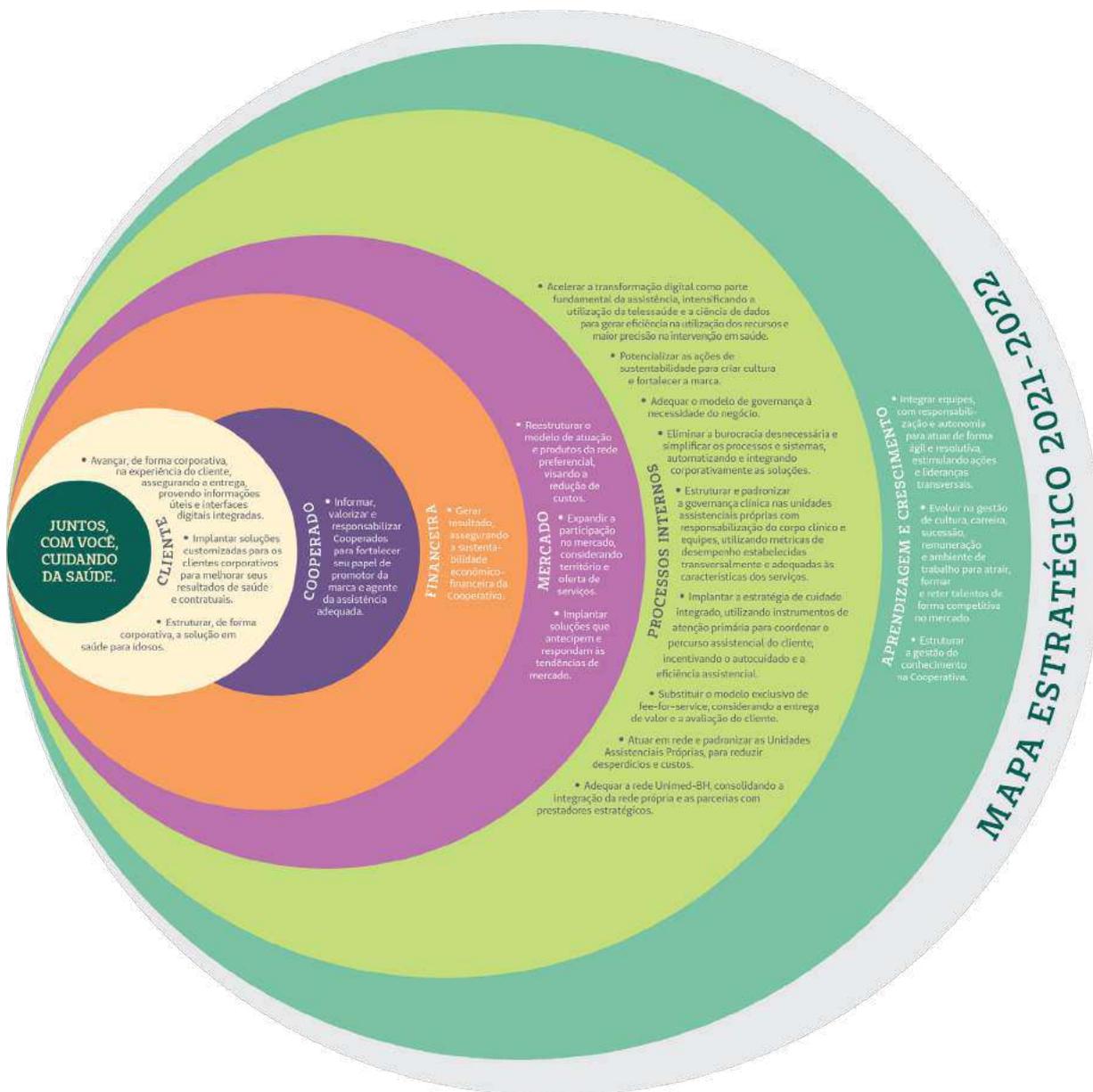
Somos uma cooperativa de trabalho médico com 50 anos de atuação e operação em vários negócios: Planos de Saúde, Rede Própria de Serviços Assistenciais, Gestão da Inovação, Educação e Consultoria. Temos uma estrutura organizacional dinâmica, da qual também fazem parte o Centro de Inovação Unimed-BH – que atua nas frentes de ensino, pesquisa, informação, desenvolvimento e consultoria – e o Instituto Unimed-BH, braço de responsabilidade social da Cooperativa, que reforça o nosso compromisso e o relacionamento institucional com a sociedade. Visando a consolidar as diretrizes e dar mais agilidade aos processos, as três Superintendências Gerais foram unificadas, conforme podemos observar no organograma a seguir.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Médicos cooperados e clientes permanecem no centro de nossa estratégia.

O Planejamento Estratégico é o norte que guia a Unimed-BH, pois nele constam as diretrizes que pautarão os trabalhos da Cooperativa. Os objetivos para o período 2021-2022 estão organizados por perspectiva de atuação.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL

O Mapa Estratégico é revisto todos os anos e compartilhado com o Conselho de Administração. Novas ações para atingimento das diretrizes estratégicas são definidas e desdobradas para toda a Cooperativa. Em 2021, trouxemos para dentro do Mapa insumos capturados na Pesquisa de Reputação, realizada com vários públicos de relacionamento.

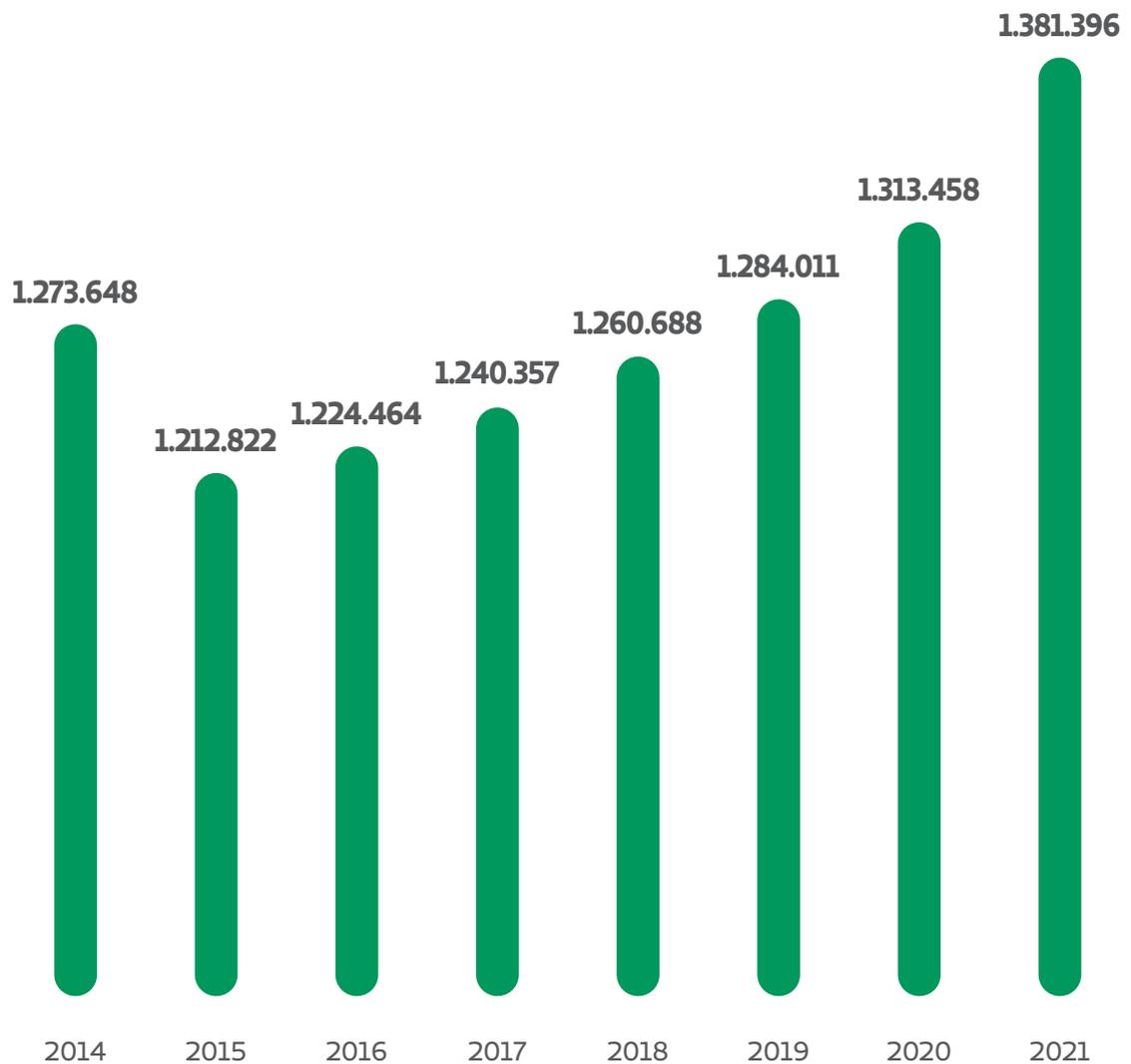
O contexto no qual a Unimed-BH está inserida exige flexibilidade e dinamismo para adaptações rápidas. O aumento constante da exigência dos clientes combinado com situações relevantes, como a pandemia e o aumento da concorrência no mercado de Belo Horizonte, exige que as diferentes frentes da Cooperativa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

Pensando nisso, trabalhamos um planejamento estratégico evolutivo, que considera progressos constantes. Isso é possível a partir de definições de iniciativas de longo prazo e de um processo de priorização baseado no contexto de curto prazo. Dessa forma, é possível determinar o caminho que a Cooperativa precisa seguir, de maneira corporativa, mas adaptando as iniciativas necessárias ao contexto de momento que a empresa enfrentar.



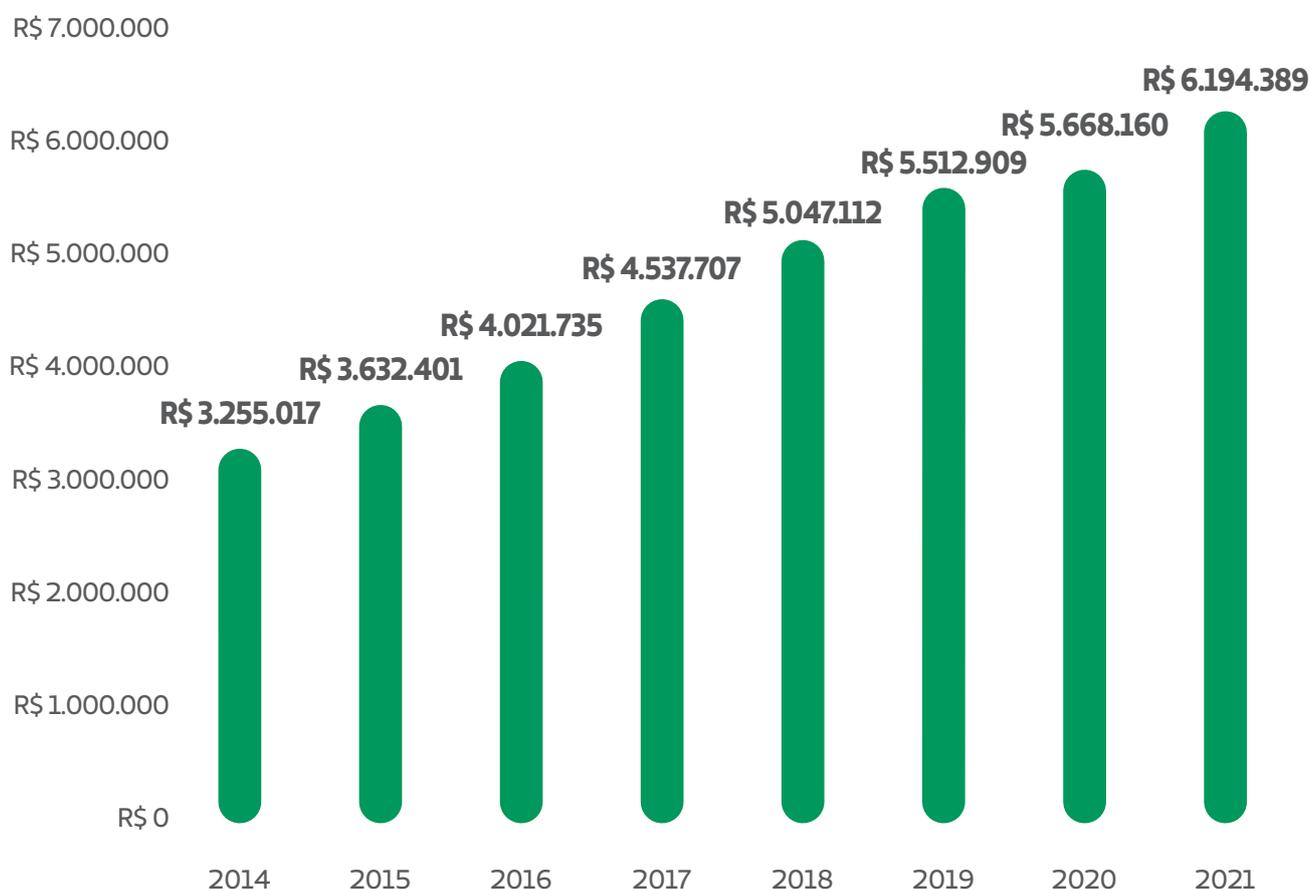
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES

Em 2021, registramos o terceiro recorde anual consecutivo em nossa carteira, conquistando o maior número de clientes de nossa história. Se comparado ao ano de 2020, o crescimento foi de quase 68 mil vidas. Nos últimos oito anos, o saldo é de mais de 107 mil clientes.



EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

A receita operacional bruta corresponde ao somatório de receita de planos de saúde, venda de serviços de intercâmbio, opcionais (aeromédico e odonto), atendimento a autogestão e cliente particular. É uma visão gerencial, que engloba todas as receitas oriundas das atividades operacionais da Unimed-BH. Em 2021, este indicador seguiu a tendência de crescimento dos últimos oito anos, fechando em quase R\$ 6,2 bilhões.



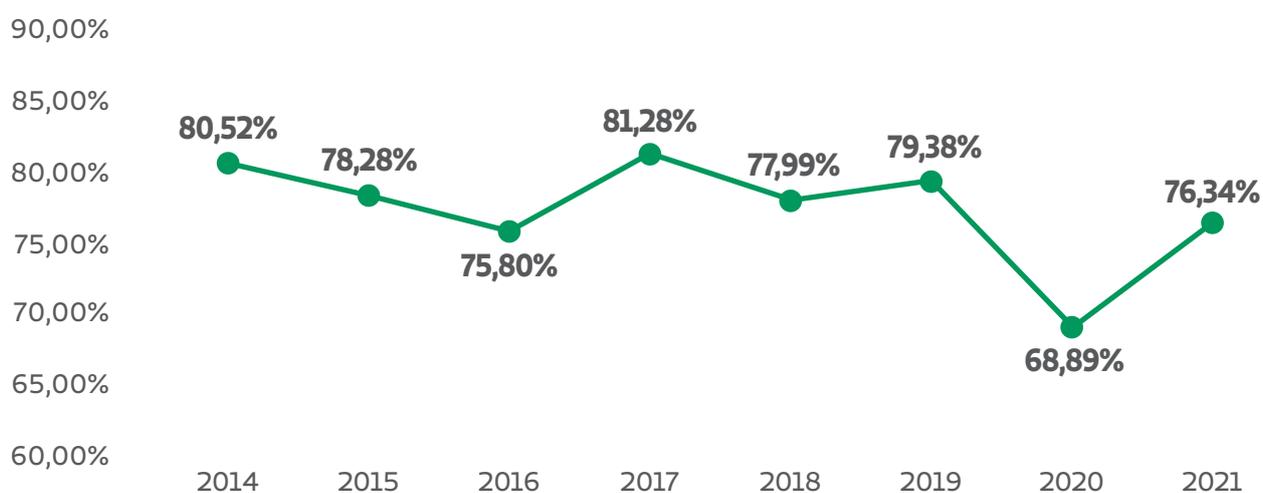
EVOLUÇÃO DAS CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

O saldo positivo na carteira de clientes contribuiu para aumentar nossas Contraprestações Efetivas, que correspondem à receita líquida dos planos de saúde. Em 2021, o indicador alcançou o patamar de R\$ 4,86 bilhões.



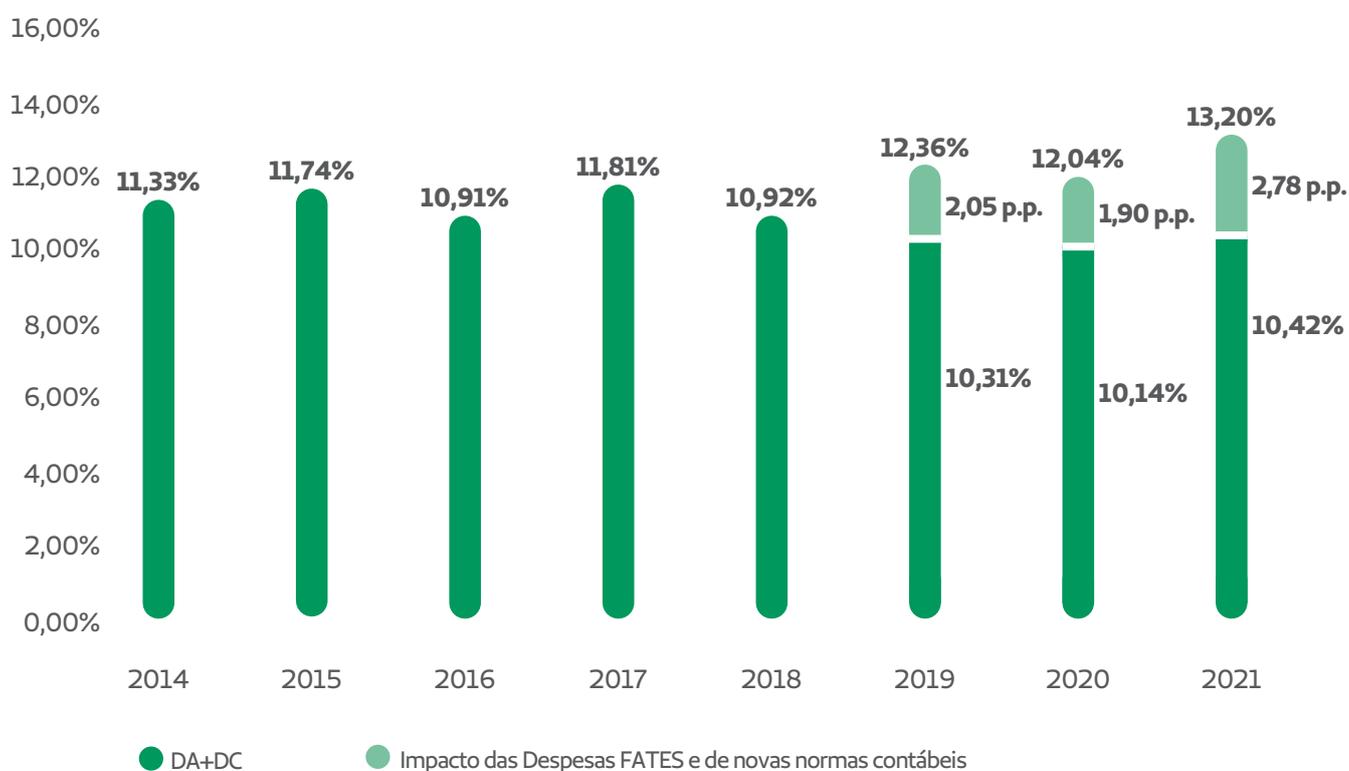
EVOLUÇÃO DAS DESPESAS MÉDICAS (SINISTRALIDADE) (DE 2014 A 2021)

Em 2021, com a retomada gradual da atividade econômica, cresceu a procura por consultas e procedimentos eletivos que haviam sido adiados em 2020 em razão da COVID-19. Isso fez com que as Despesas Médicas voltassem a patamares semelhantes aos dos anos pré-pandemia, fechando o ano em 76,34%. O indicador reflete o percentual das Contraprestações Efetivas (receita) que está comprometido com os Eventos Indenizáveis (custos assistenciais).



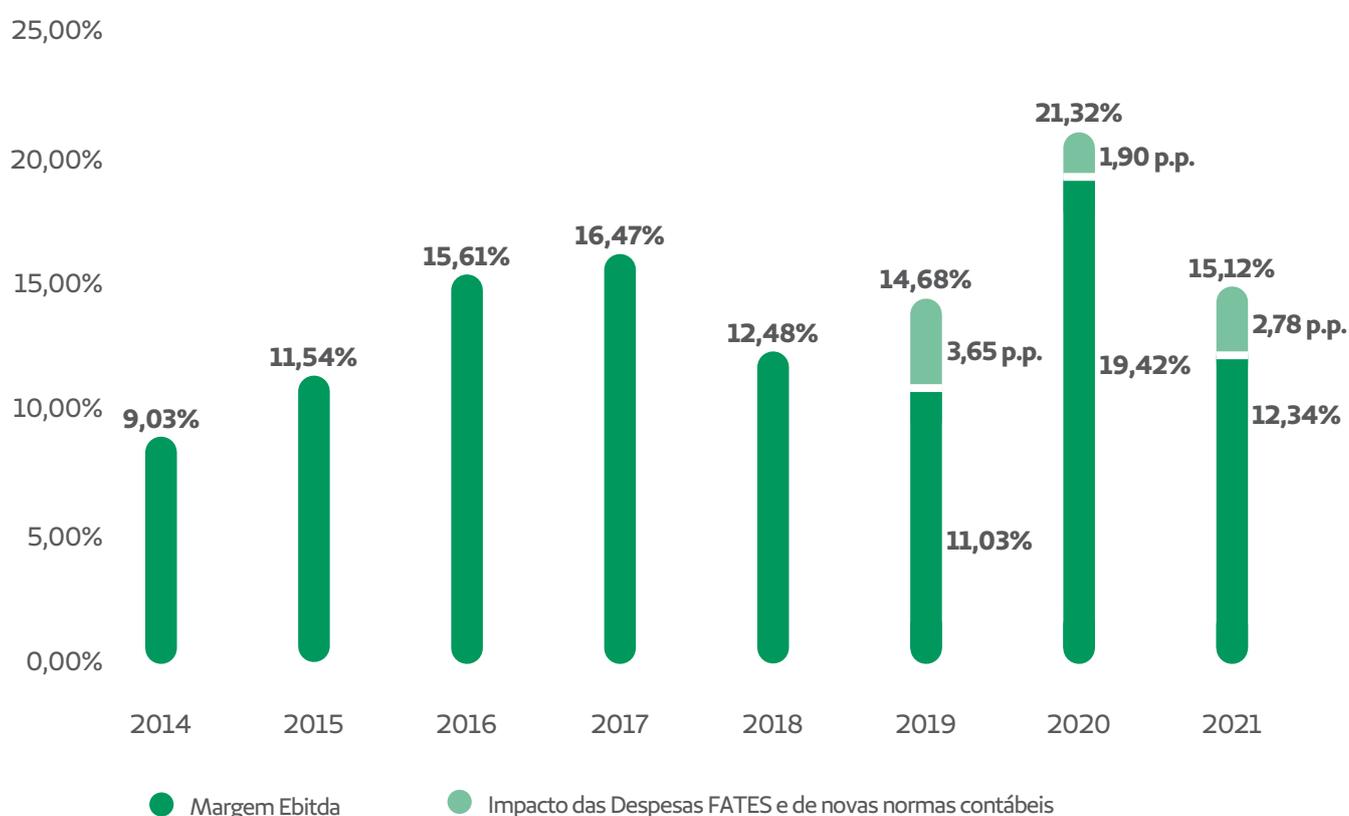
EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO (DE 2014 A 2021)

As Despesas Administrativas e Despesas de Comercialização, que correspondem às Despesas Operacionais, registraram um aumento de 1,16 ponto percentual em relação a 2020, ano da pandemia, e 0,84 ponto percentual se comparado a 2019, ano com características mais semelhantes. Desde 2019, o indicador é impactado por novas regras contábeis, que obrigam a inclusão das Despesas Fates (Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social).



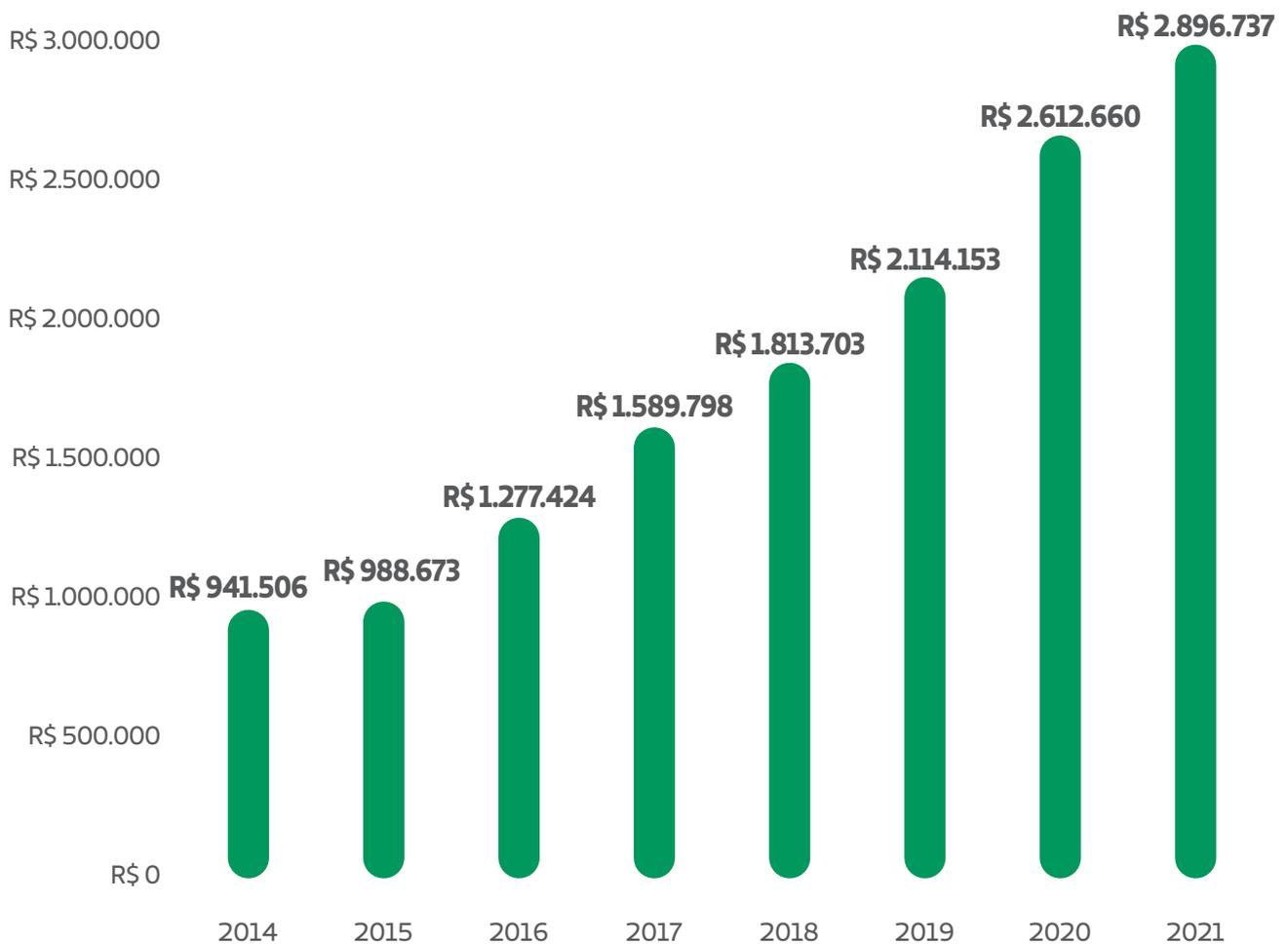
MARGEM EBITDA (DE 2014 A 2021)

A Margem Ebitda, que reflete o quanto a Unimed-BH gerou em recursos na operação, sem incluir juros, impostos, depreciação e amortização. Em 2021, teve uma redução de 6,2 pontos percentuais em relação a 2020, mas se manteve em linha se comparado a 2019, ano típico. Este indicador também sofre impacto, desde 2019, das novas regras contábeis que debitam do resultado as Despesas Fates.



EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

O crescimento do Patrimônio Líquido da Cooperativa segue a tendência dos últimos oito anos e reflete o resultado da operação. Em 2021, o crescimento foi de 10,87%.



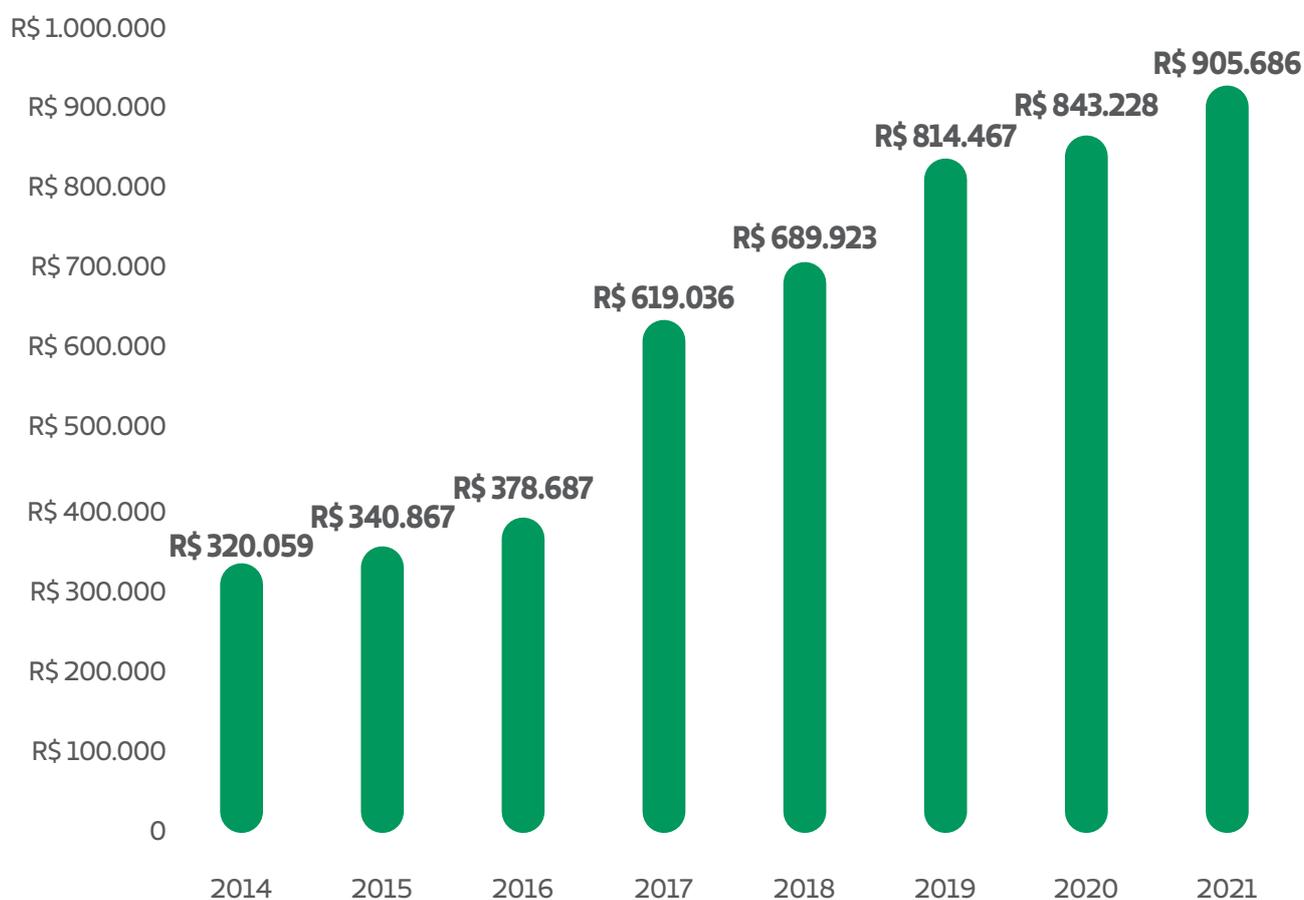
EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

Na Unimed-BH, o Capital Social dos médicos cooperados é valorizado em 12% todos os anos, conforme a Lei 5.764/71. Com isso, e considerando a entrada e a saída de cooperados durante o ano, em 2021, o saldo do indicador foi 6,53% maior do que o registrado em 2020.



EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

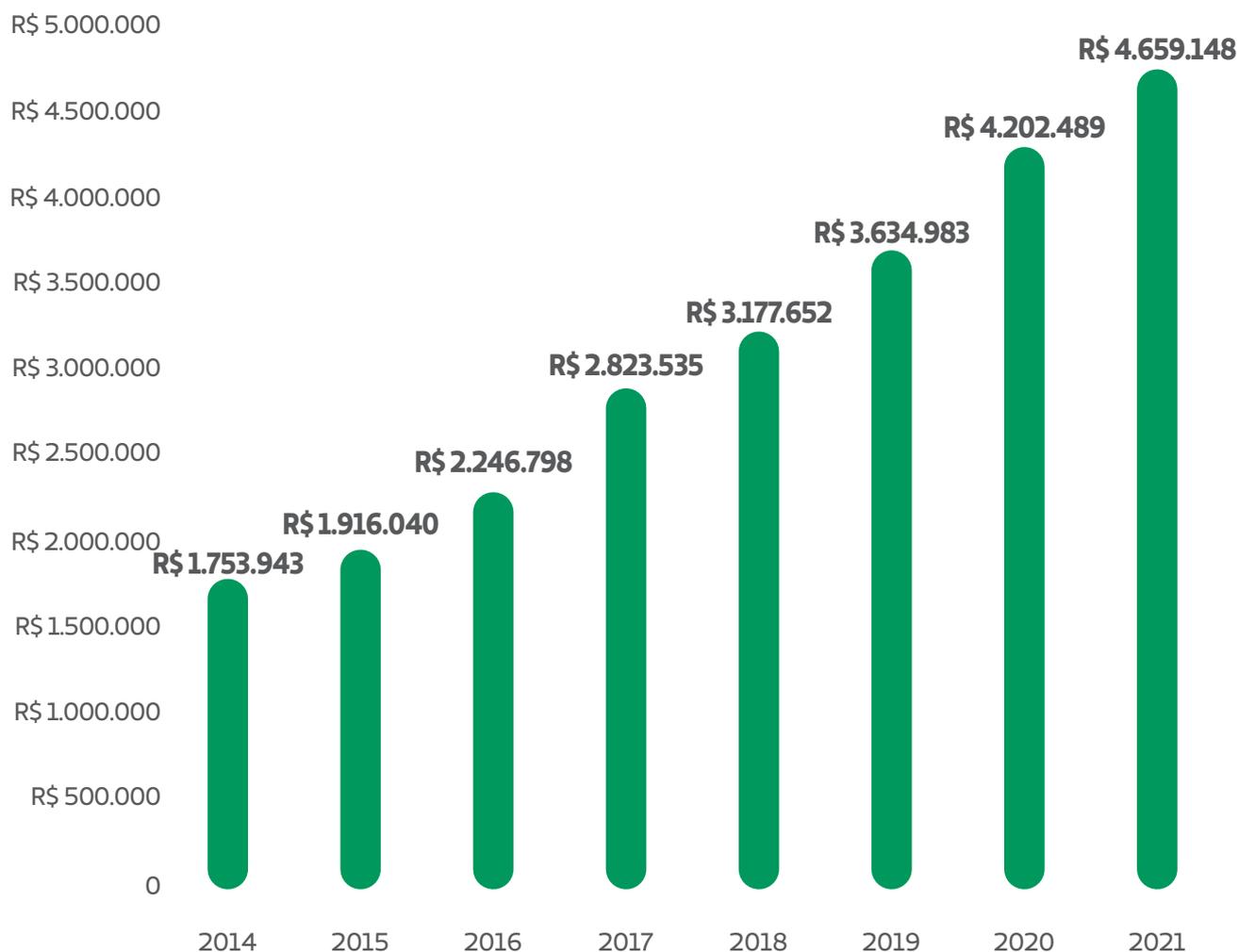
As Provisões Técnicas tiveram um crescimento de 7,41% em relação a 2021. Exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as Provisões Técnicas são reservas para assegurar a operação das empresas de planos de saúde e garantem a perenidade e a segurança do negócio para cooperados e clientes.





EVOLUÇÃO DOS ATIVOS (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

Entre os anos de 2014 e 2021, os Ativos da Unimed-BH mais que dobraram. O indicador é formado por aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, imóveis, parque tecnológico, entre outros. Em 2021, o crescimento foi de 10,87% em relação ao ano anterior.



Promover a cidadania faz parte do nosso propósito de cuidar de vidas e do compromisso da Cooperativa com a sociedade.

SOCIOCULTURAL



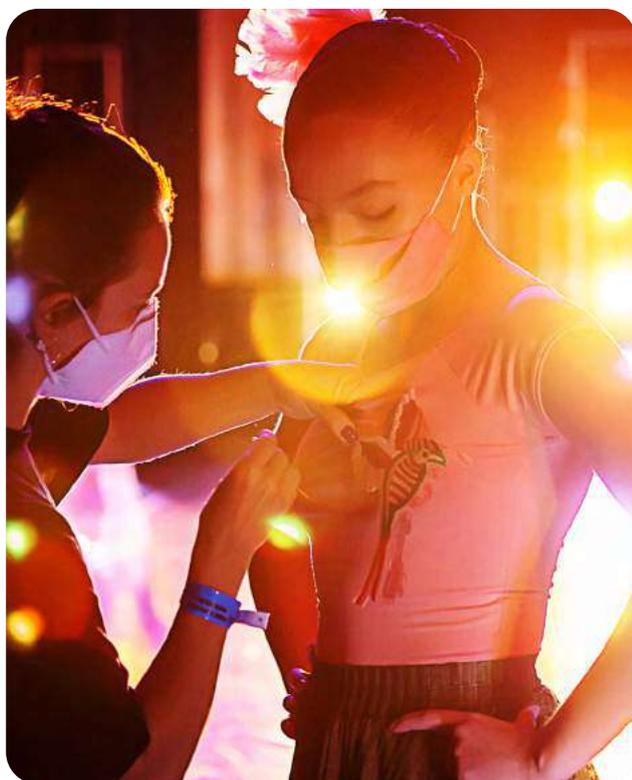
Créditos: Bendita Conteúdo & Imagem.

Alunas do balé clássico da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, projeto realizado desde 2007 no Morro das Pedras.



MULTIPLICANDO SONHOS E OPORTUNIDADES

O Instituto Unimed-BH é o nosso braço de responsabilidade sociocultural e ambiental para gerar a transformação na área de atuação da Cooperativa.



Em 2021, a pandemia continuou trazendo desafios e mudanças para todos. Nossa rede do bem, fortalecida pelas experiências do ano anterior, continuou reafirmando o propósito de levar cuidado, acolhimento e oportunidades.

Por meio do Instituto Unimed-BH, nossas iniciativas de voluntariado demonstraram a força do coletivo para fazer a diferença na realidade de muitas vidas.

Seguimos firmes em nosso compromisso com as comunidades por meio de projetos que multiplicam sonhos e abrem oportunidades para pessoas de todas as idades.

Cuidar da saúde também é manter o olhar atento ao espaço em que vivemos. Por isso, fortalecemos o nosso cuidado com o espaço público e o meio ambiente por meio da manutenção permanente das praças adotadas pela Unimed-BH e do apoio às cooperativas de reciclagem em nossa área de atuação.

Todas as iniciativas demonstram a visão ampla da nossa cooperativa de contribuir para o presente e para o futuro da sociedade. Por isso, fazemos parte do Pacto Global da ONU desde 2012, somos membros da Rede Desafio 2030 em Minas Gerais e atuamos de forma alinhada aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).



NOSSA PRESENÇA NO MORRO DAS PEDRAS

O compromisso do Instituto Unimed-BH com a responsabilidade social avança a cada ano com atuação dedicada ao Morro das Pedras, em Belo Horizonte. Já são 14 anos de relacionamento com a comunidade, que teve início pouco tempo após a inauguração da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, localizada na região.

Uma das iniciativas oferecidas para crianças e jovens da comunidade desde a nossa chegada ao Morro das Pedras é a Escola de Artes Instituto Unimed-BH. Com aulas de percussão, danças urbanas e balé, os alunos têm a oportunidade de desenvolver habilidades com acompanhamento de professores preparados. As atividades são realizadas em parceria com o Grupo Cultural Arautos do Gueto, o Camaleão Grupo de Dança/ Escola de Dança Núcleo Artístico e a Escola Municipal Hugo Werneck.

Em razão da pandemia, as atividades passaram a acontecer em formato on-line, e os alunos receberam instrumentos, uniformes, acessórios e material impresso de apoio para dar continuidade e ampliar o aprendizado.



Cerca de 200 crianças e jovens são atendidos pela Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

Em 2021, as aulas da Escola de Artes continuaram sendo realizadas em formato on-line por conta da continuidade da pandemia.



Crédito: Acervo Instituto Unimed-BH.



**Clique aqui para
assistir ao vídeo sobre
a Escola de Artes.**

UMA NOVA FORMA DE DAR VOZ AO MORRO

Desde 2012, uma apresentação anual em formato de Festival Cultural reunia os alunos da Escola de Artes para dar visibilidade à formação de crianças e jovens e promover o intercâmbio cultural com artistas profissionais. Era o início do Festival Somos Comunidade, que a cada ano avançava e ganhava mais espaço na cidade.

Em 2020, o Somos Comunidade assumiu um novo formato, com maior impacto social e a partir de soluções propostas através da escuta dos próprios moradores do Morro. Ao longo de 2021, foi desenvolvida a etapa da Formação dos participantes, com foco em jovens profissionais estreados no mercado de trabalho para proporcionar uma qualificação prática em seus ofícios. Todos os conteúdos desenvolvidos tiveram relação com o e-festival, realizado em outubro de 2021.

A formação ofereceu cinco oficinas em áreas ligadas à cultura e à economia criativa: grafite, fotografia, vídeo, figurino e produção de eventos. Todos os cursos foram gratuitos, abertos para jovens a partir dos 12 anos e com aulas on-line e videoaulas gravadas por causa do contexto da pandemia. Os cursos somaram mais de 73 inscrições. Essa etapa contou também com o patrocínio do Instituto Unimed-BH por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte.



+ de 12 mil

pessoas alcançadas pelas ações virtuais e presenciais.

+ de 430

postos de trabalho.

+ de 380

pessoas no elenco, entre crianças e jovens da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, artistas parceiros e convidados.

150 horas

de formação distribuídas em 5 oficinas nas áreas de fotografia, audiovisual, grafite, figurino e produção de eventos.

2 edições

do Morro Talks, abertas ao público, para compartilhar os aprendizados e experiências dos moradores, empreendedores e artistas do Morro das Pedras durante a construção do Somos Comunidade.

1 Mapa Afetivo

do Morro das Pedras, construído a partir de entrevistas com os moradores do Morro.

1 HackaCom

(gincana comunitária) para identificação de desafios e construção de soluções com os empreendedores criativos e culturais do Morro das Pedras, gerando impacto social positivo para a comunidade.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL



NO PALCO, A HISTÓRIA DO MORRO DAS PEDRAS

Em 2021, o Somos Comunidade aconteceu, de maneira inédita, em forma de documentário, exibido on-line, de modo a amplificar as vozes dos moradores do Morro das Pedras.

Como produto final do Somos Comunidade, o documentário **Não há Sol a Sós** trouxe apresentações das diversas manifestações culturais da comunidade e da Escola de Artes. O filme também conta com participações especiais de nomes do cenário cultural brasileiro, como Elza Soares, Carlinhos Brown, Fernanda Takai, Mônica Salmaso, Adrianna Moreira e Mauricio Tizumba.



Clique aqui para assistir ao documentário Não há Sol a Sós.



O grupo Batuque Salubre é formado por alunos do curso de percussão, da Escola de Artes Instituto Unimed-BH.

PROGRAMA SOCIOCULTURAL UNIMED-BH: TRANSFORMANDO SONHOS EM REALIDADE

Na 22ª edição da Campanha de Captação de Recursos para o Programa Sociocultural Unimed-BH, médicos cooperados e colaboradores foram mobilizados para a participação nessa iniciativa que valoriza a economia criativa em nossa área de atuação, fomenta a produção artística mineira, gera impacto social de base e trabalho e renda em nossa área de atuação.

Com amparo da Lei de Incentivo à Cultura, o Instituto Unimed-BH capta recursos entre os médicos cooperados e colaboradores e investe em projetos, preferencialmente, de artes cênicas, de artes visuais, de música instrumental e erudita e patrimônio. Dessa forma, oferece, gratuitamente ou a preços populares, uma programação cultural de qualidade, que percorre espaços públicos e privados de Belo Horizonte e região metropolitana.



+ de 5.200

médicos cooperados e colaboradores
fizeram adesão ao Programa
Sociocultural Unimed-BH em 2021.

+ de R\$ 13,5 milhões

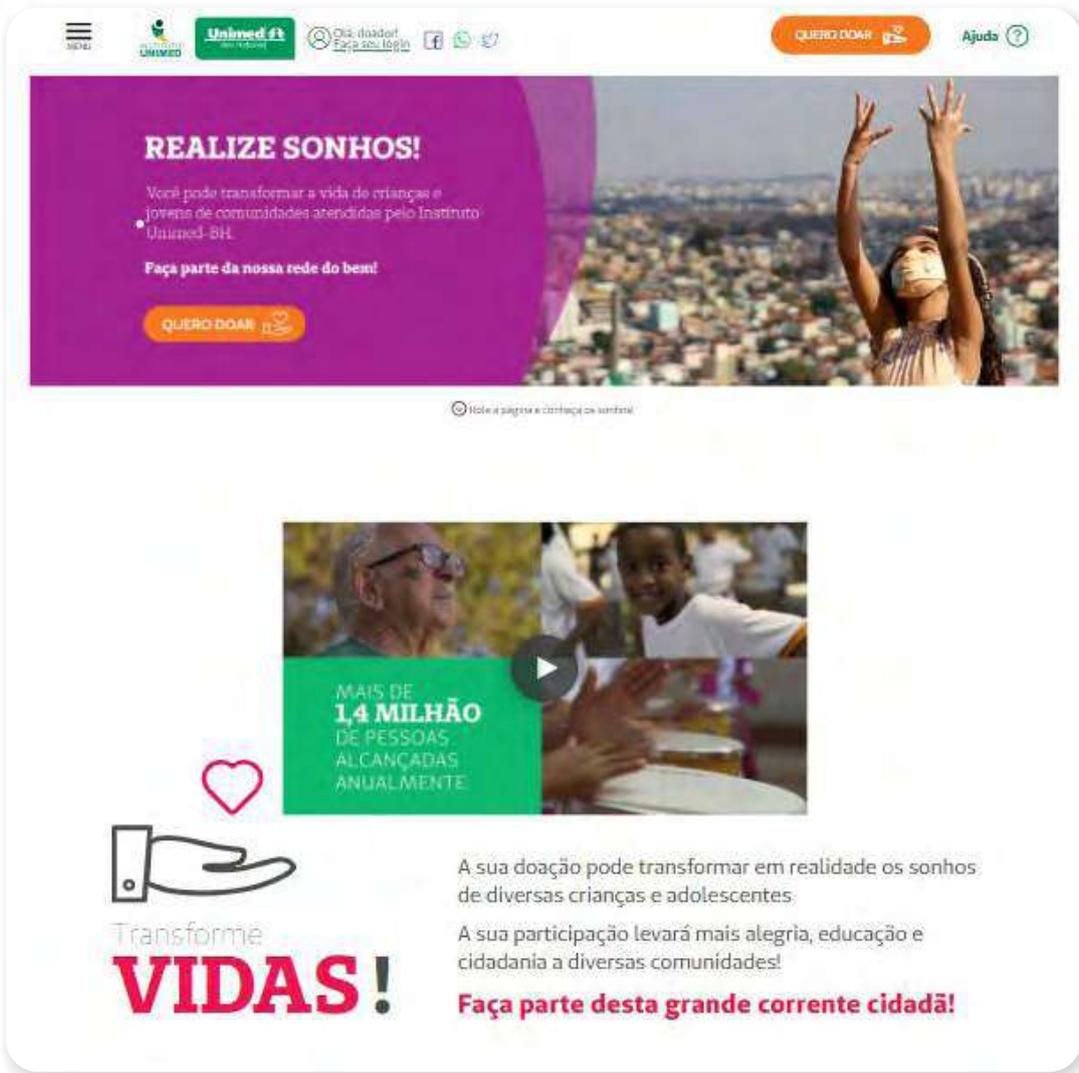


foram arrecadados por meio de pessoas físicas.

PROGRAMA SOCIOCULTURAL EM EXPANSÃO

Em 2021, uma nova frente foi desenvolvida para expandir a arrecadação de recursos para o Programa Sociocultural Unimed-BH para outros públicos além dos médicos cooperados e colaboradores.

Nesse sentido, foi criada a plataforma Doe Cidadania. A iniciativa começou com o convite à participação de membros eméritos, ex-cooperados que já se aposentaram da Cooperativa.



REALIZE SONHOS!

Você pode transformar a vida de crianças e jovens de comunidades atendidas pelo Instituto Unimed-BH.

Faça parte da nossa rede do bem!

QUERO DOAR

MAIS DE 1,4 MILHÃO DE PESSOAS ALCANÇADAS ANUALMENTE.

Transforme **VIDAS!**

A sua doação pode transformar em realidade os sonhos de diversas crianças e adolescentes.

A sua participação levará mais alegria, educação e cidadania a diversas comunidades!

Faça parte desta grande corrente cidadã!

Com o Doe Cidadania, o Instituto Unimed-BH abre uma nova frente de captação de recursos para a manutenção dos projetos socioculturais.

Também em 2021, pela primeira vez, a destinação de recursos do Programa Sociocultural passou a incluir o Fundo do Idoso e o Fundo da Criança e do Adolescente (FIA). Com isso, o Instituto Unimed-BH ampliou a sua contribuição para a promoção de projetos municipais realizados em nossa área de atuação. Os projetos inicialmente definidos foram:

- **Projeto BASIS** – Realizado pela Fundação Dom Cabral (FDC) com o objetivo de capacitar lideranças e gestores de organizações da sociedade civil que atendem à população idosa.
- **Projeto Educação 4.0** – Realizado pela Associação Junior Achievement de Minas Gerais (JAMG) com o objetivo de promover a formação 4.0 para jovens de escolas públicas em Belo Horizonte e região.

ABRAÇO DO BEM QUE LEVA ACOLHIMENTO

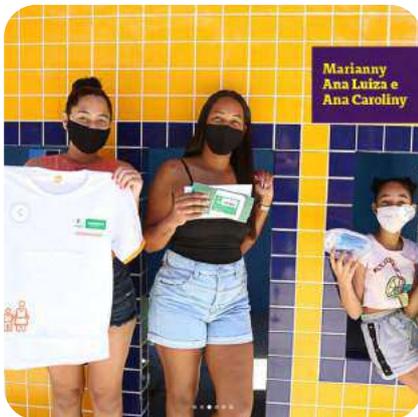


Outra iniciativa de mobilização social é a campanha **Abraço do Bem**. Diante do agravamento da pandemia, em março de 2021, enquanto nossos profissionais de saúde seguiam firmes para levar o melhor cuidado aos clientes nas unidades assistenciais, retomamos a campanha para acolher as famílias de projetos atendidos pelo Instituto Unimed-BH e instituições sociais cadastradas.

Médicos cooperados e colaboradores foram mobilizados como voluntários para a doação de recursos que seriam destinados à aquisição de cestas com itens alimentícios, de higiene, de limpeza e outros produtos necessários. No fim do ano, um novo movimento de voluntariado convidou nossos públicos interno e externo para contribuir mais uma vez.



A campanha Abraço do Bem beneficiou diversas famílias em nossa área de atuação.



Crédito das fotos:

Isadora por Maura Marques; Maycon, Leila Stephany, Marianny, Ana Luiza, Ana Caroliny, Ingrid e Sheila Rosa por Bendita Conteúdo & Imagem; Sarah e Pedro por Cláudia Ferreira

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL

Confira alguns resultados do Abraço do Bem:

+ de 800	doadores (médicos cooperados, colaboradores e público externo).
Cerca de 1.000	doações.
+ de 1.500	famílias atendidas.
363	vouchers de aniversário doados pelos médicos cooperados para compra de cestas básicas*.
12	ações realizadas ao longo do ano.
4	empresas/instituições parceiras (Odontoprev, Coopmed, Pão do Furtini, Dash Uniformes).
21	instituições atendidas.
11	cidades alcançadas (Baldim, Belo Horizonte, Betim, Congonhas, Contagem, Lagoa Santa, Nova União, Pedro Leopoldo, Ribeirão das Neves, Sabará e Vespasiano).
Cerca de 12 mil	pessoas beneficiadas.

*Voucher de aniversário é um presente da Cooperativa para os médicos cooperados. O valor das doações foi destinado para a campanha.

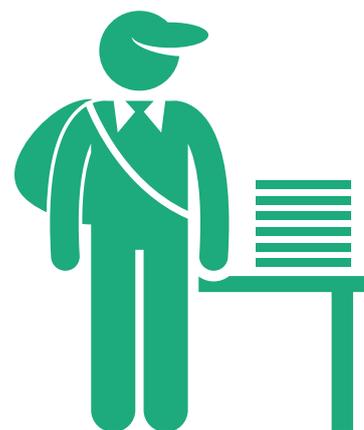


JOVENS PROFISSIONAIS: CRIANDO OPORTUNIDADES

O Programa Jovens Profissionais é mais uma ação de voluntariado do Instituto Unimed-BH. Com o compromisso de qualificar jovens de 16 a 18 anos para o mercado de trabalho e contribuir com a formação empreendedora, as aulas mantiveram o formato 100% on-line em 2021, modelo já adotado em 2020 por causa da pandemia.

Mesmo a distância, o Programa despertou o interesse de mais de 420 jovens, recorde de inscrições ao longo de 15 anos de história da iniciativa. Desses, 150 foram selecionados para participar do curso, com acompanhamento de mais de 40 voluntários, entre colaboradores e médicos cooperados.

Durante o curso, os jovens tiveram acesso a conteúdos sobre carreira e protagonismo, ética, inovação, sustentabilidade, português com foco no Enem, comunicação, redes sociais e profissões. Ao final do ciclo de atividades, os alunos concorreram a bolsas de estudos oferecidas pela Faculdade Unimed e pela Junior Achievement, parceiros do programa.



Ao longo de três meses, os jovens participaram de encontros on-line semanais, realizados pelo Instituto Unimed-BH em parceria com a Associação Junior Achievement e a Faculdade Unimed.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL



No módulo JA Startup, os alunos foram desafiados a apresentar uma proposta de negócio. A turma foi dividida em nove grupos e avaliada por uma comissão formada por colaboradores, conselheiros do Instituto Unimed-BH, membros da Junior Achievement e Faculdade Unimed. Nas fotos, as médicas cooperadas e conselheiras, Bernadete Lopes da Silva e Lidiane Magalhães Lemos.

SOCIEDADE DO RISO

Mesmo virtualmente, é possível semear afeto. Foi o que comprovou o projeto Sociedade do Riso desde 2020, quando foi adaptado para o formato on-line em razão da pandemia. Em 2021, médicos cooperados e colaboradores participantes seguiram se reunindo pelas plataformas digitais.

Também em 2021, cooperados e colaboradores participaram do curso Os Caminhos do Bem-estar, que abordou a importância do humor, do riso e da graça. Durante os encontros, foi apresentado o trabalho de palhaços em instituições e espaços de promoção de saúde e bem-estar.



Sociedade do Riso durante uma intervenção em uma de nossas unidades assistenciais.

NOSSA ATUAÇÃO PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Ao longo destes 50 anos de trajetória, a Unimed-BH vem contribuindo para o desenvolvimento equilibrado e o bem-estar das populações localizadas em nossa área de atuação, sempre pautada pelo compromisso com o sétimo princípio cooperativista: Interesse pela Comunidade.

REDE DESAFIO 2030 NA PRÁTICA

A Unimed-BH é responsável pela inteligência de formalização da proposta de governança da Rede Desafio 2030 e faz parte do Comitê Gestor da Rede e do HUB ODS em Minas Gerais, o primeiro HUB regional que busca acelerar o alcance dos ODS.

O Comitê Gestor funciona como um Conselho de Administração, e as principais pautas são discutidas e priorizadas diante da estratégia e levadas ao grupo de empresas participantes para validação.



Para formar multiplicadores sobre os ODS na Cooperativa, foi realizada a capacitação Sustentabilidade aplicada à estratégia do negócio com o parceiro Watu – Ambipar VG, em que participaram colaboradores de diversas áreas da Unimed-BH.

ESPECIAL DE NATAL

No encerramento de 2021, o Instituto Unimed-BH, em parceria com a Rede 2030, realizou o Natal Solidário na Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo, em Ribeirão das Neves. Foram promovidas diversas atividades que beneficiaram mais de 1.400 crianças e jovens, alunos da instituição, além de 50 funcionários.

O Instituto Unimed-BH contou com o apoio de vários parceiros: OdontoPrev, com palestra de saúde bucal e doação de kits dentais; Coopmed, com doação de 4.400 máscaras cirúrgicas descartáveis; Sociedade do Riso, com atividades para todos os participantes; Camaleão Grupo de Dança, que ofereceu aulas de dança.



Foto: Antônio Carlos Benvindo (CidM)



Foto: Antônio Carlos Benvindo (CidM)



Foto: Antônio Carlos Benvindo (CidM)

O Natal Solidário beneficiou mais de 1.400 crianças, jovens e alunos da Cidade dos Meninos.

NOVO ESPAÇO PARA LEITURA GRATUITA EM BH

Uma grande parceria firmada entre a Unimed-BH, o Instituto e o Minas Tênis Clube, em 2020, transformou o complexo cultural do clube em Centro Cultural Unimed-BH Minas, com previsão de ganhar novos espaços. O primeiro deles foi inaugurado em dezembro de 2021: a Biblioteca do Centro Cultural.

Com acesso gratuito e aberto a toda a sociedade, o acervo conta com mais de 6 mil obras literárias, entre livros de não ficção, obras de referência, coleção sobre esportes, jornais, revistas e uma seleção especial para a primeira infância (crianças de zero a seis anos). Em 2022, serão inauguradas duas salas de cinema.

Biblioteca do Centro Cultural Unimed-BH Minas

Endereço:

Centro Cultural Unimed-BH Minas

Rua da Bahia, 2.244, CF5 – Lourdes.

Funcionamento: de segunda a sexta, das 13h às 18h30.



O espaço tem patrocínio do Instituto Unimed-BH, viabilizado por meio do Programa Sociocultural Unimed-BH. Na foto, a gerente do Instituto, Rute Assis, a diretora Institucional do Instituto, Mercês Fróes, o presidente do Minas Tênis Clube, Ricardo Santiago, e a superintendente de Relacionamento Institucional da Unimed-BH, Rosana Chaves.



Crédito: Orlando Bento

O acesso ao espaço é gratuito, e a biblioteca conta com um acervo de mais de 6 mil obras literárias.

ESPAÇO DE CONVIVÊNCIA NO MERCADO CENTRAL

Um dos principais pontos turísticos de Belo Horizonte ganhou, em novembro de 2021, o Espaço de Convivência Instituto Unimed-BH. O local foi todo pensado para ser um ambiente de descanso, semelhante a uma praça. A área possui cerca de 250 m² e conta com bancos coloridos, grama sintética, um letreiro para fotografar e postar nas redes sociais e totens para recarga de celular. Seguindo as orientações de prevenção da pandemia, o espaço também tem sinalização que reforça a importância do distanciamento, do uso de máscara e de álcool em gel.

Por ser um ponto turístico, a Unimed-BH também instalou novas placas de sinalização nos corredores do Mercado Central, em português, espanhol e inglês. A iniciativa reforça a marca da Cooperativa em um dos principais espaços turísticos da capital mineira.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL



O Espaço de Convivência Instituto Unimed-BH está localizado no acesso do estacionamento ao Mercado Central pela entrada da Avenida Augusto de Lima.

HOMENAGEM A BETIM

No dia 17 de dezembro, é celebrado o aniversário de Betim, uma das mais importantes cidades da nossa área de atuação. Para presentear toda a população, o Instituto Unimed-BH viabilizou o Concerto Praça Digital, gravado pela Orquestra Filarmônica de Minas Gerais. Por causa da pandemia, o concerto que acontece tradicionalmente na Praça Milton Campos, em Betim, foi gravado nos jardins do Inhotim.



Veja como foi o Concerto.

NOSSO CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

O Instituto Unimed-BH também atua na frente ambiental, com iniciativas com foco na preservação. As ações envolvem adoção de espaços públicos.

**Saiba mais no capítulo
ESG - Ambiental.**



Praça da Saúde, adotada pela Unimed-BH.

OUVIR PARA CUIDAR

Para mensurar o impacto das iniciativas de responsabilidade sociocultural e ambiental, o Instituto Unimed-BH realiza a pesquisa Ouvir para Cuidar, que vem avançando ao longo dos últimos quatro anos e contribuindo para o aprimoramento das iniciativas e projetos a partir da escuta.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

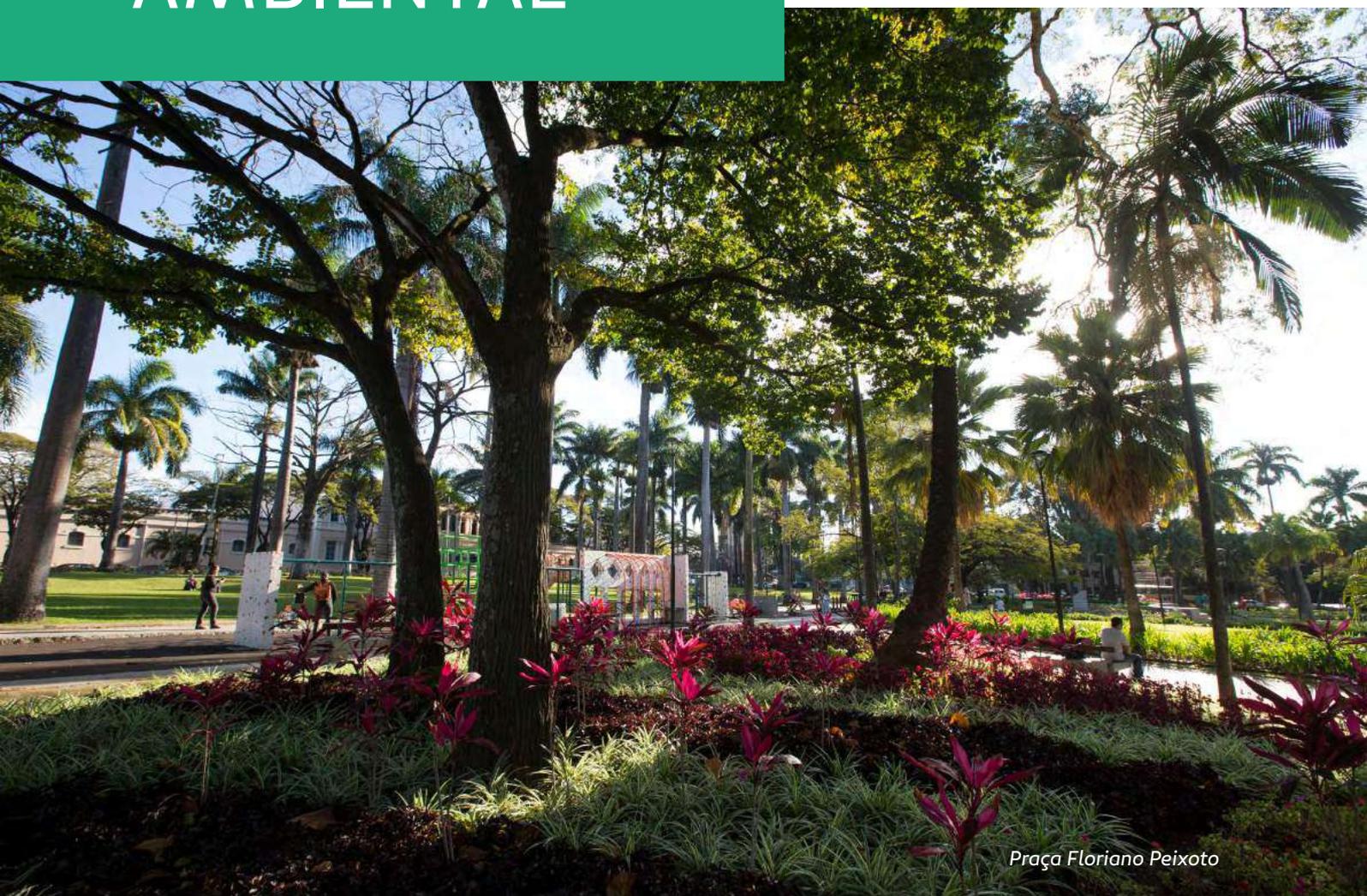
GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL

Agir de forma responsável com o meio ambiente é cuidar do presente e do futuro de cada um de nós.

AMBIENTAL



Praça Floriano Peixoto

As nossas iniciativas sustentáveis – que respeitam e protegem o meio ambiente – são permanentes e fazem parte do nosso compromisso com a sociedade e com as próximas gerações. A Unimed-BH, por meio do Instituto Unimed-BH, é a responsável pela manutenção de duas praças em Belo Horizonte: Praça Floriano Peixoto (foto), próxima ao Hospital Unimed – Unidade Contorno, e Praça da Saúde, próxima à Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.



NOSSO JEITO DE CUIDAR DO FUTURO

A Unimed-BH possui um forte compromisso com a preservação dos recursos e a responsabilidade ambiental. Em 2021 não foi diferente. Apesar dos desafios enfrentados com a pandemia da COVID-19, o nosso olhar para o futuro foi ampliado e incorporou novas iniciativas, como a implantação da primeira usina solar fotovoltaica. Outros destaques são a expansão da reciclagem, incluindo materiais plásticos, e o aumento do uso do cartão virtual do plano de saúde.

O Instituto Unimed-BH é o responsável por várias iniciativas em prol do meio ambiente. Neste ano, seguimos apoiando a Redesol-MG, que é uma rede de cooperativas que fazem coleta seletiva em Belo Horizonte e região metropolitana. Hoje, inclusive, algumas delas são contratadas pela Prefeitura de Belo Horizonte para atuação na capital. Em 2021, por causa da pandemia, apoiamos com a entrega de uniformes e kits com Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para a realização do trabalho com segurança.

Saiba mais no capítulo ESG - Sociocultural.



O Instituto Unimed-BH apoia a Redesol MG.

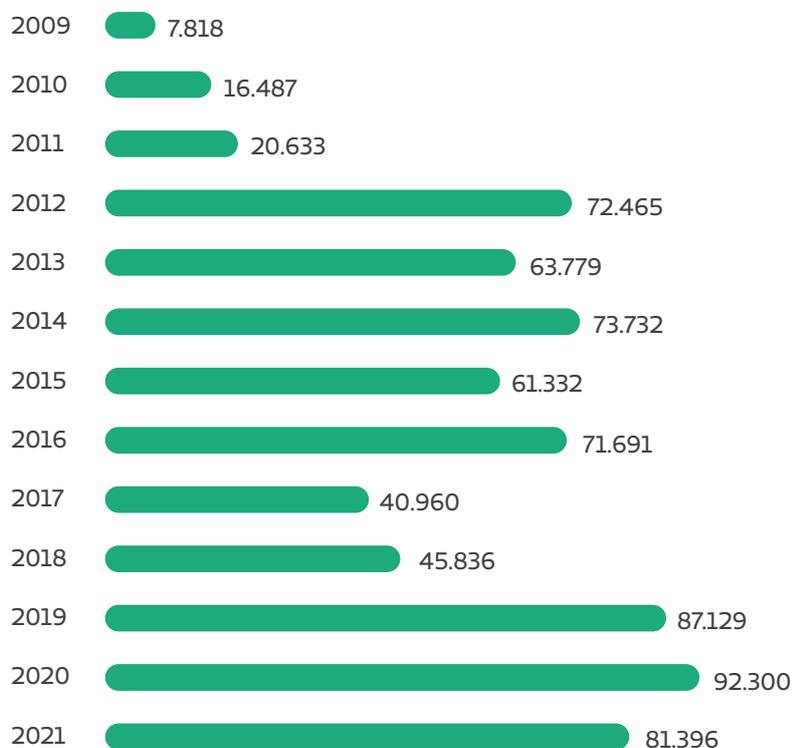


A busca constante por novos processos e ferramentas para apoiar as ações de sustentabilidade ganhou força em 2021. Conheça a seguir as iniciativas que demonstram o compromisso da Unimed-BH com práticas sustentáveis, que respeitam e protegem o meio ambiente.

RESÍDUOS RECICLÁVEIS

A utilização consciente dos recursos passa, também, pelo descarte adequado dos resíduos. A Unimed-BH conta com um processo de coleta seletiva em suas unidades. De janeiro a dezembro de 2021, a nossa operação gerou 81,3 toneladas de papel e papelão para reciclagem, sendo que o prédio administrativo é responsável por 3% e as unidades assistenciais, por 97% desse total. Desde 2009, são 735,5 toneladas de papel e papelão enviados para reciclagem.

ANOS | RECICLAGEM DE PAPEL E PAPELÃO (quilos)





Em agosto de 2021, a Cooperativa iniciou a coleta de plástico limpo para reciclagem no Hospital Unimed – Unidade Betim. No mês de outubro, o trabalho foi ampliado para o Centro de Distribuição, também localizado em Betim, região metropolitana de Belo Horizonte. A iniciativa conta com a parceria da empresa Bemplast, responsável pelo fornecimento de lixeiras, sacos plásticos, coleta e destino do material. Até o mês de dezembro de 2021, 2.430 quilos de plástico deixaram de ir para o aterro.

2.430 quilos de plástico foram coletados para reciclagem no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Centro de Distribuição, em 2021.

Previamente, as equipes das unidades participaram de um treinamento importante com o nosso parceiro para entender o que é reciclagem e quais tipos de plásticos devem ser separados. Em 2022, a coleta de plástico limpo será implementada em todas as unidades da Unimed-BH.

De junho a dezembro de 2021, também foram reciclados 260 quilos de plástico advindos de cartões do plano, vale-refeição, vale-alimentação e vale-transporte vencidos. Outro avanço nesse sentido é a instalação de coletores de carteirinhas em nossas unidades, prevista para o início de 2022 e que vai aumentar consideravelmente a reciclagem desse material.

Além de proteger o meio ambiente e evitar a contaminação do solo, a coleta seletiva e a reciclagem geram emprego e renda para diversas famílias na produção de novos produtos para o mercado.

Outro destaque é a continuidade da adoção do cartão virtual para os nossos clientes. Em 2021, 93.789 carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas, o que gerou uma economia de cerca de R\$ 180 mil, referente à não produção do plástico, impressão e manuseio. Essa iniciativa representou a redução de aproximadamente 200 quilos de papel e 500 quilos de plástico no ano. É mais uma contribuição importante da Unimed-BH para o meio ambiente.

+ de 93 mil carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas em 2021.

IMPRESSÕES

A conscientização sobre a necessidade da redução do consumo de papel faz parte da nossa rotina. Há alguns anos, adotamos a impressão em frente e verso como padrão nas impressoras, o que trouxe resultados significativos. A solução de liberação de impressão por crachá, adotada desde 2017, também contribuiu para a economia de folhas e reduziu as impressões desnecessárias.

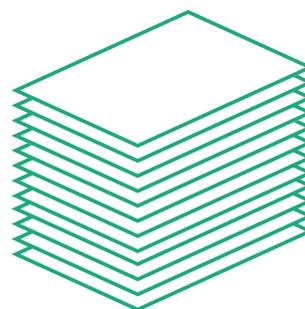
No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R\$ 141.838 em 2021. Com isso, 8.248.094 folhas de papel deixaram de ser utilizadas, poupando 522 árvores.

Para avançar ainda mais nesse trabalho, alguns processos da Cooperativa passaram a ser virtuais, como a assinatura do aviso e do recibo de férias dos colaboradores e a assinatura do contrato de trabalho – mais ações que contribuiram para a redução de impressões.



522

árvores poupadas.



8.248.094

folhas economizadas.



R\$ 141.838

de economia com impressões.



BOLETO DIGITAL

Os clientes da Unimed-BH também contam com a opção de receber o boleto de pagamento do plano de saúde de forma eletrônica, diretamente no e-mail. Pela praticidade e comodidade de efetuar o pagamento pelo aplicativo do banco ou internet banking, temos registrado um aumento de solicitações desse recurso, que também traz ganhos para o meio ambiente. Para aderir, basta o cliente acessar o Aplicativo Unimed-BH, o Espaço do Cliente no site ou ligar para a Central Telefônica pelo número 4020-4020.

Em 2021, as solicitações de boleto digital pelos clientes empresariais tiveram um aumento de 93%, se comparado ao ano anterior, alcançando 72,37% desse público. Já para o cliente individual, o aumento foi de 25% e já contempla 62,19% da carteira.

Com a eliminação da impressão e a postagem via correios, a economia em 2021 foi de aproximadamente R\$ 2,1 milhões.

72,37% da carteira do segmento empresarial e 62,19% dos clientes individuais já aderiram ao boleto digital, gerando uma economia de aproximadamente

**R\$ 2,1
milhões
em 2021.**



MONITORAMENTO DE RECURSOS EM TEMPO REAL

A Cooperativa possui um sistema que monitora o consumo de água e energia em tempo real em suas unidades com o objetivo de detectar qualquer tipo de anormalidade. Dessa forma, eventuais vazamentos ou outros problemas que causam desperdício de água ou energia podem ser identificados e corrigidos rapidamente.

ENERGIA

A Cooperativa adotou, em 2017, a compra de energia no Mercado Livre de Energia. Essa iniciativa gerou uma economia de mais de R\$ 16 milhões em 5 anos, reforçando o compromisso com a sustentabilidade, com a sociedade e com a solidez do negócio. A energia adquirida no Mercado Livre pode ser convencional ou incentivada, sendo que a contratada pela Unimed-BH é 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes renováveis, como solar, biomassa, eólica ou de pequenas centrais hidrelétricas, consideradas limpas.

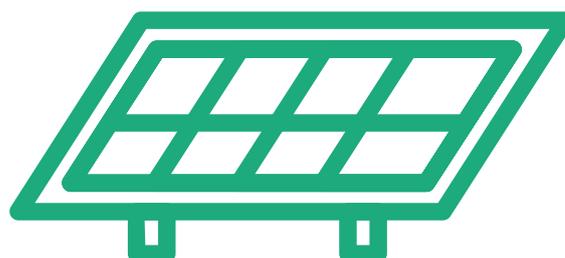
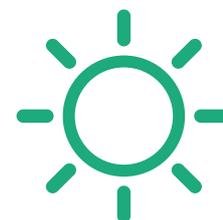
Em 2021, avançamos ainda mais e 99% do recurso utilizado em nossas unidades vieram desse processo. Foram adquiridos 21,4 milhões de kWh, o que gerou uma economia de R\$ 4,7 milhões.

Em julho, a Cooperativa implantou a sua primeira usina solar fotovoltaica, que produz energia a partir do calor e da luz solar. O sistema instalado na Unidade

Contagem conta com 492 painéis fotovoltaicos e gera, em média, 17.500 kWh de energia por mês, o que representou uma economia de R\$ 43 mil em 2021.

A geração de energia solar fotovoltaica é uma das mais sustentáveis no mundo, sendo renovável e limpa, uma vez que não emite poluentes e não utiliza matérias-primas escassas na natureza. A iniciativa da Cooperativa possibilita poupar mais de 29.400 árvores e, assim, 125 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) deixam de ir para a atmosfera por ano.

Outro ponto positivo é a economia financeira. Com a usina, está sendo gerada energia suficiente para atendimento às seguintes unidades: Centro de Promoção da Saúde – Unidade Conceição do Mato Dentro, Prédio CJF (localizado ao lado do Hospital Unimed – Unidade Contorno) e as lojas de Santa Bárbara, Betim, Lagoa Santa, Pedro Leopoldo e Santa Luzia.



MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

SOCIOCULTURAL

AMBIENTAL



A nossa primeira usina solar fotovoltaica foi instalada na Unidade Contagem e produz, em média, 17.500 kWh de energia por mês.

21,4

milhões de kWh foi o nosso consumo de energia em 2021.

99%

provenientes da nossa usina solar fotovoltaica e da compra no Mercado Livre de Energia.

ÁGUA

A Unimed-BH vê como valor a preservação de recursos hídricos, por isso tem adotado processos para monitoramento, manutenção e redução do consumo de água. Em 2021, os bons resultados permanecem.

Registramos um consumo total de 128 milhões de m³, resultado direto da mobilização das equipes, das manutenções periódicas e dos mecanismos de controle, que reduzem desperdícios.

128

**milhões de m³
foi o nosso consumo
de água em 2021.**

TELHADO VERDE



Os jardins construídos sobre as lajes ajudam a melhorar a qualidade do ar e reduzem a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia. Na foto, o telhado verde da Unidade Santa Efigênia.



A nossa sede administrativa, no Edifício Inconfidentes, e a Unidade Santa Efigênia contam com telhados verdes, que são jardins construídos sobre lajes, que transformam a área impermeabilizada em vegetada e minimizam os impactos ambientais da cidade. Em 2021, a Cooperativa cuidou periodicamente da manutenção desses jardins. A iniciativa ajuda a melhorar a qualidade do ar, além de reduzir a possibilidade de alagamentos e o consumo de energia.

No Edifício Inconfidentes, a área verde ocupa 1.227,45 m². Na Unidade Santa Efigênia, o espaço é de 592 m². Para compor os telhados verdes, a Cooperativa utilizou espécies nativas da flora brasileira, rasteiras e de médio porte, incluindo árvores frutíferas, como goiabeira, jabuticabeira, pitangueira e aceroleira.

1.819,45 m²

de telhados verdes considerando duas unidades da Unimed-BH – Edifício Inconfidentes, sede da Cooperativa, e Unidade Santa Efigênia.

MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



Somos uma cooperativa feita por pessoas para cuidar de pessoas. Juntos, fazemos as melhores escolhas para nossa Unimed-BH.

Quem faz a Unimed-BH

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

O DNA cooperativista está em cada decisão e na estratégia de relacionamento da Unimed-BH com seus médicos, essência da Cooperativa e principais responsáveis pela satisfação dos clientes.

MÉDICOS COOPERADOS



A vocação para o cuidado guia cada uma de nossas ações como médicos cooperados.



OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

FAZER JUNTOS. ESSE É O PLANO.

A nossa vocação de construirmos o amanhã de forma cooperativa nos garante o caminho consolidado para o crescimento sustentável da Unimed-BH.

O reconhecimento, por parte dos cooperados, do seu papel no desenvolvimento da Cooperativa resultou em processos ainda mais participativos em nosso negócio. Em mais um ano desafiador, unimos esforços, e, com cooperados e conselheiros cada vez mais protagonistas, o resultado foi uma cooperativa que desfrutou da diversidade de pensamentos de seus médicos para trilhar um único caminho rumo ao crescimento sustentável.

Formamos e informamos. Em um momento que a informação de qualidade ganha relevância, demos suporte técnico para nossos médicos cooperados. Com mais de 380 conteúdos, dentre cursos on-line, vídeos e podcasts, a Universidade Corporativa Unimed-BH levou conhecimento para 5.242 médicos cooperados em 2021. Revitalizamos ainda o site e o APP dos cooperados, trazendo mais agilidade, conteúdos e serviços.

Reconhecemos e inspiramos. Iniciativas como o Unimed-BH Reconhece e a Rede de Inovação saudaram a excelência. Os 50 anos foram comemorados com uma série especial do Fórum de Ideias, que, juntamente com o Encontro de Cooperados, enriqueceu debates

importantes sobre a nossa cooperativa, gerando reflexões sobre o futuro.

Fizemos um Edital de Música também na comemoração dos 50 anos da Cooperativa, reconhecendo os nossos talentos. E, mesmo em formato on-line, propiciamos momentos de cultura e entretenimento por meio do Unimed-BH Convida e das ações do Instituto Unimed-BH.

Realizamos muito e nos fortalecemos. A valorização do trabalho médico veio em forma do aporte de R\$ 150 milhões na Previdência dos cooperados da Unimed-BH, da ampliação do Pró-Família, da evolução da remuneração variável e da distribuição de R\$ 108,9 milhões em sobras, referentes ao exercício de 2020.

Esse é o nosso “jeito de cuidar”: valorizando a saúde no sentido mais amplo dessa expressão – não apenas na assistência, mas também na promoção do bem-estar e da segurança dos médicos cooperados.

Confira os principais destaques do ano:

5.338

médicos cooperados em 2021.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

39

médicos se cooperaram em 2021, excedentes do edital de seleção de novos cooperados de 2019.

54

médicos se cooperaram em janeiro de 2022.

43

eventos realizados com médicos cooperados.

4.694

cooperados participaram da Assembleia Geral Ordinária em março de 2021.

4.255

cooperados participaram da Assembleia Geral Extraordinária em dezembro de 2021.

Encontro de Cooperados:

1º dia:

3.330

médicos cooperados.

2º dia:

3.555

médicos cooperados.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Relacionamento com os médicos cooperados em 2021:

8.861

visitas presenciais e on-line foram realizadas aos médicos cooperados em seu local de atendimento.

99,42%

é a média de satisfação com as visitas.

85

atendimentos presenciais realizados na Casa do Cooperado após a reabertura para atividades presenciais.

42.223

contatos com os analistas de relacionamento via telefone.

60.511

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

2.691

cooperados vacinados contra a influenza.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Dando continuidade ao programa de relacionamento com os cooperados, os analistas de relacionamento mantiveram as visitas, on-line ou presenciais, a depender da situação da época e do interesse dos cooperados. Com foco em apoiar o dia a dia dos médicos, especialmente em anos tão complexos, os analistas pautaram as conversas em orientação sobre a pandemia, no apoio em benefícios, nas orientações sobre remuneração e IQA e em esclarecimentos e apoio ao incentivo ao Programa Sociocultural Unimed-BH, conduzido pelo Instituto Unimed-BH.

APORTE NA PREVIDÊNCIA

Um aporte de R\$ 150 milhões na Previdência dos cooperados da Unimed-BH foi aprovado por 97,13% dos cooperados presentes na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em dezembro de 2021. Conforme deliberação, o pagamento ocorrerá em março de 2022. O aporte reforça o compromisso da Cooperativa com a segurança e a tranquilidade dos seus cooperados, além de evidenciar a sustentabilidade da nossa Unimed-BH.

97,13%

dos cooperados aprovaram, em dezembro de 2021, um novo aporte de R\$ 150 milhões na Previdência dos cooperados da Unimed-BH, a serem pagos em março de 2022.

Em 2021, o Fundo de Previdência alcançou o marco de R\$ 1.259.215.947,00 de saldo. O benefício é mais uma segurança para o futuro dos médicos cooperados.

+ de

R\$ 1,2 bilhão

é o saldo do fundo da Previdência dos cooperados Unimed-BH.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



Antonieta Loreto, anestesiológica, aposentou-se em abril de 2018. A Previdência Unimed-BH foi criada pela Cooperativa em 2008. Os diferenciais são a taxa zero de carregamento sobre os aportes, taxa anual de administração (sobre o saldo) de 0,30% a.a., além da segurança de uma gestão profissional e próxima.

AMPLIAÇÃO DO PRÓ-FAMÍLIA

Outro benefício que garante a segurança dos médicos cooperados em relação ao futuro é o Pró-Família. Somente nesta gestão, desde 2014, o benefício que era R\$ 250 mil passou por aumentos sucessivos. Em 2021, durante Assembleia Geral Extraordinária, os cooperados conheceram e aprovaram a proposta de um novo valor. O Pró-Família, que antes era de R\$ 500 mil, passou para R\$ 600 mil. A aprovação foi por ampla maioria dos cooperados presentes.

O aumento do Pró-Família foi um importante compromisso para assegurar tranquilidade na aposentadoria dos cooperados. Para mais essa evolução no benefício, a Unimed-BH fez um estudo de viabilidade considerando o total disponível no saldo do fundo e os cooperados elegíveis para aposentadoria nos próximos anos.

Nos últimos anos, o Pró-Família cresceu de R\$ 250 mil para

R\$ 600 mil.

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Em mais um ano desafiador, seguimos com a nossa missão de valorizar o trabalho médico. Em 2021, mais de R\$ 1 bilhão foi transferido aos cooperados em forma de remuneração, o que corresponde a quase R\$ 117 milhões a mais que em 2020. Do total pago, R\$ 172 milhões são referentes à remuneração variável.

Em 2021,

mais de R\$ 1 bilhão

foi transferido aos cooperados em forma de remuneração.

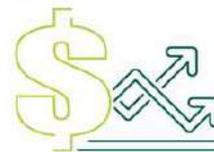
Para 2022, os cooperados contarão com um importante incremento na remuneração, de forma progressiva, seja na parte referente às Despesas Médicas, seja no Índice de Qualidade Assistencial – IQA.

A meta das Despesas Médicas será de 85%*. Caso o resultado projetado para o indicador seja igual ou inferior a esse teto, todos continuam ganhando 10%. Reduzindo-se 1 ponto percentual no teto da DM, mais 2,5%; e se o indicador for 2 pontos percentuais menor que a meta, haverá um ganho de mais 2,5%. Desse modo, os ganhos com a DM, hoje de 10%, podem chegar a 15%, válido para todos os honorários.

Além disso, haverá um reajuste no valor correspondente ao Índice de Qualidade Assistencial – IQA. A partir de 2022, os cooperados que conquistarem 100% dos indicadores terão um incremento de até 15%, o que antes também era de 10%. Desse modo, o componente variável da remuneração pode ser de até 30%.

* Sujeito a revisão em virtude da RN 472/2021 – Novo plano de contas ANS, que entrou em vigor em janeiro de 2022.

COMO FICARÁ O MODELO?



Componente coletivo	Componente individual	
Despesas médicas (sinistralidade)	Índice de Qualidade Assistencial	Remuneração variável
até 15%	+ até 15%	= até 30% <i>Incremento aplicado para consultas e procedimentos.</i>

Agora o adicional ao componente variável da remuneração pode chegar a até

30%

Esse modelo passou a valer a partir de 1º de janeiro de 2022.

A título de exemplo, confira o impacto do incremento na consulta de Rede Ampla:

Valor fixo	Valor com incremento de até 20%	Valor com incremento de até 30%
R\$ 75,00	R\$ 90,00	R\$ 97,50

As sobras referentes ao exercício de 2019 contribuíram para elevar em 12,08% os honorários médicos em 2020.

As sobras do exercício de 2020 geraram um crescimento de 11,72% nos honorários.

O destino das sobras referentes ao exercício de 2021 será deliberado na Assembleia Geral Ordinária, que será realizada em março de 2022.

UM MODELO EM EVOLUÇÃO

Em 2022, o Índice de Qualidade Assistencial terá outra evolução: o IQA 4.0. Baseado em simplificação, representatividade do local onde o cooperado atua e sustentabilidade, o avanço do modelo é fruto da escuta dos cooperados, a partir das críticas e sugestões aos atuais indicadores de eficiência técnica.

Uma primeira reunião foi realizada com o Conselho Social e os Comitês de Especialidade para apresentar uma proposta inicial. Outros encontros já estão sendo realizados com os Comitês para depurar a proposta que, em breve, será apresentada ao conjunto dos cooperados.



No dia 14 de dezembro, 36 membros de 15 Comitês de Especialidades se reuniram para estudar os novos caminhos do Índice de Qualidade Assistencial – IQA.

DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS E PRODUÇÃO COMPLEMENTAR

Trazendo mais segurança financeira para os cooperados em um momento desafiador, a Assembleia também aprovou a distribuição de R\$ 108,9 milhões dos recursos das sobras do exercício de 2020 aos médicos. O pagamento foi realizado de maneira integral, em abril de 2021, e a distribuição foi proporcional à produção do cooperado em 2020, conforme estabelece a Lei 5.764/1971 – Lei do Cooperativismo.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Já para o exercício 2021, foi levado e aprovado na AGE de dezembro de 2021 o valor de R\$ 175 milhões em Produção Complementar, baseado na estimativa de fechamento do ano, que foi pago em 20 de dezembro.

Em 2021,

**R\$ 108,9
milhões**



em sobras foram pagos aos cooperados.



**R\$ 175
milhões**

foram pagos em Produção
Complementar.

MANUTENÇÃO DA GARANTIA DE PRODUÇÃO EM AFASTAMENTO POR COVID-19

Desde o início da pandemia, muitos médicos cooperados precisaram mudar suas rotinas e lidar com o distanciamento dos familiares. Também ficaram expostos à contaminação pelo novo coronavírus e alguns, inclusive, ficaram doentes. Atenta a isso, a Unimed-BH ofereceu aos seus médicos cooperados que testaram positivo para COVID-19 um apoio especial em 2020, assegurando o pagamento de parte de sua produção.

Em 2021, com a continuidade do cenário de pandemia, a Cooperativa decidiu pela manutenção desse benefício. Foram 378 profissionais beneficiados ao longo do ano, que puderam ter a tranquilidade de se restabelecer em casa com a manutenção de um percentual de sua renda. No total, a Cooperativa destinou R\$ 1.872.701 para esse benefício.

R\$ 1,8 milhão foram destinados aos cooperados, garantindo parte de sua remuneração no momento em que os profissionais foram afastados com diagnóstico da COVID-19.



A Unimed-BH colaborou com o poder público na campanha de vacinação contra a COVID-19, e as equipes assistenciais foram imunizadas na Rede Própria com doses entregues pelas Secretarias de Saúde dos municípios. Na foto, o cooperado da Clínica Médica, Lucas Viegas Martins.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

FUNDO DE COMPETITIVIDADE COMERCIAL

Os movimentos da concorrência no mercado da Saúde Suplementar têm se intensificado em todo o Brasil e, especialmente, em Belo Horizonte. Fortalecer a posição da Unimed-BH diante dos desafios impostos por essa nova concorrência é fundamental. Trata-se da defesa do maior patrimônio da Cooperativa: a nossa carteira de clientes – que é a garantia de trabalho, renda, benefícios e segurança financeira para todos os cooperados.

Em sintonia com esse cenário, 83,24% dos cooperados reunidos em Assembleia Geral Extraordinária, em março de 2021, aprovaram deliberar sobre a destinação de parte das sobras do exercício de 2020 para o Fundo de Competitividade Comercial. Além disso, foi feita a ratificação da constituição e finalidade do Fundo e definido o modo de sua formação, aplicação, gestão, fiscalização, vigência e liquidação.

O Fundo de Competitividade Comercial tem como objetivo o aumento da competitividade comercial da Unimed-BH, trazendo mais agilidade nas tomadas de decisão e investimentos em novos serviços e novas formas de atuação no mercado.

Os cooperados aprovaram, na Assembleia Geral de março de 2021, a destinação de

**R\$ 200
milhões**

para o Fundo de Competitividade Comercial.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Com recursos provenientes do Fundo de Competitividade Comercial, a Unimed-BH anunciou a expansão da sua Rede Própria na região metropolitana de Belo Horizonte com a construção de um novo hospital onde, atualmente, está localizada a Unidade Contagem. O projeto tem previsão de inauguração em 2023, trazendo mais comodidade aos nossos mais de 250 mil clientes da região.



Unimed-BH investirá R\$ 200 milhões na construção de um novo hospital em Contagem, beneficiando mais de 250 mil clientes da região. Na foto, a atual Unidade Contagem.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

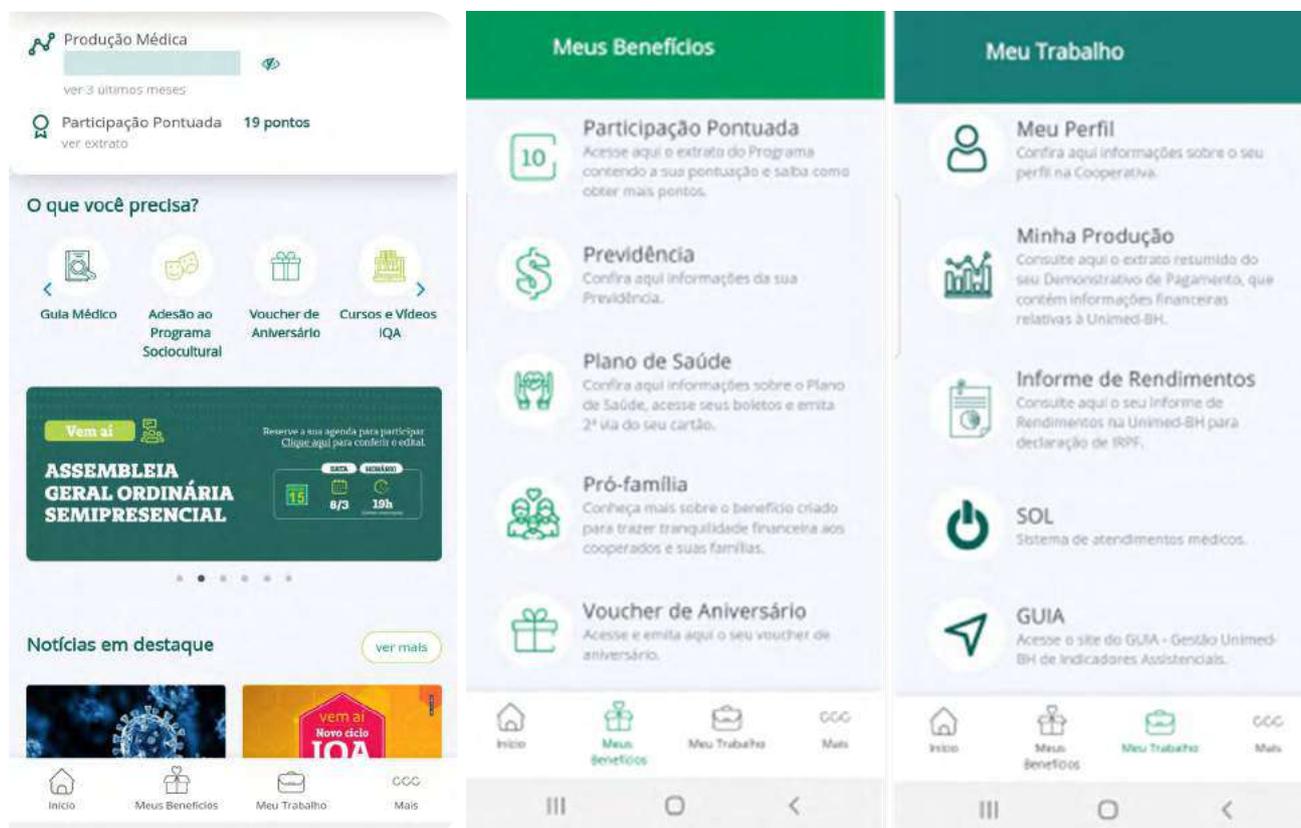
REDE DE SERVIÇOS

NOVO SITE E APP DOS COOPERADOS

Trazendo novos serviços e funcionalidades para os médicos, o site e o aplicativo dos cooperados passaram por evoluções em 2021.

Com um design mais moderno e intuitivo, o novo site dos cooperados, lançado em abril, tem o padrão visual inspirado em redes sociais, com acesso rápido às páginas e aos serviços mais procurados pelos cooperados. Outros destaques são a área de enquetes, a agenda de eventos e o Você em Destaque, uma editoria especial para que os cooperados compartilhem seus hobbies, talentos e habilidades.

Em julho, foi a vez do app dos cooperados ser totalmente revitalizado. Disponível nas lojas Google Play e App Store, ele traz em sua página inicial as informações pessoais dos médicos, como dados de produção médica, participação pontuada, cota capital e previdência privada. Além disso, ficou mais rápido e prático ter acesso a notícias, área de acessos rápidos, enquetes e calendário de eventos.



Páginas do aplicativo. O cooperado pode navegar pelos menus “Meu trabalho”, “Meus Benefícios” e “Mais”.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

O SOL, sistema operacional utilizado pelos cooperados em consultórios, construído coletivamente, passou por significativas melhorias, tendo como direcionadores as críticas e sugestões que chegam especialmente dos maiores utilizadores da ferramenta.

UNIMED-BH RECONHECE

Para nós, cada cliente é único. O atendimento individualizado faz parte da nossa forma de cuidar. Por essa razão, fizemos, em 2021, uma mudança na tratativa de manifestações de clientes visando à melhoria de processos. Mas tivemos o orgulho especial de anunciar uma iniciativa, o Unimed-BH Reconhece, que tem foco no reconhecimento das melhores práticas e do melhor cuidado na visão dos nossos beneficiários.

Criado em 2020, o programa, baseado no Net Promoter Score – NPS –, homenageia os cooperados pela sua performance no atendimento aos clientes, com base nas notas registradas nas Pesquisas de Satisfação realizadas regularmente.

Em junho de 2021, divulgamos em nossos canais de comunicação os cooperados que foram destaque nas avaliações de 2020. Também foram reconhecidos pelo trabalho realizado em 2020 os médicos que alcançaram ótima avaliação nas pesquisas. Confira [aqui](#) a lista completa dos 1.284 cooperados premiados nessa categoria do programa.

É graças ao empenho e à dedicação de cada um dos nossos médicos cooperados que temos alcançado grandes avanços rumo à excelência em saúde.

**UNIMED-BH
RECONHECE**

**EDIÇÃO
2021**

O seu cuidado e assistência aos nossos clientes são essenciais para promover a melhor experiência em saúde. E para valorizar esse comprometimento, a Cooperativa homenageia os cooperados que se destacaram na Pesquisa de Satisfação com os pacientes em mais uma edição do Unimed-BH Reconhece.

Acesse o site dos cooperados e saiba mais

Peça divulgada nas TVs corporativas em homenagem aos reconhecidos.

- MENSAGEM DA DIRETORIA
 - NOSSA HISTÓRIA
 - NOSSA UNIMED-BH
 - ESG
 - QUEM FAZ A UNIMED-BH
 - NOSSO JEITO DE FAZER
 - O AMANHÃ
 - RELATO INTEGRADO
 - 🏠
 - 📄
 - 📋
- MÉDICOS COOPERADOS
 - CLIENTES
 - COLABORADORES
 - REDE DE SERVIÇOS



A Unimed-BH parabeniza a todos os 25 médicos cooperados reconhecidos com nota máxima em todas as avaliações dos clientes. Rita Aparecida de Paula Silva (imagem do canto inferior direito), também reconhecida com avaliação máxima em nossas pesquisas de satisfação, se aposentou da Cooperativa e agora faz parte dos membros eméritos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

REDE DE INOVAÇÃO

Buscar novas formas de entregar cuidado e excelência em saúde, com ética e de forma sustentável. Esse é o nosso DNA. Esse é o nosso compromisso. É assim que proporcionamos a melhor experiência aos nossos clientes e garantimos trabalho, renda e oportunidades aos nossos cooperados.

Buscando pensar em fazer diferente, mesmo diante de cenários tão desafiadores, a 6ª edição do programa Rede de Inovação estimulou a participação ativa dos cooperados na proposição de ideias para o desafio estratégico da Unimed-BH.

Em 2021, o programa propôs o seguinte desafio aos cooperados: “Diante da solidez conquistada pela Cooperativa ao longo de sua história, qual a sua ideia para contribuir com a sustentabilidade econômico-financeira nos próximos 50 anos?”.

Três sugestões foram selecionadas, garantindo prêmios em dinheiro aos cooperados e boas ideias para a Cooperativa.

Foram cadastradas

153 ideias

de 93 cooperados de 29 especialidades no Rede de Inovação 2021.



1º lugar: Marina Santos Rezende, cooperada da clínica médica, com a ideia “Unimed Vitalidade”.



2º lugar: Valeria de Rezende Couto Nascimento, cooperada da oftalmologia, com a ideia “Admissão on-line do paciente no CPS pela localização compartilhada pelo APP”.



3º lugar: Leonardo Pinho Ribeiro, cooperado da clínica médica, com a ideia “Nossos resultados por meio dos Programas de Atenção à Saúde”.

VALORIZAÇÃO DAS INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA

Ao longo dos últimos oito anos, a relevância dos conselhos nas tomadas de decisão importantes da Unimed-BH foi crescente. As recomendações do Conselho Social e dos órgãos de governança resultaram em avanços para a Cooperativa e em decisões aprovadas pela grande maioria dos cooperados em nossas Assembleia Gerais.

Podemos destacar nesses anos: a revisão do critério de permanência na Cooperativa e o requisito opcional para aposentadoria; a revisão das nossas políticas de benefícios; a elaboração das diretrizes para o nosso Planejamento Estratégico com reflexo em nosso Mapa Estratégico; o direcionamento para a construção e evolução constante da remuneração variável com os Comitês de Especialidades; e o importante debate sobre o nosso modelo de governança.

Nos últimos oito anos, foram realizadas:

180

reuniões do Conselho de Administração.

172

reuniões do Conselho Técnico-Societário.

163

reuniões do Conselho Fiscal.

46

reuniões do Conselho Social.

Saiba mais sobre a evolução de nossa governança no capítulo
Nossa História – 8 Anos de Gestão.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



Em reunião on-line do Conselho Social, o diretor-presidente, Samuel Flam, destacou as importantes contribuições trazidas pelos conselhos ao longo dos quase oito anos desta gestão.



Membros dos Conselhos de Administração, Técnico-Societário e Fiscal, além do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, e membros do Nícoop, se reuniram para conhecer e discutir as propostas que foram levadas aos cooperados na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro de 2021.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

VISITAS DA DIRETORIA ÀS UNIDADES PRÓPRIAS E CREDENCIADAS

Trocar ideias, tirar dúvidas e o principal: abrir espaço para perguntas, dúvidas e sugestões. Esses são os principais objetivos das Visitas da Diretoria às Unidades Assistenciais, próprias e terceiras, sejam presenciais ou on-line. Em 2021, tivemos 14 visitas da diretoria, reforçando o interesse na escuta dos cooperados e também nas questões concernentes a cada unidade, o que reforça o DNA cooperativista de atuação conjunta, conversando e tomando decisões coletivas.

Cerca de 20 visitas presenciais e 14 visitas on-line foram realizadas entre os anos de 2017 e 2021.



Diretoria da Unimed-BH em visita on-line no Hospital Infantil São Camilo Unimed e ao Hospital Biocor.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

ENCONTRO DE COOPERADOS

A 16ª edição do Encontro de Cooperados representou mais um importante momento de celebração das cinco décadas de história da Unimed-BH. O evento foi realizado nos dias 9 e 10 de novembro em formato híbrido e reuniu mais de 3 mil médicos a cada dia, mesclando público on-line e presencial.

O Encontro promoveu uma reflexão sobre a importância do equilíbrio econômico, físico, psicossocial e mental para a construção das bases do amanhã. Marcaram presença no palco Eduardo Giannetti, economista, cientista social e escritor; Zeina Latif, doutora em economia e consultora econômica; Jorge Forbes, psicanalista e médico psiquiatra; Nilton Bonder, rabino da Congregação Judaica do Brasil; Monja Coen, mestra dos ensinamentos de Buda e escritora; Padre Fábio de Melo, sacerdote católico, cantor, compositor e escritor. A presença dos palestrantes reforçou que não existem dicotomias quando o assunto é a busca pelo equilíbrio em tempos tão desafiadores.



Por dia, cerca de 3 mil pessoas participaram do Encontro de Cooperados em 2021.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



Zeina Latif e Eduardo Giannetti falaram sobre equilíbrio econômico.



Jorge Forbes abordou o equilíbrio na perspectiva psicossocial.



Padre Fábio de Melo, Rabino Nilton Bonder e Monja Coen falaram sobre equilíbrio mental e espiritual em tempos difíceis.

Se você perdeu alguma palestra, acesse o Saber Sempre e confira os conteúdos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

DIA DO MÉDICO

No ano em que completamos os 50 anos da Unimed-BH, a comemoração do Dia do Médico foi ainda mais especial. Em parceria com o Instituto Unimed-BH, foi realizado um edital de música que culminou em um evento de apresentação dos premiados no concurso, dando visibilidade aos artistas da Cooperativa em duas categorias: cena musical e novos talentos.

A ideia, que nasceu de um anseio dos cooperados em mostrar seus talentos artísticos, foi dar visibilidade às histórias dos diversos médicos que demonstram sensibilidade para a cultura, mostrando que isso faz parte da sua essência, e que as artes ampliam o significado da empatia no cuidado com o outro.



Clique aqui para assistir ao vídeo de melhores momentos desse encontro.

18 de outubro - Dia do Médico

O SEU DOM EM SINTONIA COM O NOSSO CUIDADO

Você é nosso convidado especial para o evento que preparamos em homenagem à sua vocação para o cuidado e dedicação à vida. Vamos, juntos, curtir um show de talentos em que os artistas serão nossos colegas cooperados.

Ao som de música de qualidade, em ritmos diversos, os finalistas do **Concurso de Música Unimed-BH 50 anos** se apresentarão em grande estilo, com revelação dos vencedores e entrega da premiação ao vivo.

Dia 21 de outubro, às 19h30
Transmissão on-line - o link será divulgado nos canais de comunicação da Unimed-BH na data do evento.

Contamos com a sua participação.

50
anos

O convite para o evento especial do Dia do Médico destacou o talento para a música dos cooperados.

Saiba mais no capítulo
Nossa História - Unimed-BH 50 Anos.

FÓRUM DE IDEIAS – SÉRIE ESPECIAL 50 ANOS

Uma série especial do Fórum de Ideias foi planejada na comemoração dos 50 anos da Cooperativa, com o objetivo de ampliar o debate sobre as principais questões compartilhadas pelos cooperados em nossos eventos e Assembleias e por meio dos analistas de relacionamento. Seis encontros on-line foram realizados a partir de agosto, abordando temas relevantes para a gestão do nosso negócio e sobre o papel dos médicos cooperados para a sustentabilidade da Unimed-BH.

Saiba mais no capítulo Nossa História – Unimed-BH 50 Anos.



Palestrantes:
Rita Mundim, Marco Aurélio Almada, João Muzzi,
Paulo Brustolin, Michel Levy, Sandro Magaldi.

**Ao todo, as seis edições do
Fórum de Ideias tiveram
aproximadamente**

13.000

**participações on-line dos
médicos cooperados.**

POSSE E TREINAMENTO DE NOVOS COOPERADOS

A posse dos 54 novos médicos cooperados da Unimed-BH foi realizada no dia 12 de janeiro de 2022, em uma solenidade restrita, realizada no auditório do Espaço de Eventos Unimed-BH, que tem capacidade para 300 pessoas. No dia 14, o mesmo grupo participou do treinamento introdutório, ministrado pelos diretores da Cooperativa. Nas duas ocasiões, foram observadas todas as medidas de segurança, como distanciamento e uso de máscara.

Confira a foto dos novos médicos cooperados na capa do capítulo Nossa Unimed-BH - Administração.



Na ocasião, os novos médicos ouviram uma palestra sobre o poder transformador do cooperativismo, ministrada por João Carlos Leite, presidente da Saramcredi, cooperativa de crédito de São Roque de Minas.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO PARA OS COOPERADOS

Tempos desafiadores também são períodos de oportunidades de crescimento e evolução. Para fortalecer o princípio cooperativista de “educação, formação e informação”, a Universidade Corporativa Unimed-BH ampliou o portfólio de conteúdos digitais em 2021. O resultado é um vasto acervo de temas, composto por mais de:

- **60 cursos on-line.**
- **260 vídeos (mais de 40 desenvolvidos em 2021).**
- **60 podcasts (23 desenvolvidos em 2021).**

Outros projetos de destaque no ano foram os treinamentos disponibilizados para o IQA, a Trilha sobre Excelência no Atendimento



A busca permanente pela excelência no atendimento ao cliente pode fazer a diferença na vida do seu paciente. Por isso, a Universidade Corporativa criou uma trilha educativa especial com foco na experiência do cliente.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

ao Cliente e o Parto Adequado, além dos conteúdos de Fórum de Ideias – Série Especial 50 Anos. Quer conhecer todos os temas disponíveis atualmente? **Clique aqui** e acesse o portfólio com os títulos das ações educacionais.

5.270

acessos únicos.

127.744

acessos em todos os conteúdos disponíveis.

80%

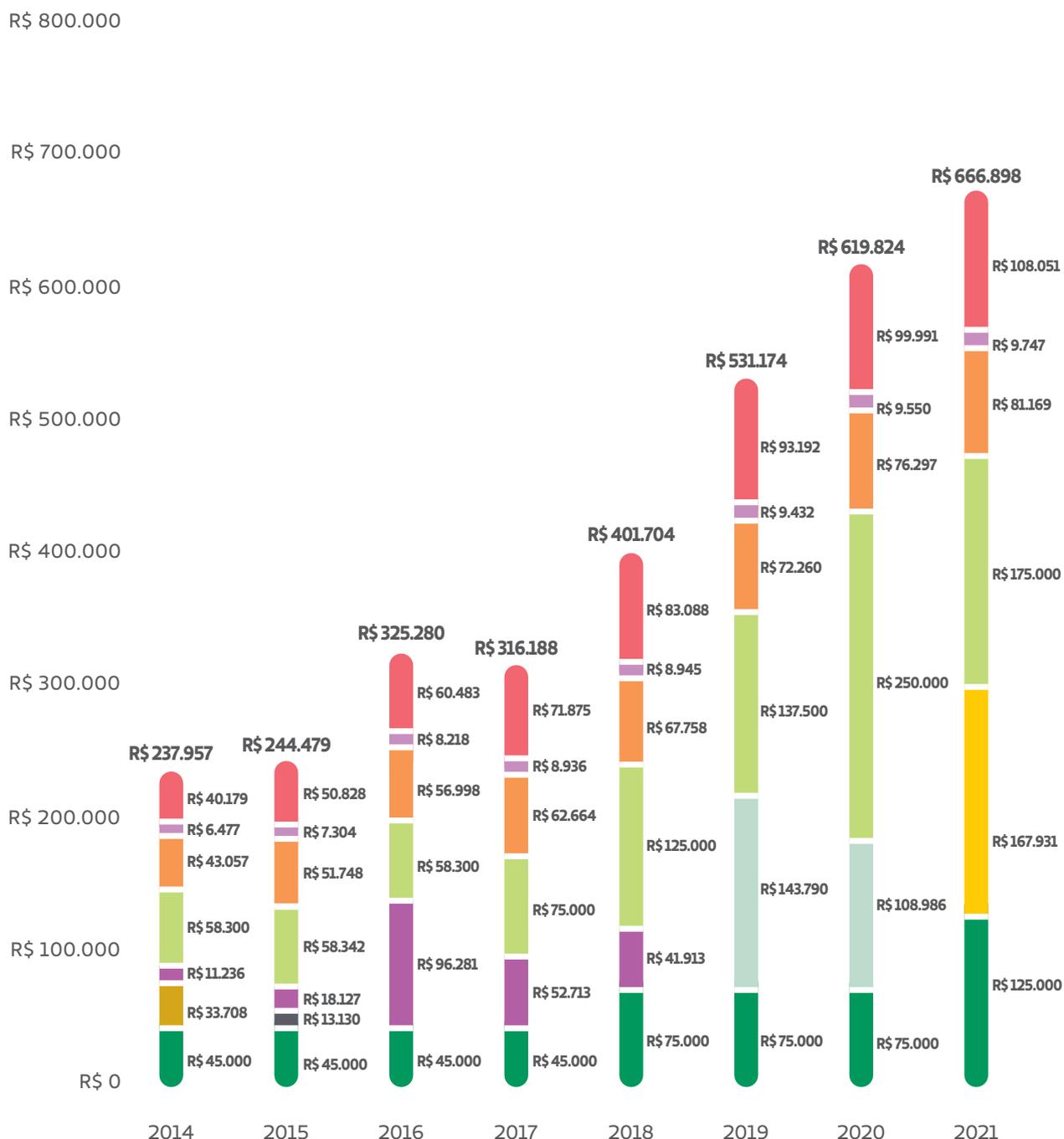
dos cooperados estão satisfeitos com a Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2021.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Como cooperado Unimed-BH, você pode contar com o acesso gratuito a uma das principais bases de dados científicos do mundo: o BMJ Best Practice, com conteúdo atualizado em mais de 30 especialidades médicas para apoio nas tomadas de decisão cada vez mais eficientes e seguras para você e para os seus pacientes.

BMJ Best Practice

DESTINAÇÃO DE RECURSOS (DE 2014 A 2021 - MILHARES DE REAIS)



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

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Uma das vantagens de ser médico cooperado da Unimed-BH está na robusta política de benefícios que a Cooperativa disponibiliza. Nos últimos oito anos, esses benefícios foram ainda mais valorizados e contribuíram para trazer mais segurança financeira para os cooperados, especialmente nos últimos dois anos de pandemia, em que ajudaram a compensar a redução nos honorários decorrente das ações de enfrentamento ao novo coronavírus.

Em 2021, cerca de R\$ 499 milhões foram transferidos na forma de benefícios. Soma-se a esse valor R\$ 108 milhões referentes às sobras do exercício de 2020, que foram pagas em 2021, e R\$ 1,8 milhão pago como garantia de parte da produção aos médicos com diagnóstico da COVID-19. Outros R\$ 168 milhões são referentes às sobras do exercício de 2021 e terão seu destino decidido pelos cooperados na Assembleia de março de 2022.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



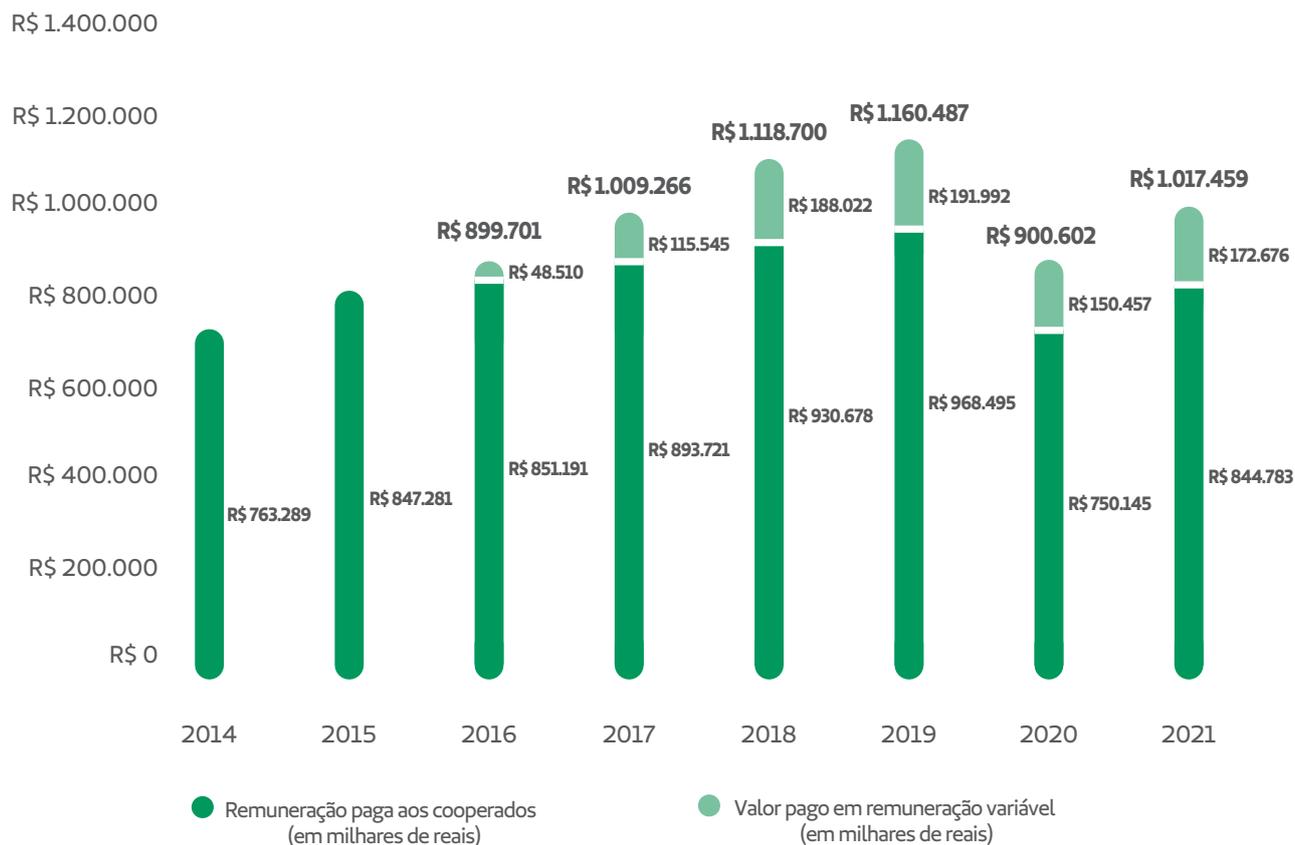
MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

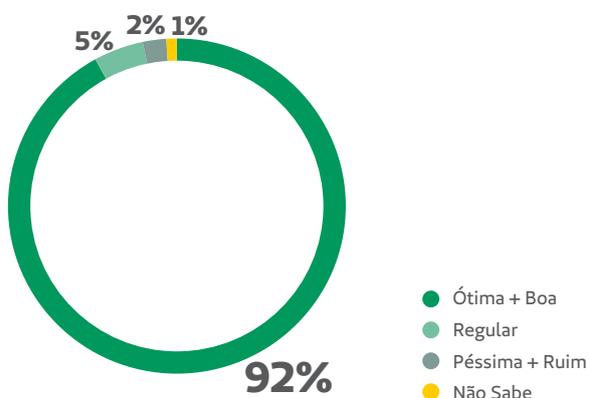
REMUNERAÇÃO PAGA AO COOPERADO (DE 2014 A 2021)



Com um modelo inovador de pagamento aos cooperados a partir da qualidade assistencial, implementado nesta gestão, conseguimos entregar mais valor e a melhor experiência ao mesmo tempo que valorizamos o trabalho médico. Em 2021, com o início da retomada dos atendimentos eletivos, que foram reduzidos com a pandemia, o valor destinado aos cooperados foi de mais de R\$ 1 bilhão. Destes, mais de R\$ 172 milhões corresponderam à remuneração variável.

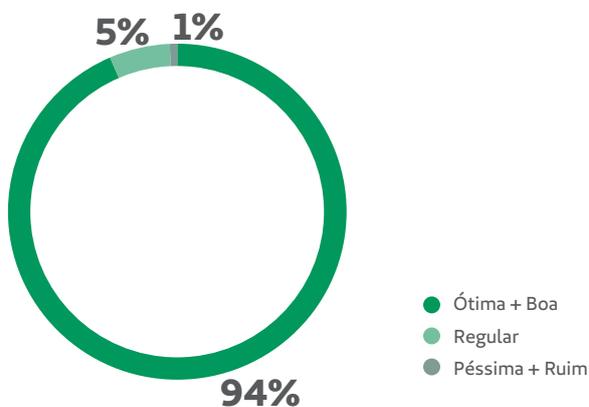
AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS DURANTE A PANDEMIA

92% dos médicos ouvidos consideram essas iniciativas como boa ou ótima. A pergunta descreve os benefícios criados para os médicos cooperados no período da pandemia, tais como adiantamento de produção, apoio psicológico, auxílio para compra de EPIs e garantia de produção para afastados.



AVALIAÇÃO GERAL DOS COOPERADOS SOBRE A UNIMED-BH

Ótima e boa é a avaliação de 94% dos médicos cooperados sobre a Unimed-BH em 2021, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

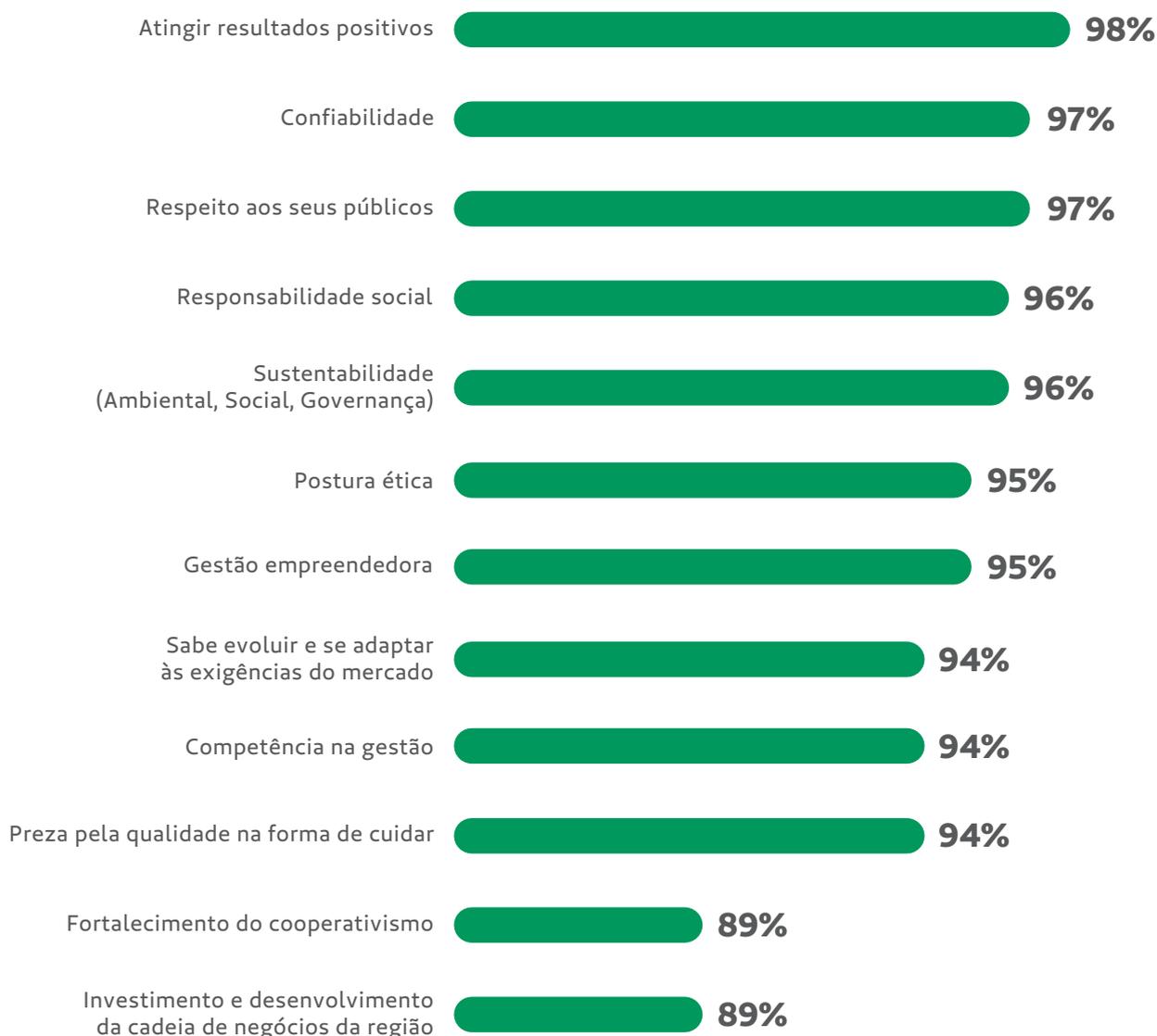
CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

PERCEPÇÃO DA MARCA PELOS MÉDICOS COOPERADOS

A capacidade de atingir resultados positivos é o principal atributo da marca Unimed-BH, percebido por 98% dos médicos cooperados ouvidos. A confiabilidade e o respeito aos seus públicos aparecem em segundo lugar, com 97%, seguidos da responsabilidade social e a sustentabilidade – nas perspectivas de governança, social e ambiental) –, ambos com 96%.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

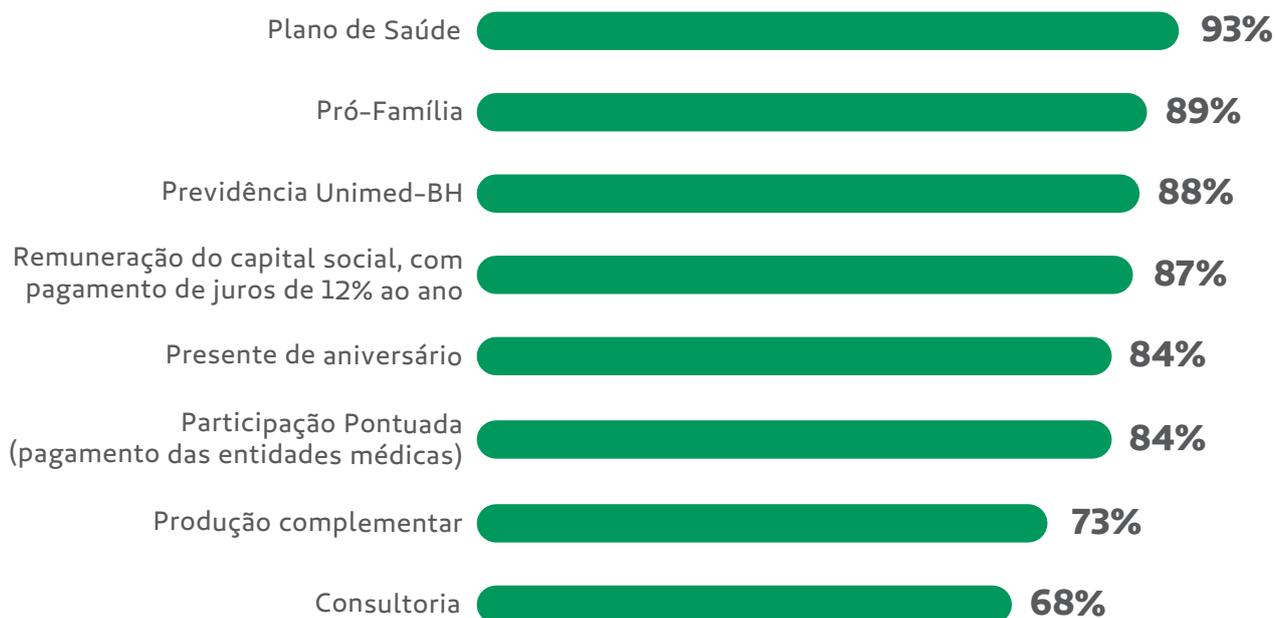
COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE OS BENEFÍCIOS

O plano de saúde é o benefício mais bem avaliado pelos médicos cooperados: 93%.

Outros benefícios que representam segurança no futuro, como o Pró-Família e a previdência, aparecem na sequência, com 89% e 88%, respectivamente.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Em um contexto ainda desafiador, conquistamos carteira recorde de clientes e contamos com um time focado na entrega da melhor experiência.

CLIENTES



Preservar conquistas e avançar cada vez mais para um atendimento integral e de excelência. Os clientes da Unimed-BH são a representatividade da nossa vocação para o cuidado.



OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

CUIDADO INTEGRAL E MAIS PRÓXIMO

Ao longo de meio século de trajetória, a Unimed-BH vive o ideal de cuidar e proteger a vida das pessoas.

Um dos principais valores praticados pela Unimed-BH é o Foco do Cliente. A cada dia, a Cooperativa oferece a melhor experiência durante a utilização dos seus serviços. É um compromisso e responsabilidade diários com os seus 1.381.396 milhão de beneficiários.

Os clientes têm a garantia de acesso a tudo que precisam de forma conveniente, em tempo adequado e com a excelência que é a marca da Cooperativa.

Ainda é preciso enfatizar toda a constância no processo de inovação, que garante a criação de soluções customizadas e em consonância com a nova realidade, como a Consulta On-Line e, mais recentemente, o Pronto Atendimento On-Line.

Para isso, a Unimed-BH conta com mais de 5.300 médicos cooperados, profissionais referência em suas especialidades. A Cooperativa tem ainda uma ampla rede de serviços, formada por unidades assistenciais próprias e credenciadas, geograficamente distribuídas para garantir acesso aos clientes em toda a nossa área de atuação.

Central de Consulta On-Line, onde funciona também o Pronto Atendimento On-Line.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Toda a estrutura da Unimed-BH é fruto de um modelo bem-sucedido, que oferece ao cliente o cuidado integral, soluções customizadas e a melhor experiência em saúde.



A Cooperativa trabalhou ativamente no enfrentamento da pandemia da COVID-19 e cumpre o seu papel de estar cada vez mais próxima dos seus clientes. Inovou em serviços com a criação do Pronto Atendimento On-Line, ampliou a capacidade de atendimento da Consulta On-Line e reforçou a Rede Assistencial com a abertura de um Pronto Atendimento na Unidade Pedro I.

São ações como essas que fazem com que:

86%

dos clientes estejam satisfeitos com a Unimed-BH, segundo Pesquisa Datafolha.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

82%

mencionem os médicos cooperados como motivo de satisfação.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

A EXPANSÃO DA CONSULTA ON-LINE

Prestes a completar dois anos, em março de 2022, o serviço de Consulta On-Line, criado inicialmente para atender pacientes com COVID-19, vem se expandindo. A resolutividade e a agilidade do atendimento contribuíram para que o modelo ganhasse confiança e credibilidade por parte dos usuários.

Em 2021, foram mais de 414 mil atendimentos virtuais. Em março, registrou-se o maior número de consultas on-line realizadas, um total de 49.627 mil atendimentos.

414 mil

consultas on-line foram realizadas em 2021.



No maior pico da pandemia, em março de 2021, foram registrados mais de

49 mil

atendimentos pela Central de Consulta On-Line.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

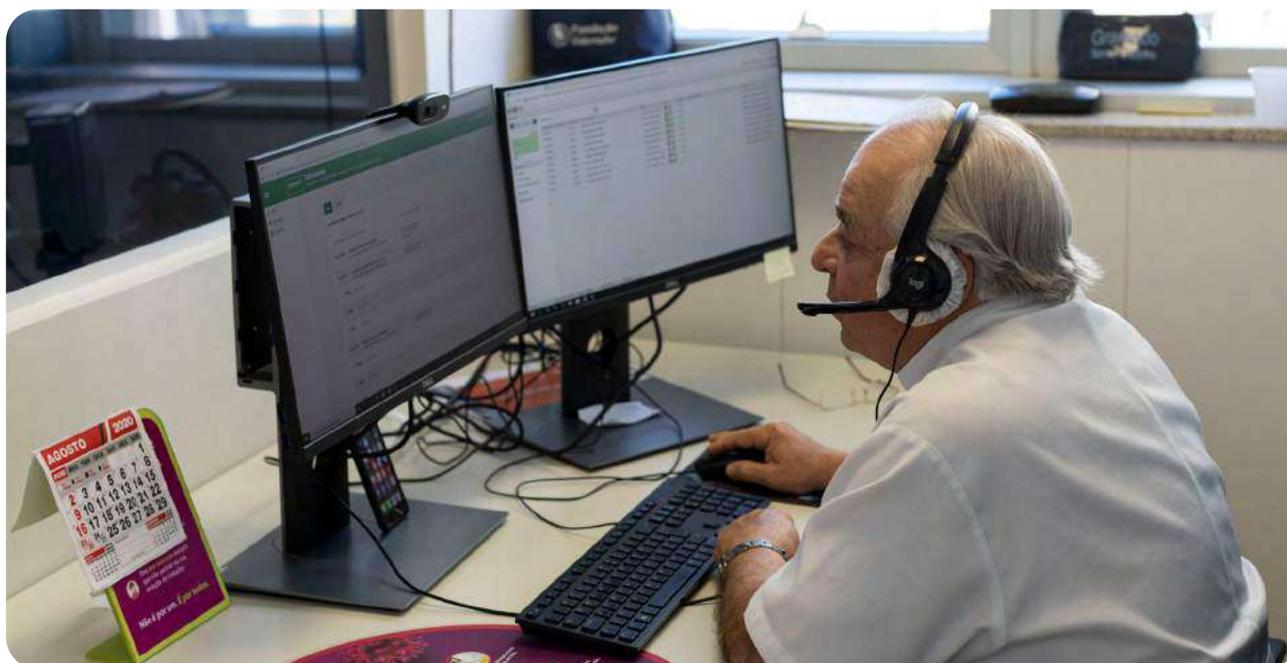
REDE DE SERVIÇOS

A alta demanda fez com que a Unimed-BH passasse a ofertar mais de 1.300 teleconsultas por dia, número variável com base na demanda e na evolução do cenário epidemiológico. Em 2021, mais de 200 médicos atuaram nessa modalidade que, com o fortalecimento do serviço, teve sua atuação ampliada para abarcar atendimentos a pacientes com outros tipos de sintomas gripais.

O Net Promoter Score (NPS) em 2021 foi de 85, zona de excelência da metodologia. A Consulta On-Line também conta com taxa de resolutividade de 92% e apresentou impactos positivos relevantes no tempo de espera e no número de atendimentos nas unidades de serviços próprios da Unimed-BH.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Rede de Serviços.

Além da Consulta On-Line, o desenvolvimento da plataforma digital própria de telemedicina na Unimed-BH permitiu a expansão dessa modalidade para 20 outros serviços direcionados ao cliente.



A Consulta On-Line se mostrou extremamente efetiva e positiva no gerenciamento dos casos da COVID-19 e reforçou a nossa atuação como uma empresa inovadora, que sempre busca soluções para a melhoria da qualidade assistencial.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

TELEMONITORAMENTO DOMICILIAR

Com o objetivo de coordenar o percurso assistencial dos clientes e, assim, promover uma assistência ainda mais qualificada, lançamos também em 2020 o serviço de Telemonitoramento Domiciliar de pacientes, que conta com recursos de Inteligência Artificial. Em 2021, foram 524.770 telemonitoramentos realizados, cerca de 40% a mais em relação ao ano de 2020. Foram mais de 67 mil pacientes positivos para a COVID-19 telemonitorados, uma demonstração do atendimento realizado em sua integralidade.

+ de

524 mil

telemonitoramentos foram realizados em 2021.



Central de Consulta On-Line.

Neste momento de pandemia, a telemedicina se consolidou como aliada importante ao evitar o deslocamento de clientes aos prontos atendimentos.

Os clientes da Unimed-BH com suspeita de COVID-19 puderam ser monitorados por uma tecnologia que une robôs a um cuidado humanizado. Por meio de um Talkbot, era feita a orientação de percurso para a teleconsulta ou para um pronto atendimento por georreferenciamento, nos casos de clientes sintomáticos. Já para os clientes que passaram previamente por consulta médica e que foram notificados para a COVID-19, foi utilizado o robô Voicer, que verifica o interesse do paciente em ser telemonitorado ou não.

EXPERIÊNCIA TALKBOT

A experiência do talkbot com clientes de planos empresariais conquistou o Prêmio Best Performances 2020 Classe Bronze, na categoria “Saúde – Excelência na Gestão de Saúde para enfrentamento da COVID-19”. Realizada durante a 16ª Business Revolution Week Brasil, a premiação buscou destacar programas, campanhas e processos implementados durante o período da pandemia com o objetivo de combater seus efeitos. Essa foi a 5ª edição do Prêmio Best Performances, que é uma iniciativa do CMS Group para valorizar as melhores práticas da indústria de crédito, cobrança e inovação no país.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

A MAIS AMPLA ESTRUTURA ASSISTENCIAL

Para a prática do “cuidar”, razão de existir da Unimed-BH, são necessárias decisões rápidas, pontuais e assertivas. Foi assim em março/abril de 2021, quando um novo quadro de agravamento da pandemia se instalou. O cenário era o pior possível: aumento dos contágios e óbitos, pressão sobre os sistemas de saúde e aumento da demanda por insumos assistenciais e equipamentos.

Com a demanda por leitos na capital mineira cada vez mais alta, foi necessária a expansão da capacidade de atendimento da Unimed-BH com a oferta de 350 novos leitos na Rede Própria. Além disso, foram contratados mais de 600 profissionais de saúde.

Ter uma rede assistencial ampla, composta por hospitais, unidades ambulatoriais e serviços especializados, fez com que nenhum cliente da Unimed-BH ficasse sem atendimento, mesmo no pior momento da pandemia da COVID-19.

No total, foram mais de

350 novos leitos



nas unidades próprias:
Hospital Unimed – Unidade Contorno,
Hospital Unimed – Unidade Betim,
Hospital Infantil São Camilo Unimed,
Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
e Unidade Contagem.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

PRONTO ATENDIMENTO ON-LINE

Preservar as conquistas e avançar mais. Foi partindo dessa premissa que a Unimed-BH lançou, em abril de 2021, o Pronto Atendimento On-Line, mais uma alternativa para o percurso de cuidado do cliente.

O serviço oferece a opção de atendimento virtual para pequenas urgências. Essa modalidade da teleconsulta é voltada para situações como os seguintes sinais ou sintomas: diarreia, vômito e/ou náuseas, dor ou urgência para urinar, febre, dor no corpo, dores nas articulações, dor atrás dos olhos, mal-estar, perda de apetite, manchas vermelhas na pele ou dor abdominal.

De abril a dezembro de 2021, foram registrados 69.929 atendimentos no Pronto Atendimento On-Line. Somente nos primeiros dez dias do novo serviço, foram mais de 2.900 pessoas que não precisaram sair de casa, nem circular pelas ruas até as unidades de pronto-socorro.

O Pronto Atendimento On-Line da

A adesão dos clientes foi um grande incentivo para a ampliação dos serviços virtuais. Depois do sucesso da Consulta On-Line, a Unimed-BH inovou mais uma vez e lançou o Pronto Atendimento On-Line. Os serviços podem ser acessados pelo aplicativo do cliente.

Unimed-BH não tem cobrança de coparticipação. Para fazer a teleconsulta, o cliente deve acessar o portal www.unimedbh.com.br/conectasaude, que reúne todos os atendimentos virtuais.

O agendamento é rápido e simples, e, após responder a um breve questionário sobre os sintomas, o cliente é direcionado para uma equipe médica. Para acessar a plataforma, basta estar conectado à internet e ter um dispositivo como computador, tablet ou celular.

O tipo de atendimento mais procurado tem sido a Clínica Médica, por pacientes com sintomas prevalentes de diarreia e gastroenterite. Em média, são mais de 350 consultas ofertadas por dia e 100 médicos no atendimento. Em dezembro, registramos o maior número de consultas realizadas no Pronto Atendimento On-Line: 9.066.

O que você precisa?

**Consulta On-line Agora***Atendimento médico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana***Atendimento médico hoje****Agendamento de consulta****Atendimento de urgência****Agendar teste Covid-19***Agendamento de teste rápido Covid-19 nas unidades da Unimed-BH***Autorizações e exames****Transcrição de exames**

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

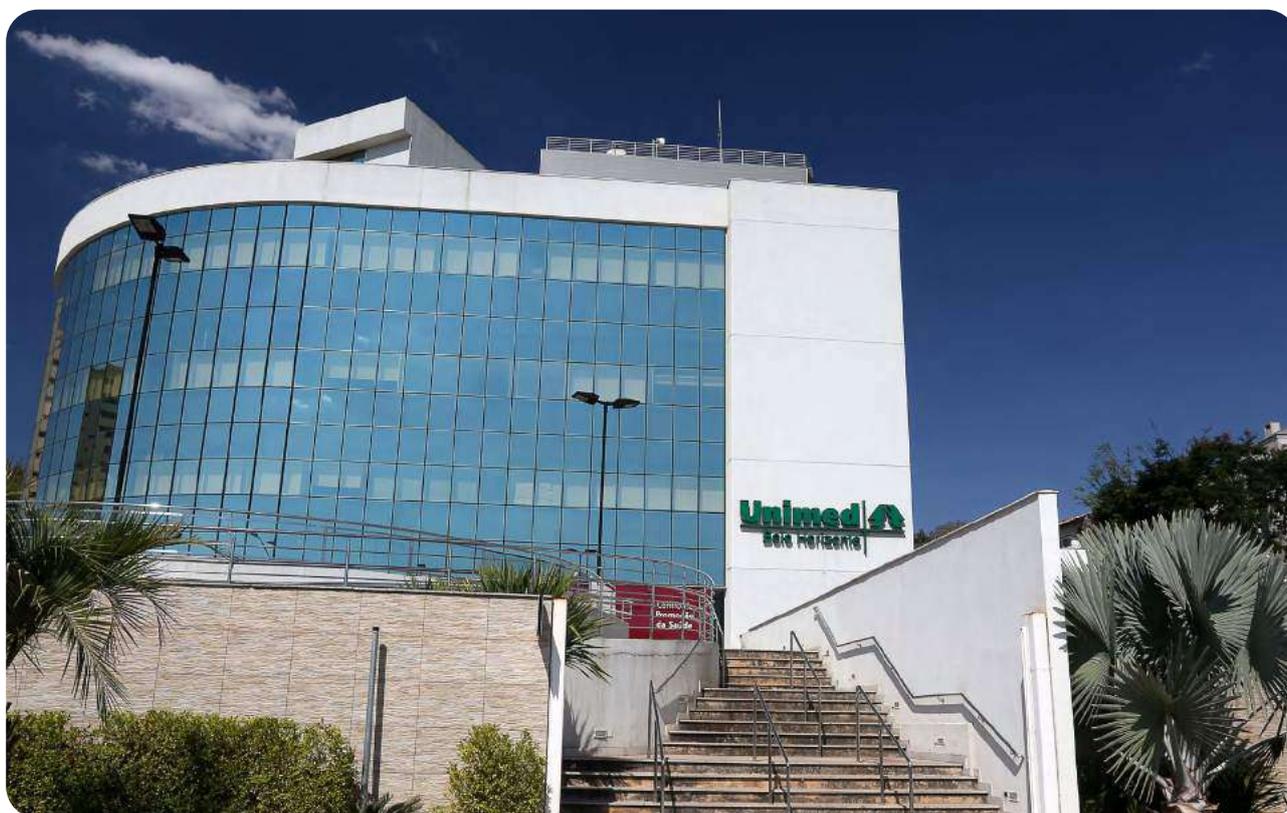
PRONTO ATENDIMENTO DA UNIDADE PEDRO I

Em abril, a Rede Assistencial Unimed-BH ganhou um importante reforço com a abertura do pronto atendimento da Unidade Pedro I. Com uma obra executada em tempo recorde, a estrutura atende aos casos de urgência e de emergência nas especialidades clínica médica, cirurgia e ortopedia, com funcionamento 24 horas nos 7 dias da semana.

O novo pronto-socorro ocupa parte da área do 1º e do 3º andar e conta com fluxos distintos para o atendimento de clientes com e sem sintomas respiratórios. O 1º andar foi estruturado para casos clínicos de

maior gravidade, além dos atendimentos cirúrgicos e ortopédicos. Nesse espaço, há também o Centro de Imagem para realização de exames. No 3º andar, está localizada a estrutura necessária para a assistência aos clientes com quadro de menor complexidade.

No contexto do agravamento da pandemia, a Unidade Pedro I funcionou como pronto atendimento exclusivo aos pacientes suspeitos e/ou confirmados para o coronavírus. A estrutura também passou por adequações para criação de uma unidade de internação no 3º andar, que contou com 12 leitos de enfermaria, 10 leitos semi-intensivos, além de 8 leitos de Unidade de Decisão Clínica – UDC.



O serviço tem consolidado ainda mais a atuação da Cooperativa no Vetor Norte da região metropolitana de Belo Horizonte.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

CARTEIRINHA DIGITAL

Com a evolução dos nossos serviços para o on-line, e alinhada às diretrizes institucionais com foco na sustentabilidade ambiental, a Unimed-BH incentiva os clientes a usar a carteirinha digital em substituição à carteirinha física. Ao todo, 9% dos clientes já utilizam, exclusivamente, o documento disponível no aplicativo. Diversas empresas também já aderiram ao novo modelo, evitando que mais de 118 mil carteirinhas físicas fossem emitidas.

Saiba mais no capítulo

ESG - Ambiental.



Com a carteirinha digital, é possível ter acesso a todos os serviços oferecidos pela Cooperativa.

VALIDADE DAS GUIAS DE AUTORIZAÇÃO

Ainda durante todo o ano de 2021, os clientes Unimed-BH contaram com a comodidade da ampliação do prazo de validade das guias de autorização de exames e procedimentos. A mudança ocorreu em março de 2020, quando foi decretada a pandemia pela Organização Mundial de Saúde.

As guias, que antes podiam ser usadas no prazo de 30 dias, passaram a ter validade de 60 dias a contar da data de autorização. O cliente também pôde acompanhar o status das suas solicitações e autorizações pelo portal ou pelo aplicativo da Unimed-BH.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

NOVOS PRODUTOS COM OLHAR DO CLIENTE

A transformação digital, acelerada pela pandemia da COVID-19, fez com que ferramentas tecnológicas se tornassem imprescindíveis para o cuidado integral do paciente. A Consulta On-Line e o Pronto Atendimento On-Line são exemplos disso. Novos modelos e produtos também precisaram ser criados para atender um público que busca rapidez e conforto sem renunciar a um atendimento de excelência. É o cuidado humanizado aliado à tecnologia.

BEM DIGITAL

A Unimed-BH foi a primeira operadora de grande porte a lançar um produto digital em Belo Horizonte, tanto para clientes individuais como empresariais. O novo plano, denominado Bem Digital, começou a ser comercializado logo em janeiro.

Os diferenciais são atendimento on-line 24 horas, 7 dias por semana, por meio de um aplicativo exclusivo, o “Bem Saúde On-Line 24 Horas”. A proposta é atender a um novo tipo de cliente, que já está habituado com o ambiente digital e que busca agilidade e segurança.

Com cobertura completa (ambulatorial, hospitalar e obstétrica), o plano inclui uma rede de atendimento sob medida e um custo mais acessível. Outro diferencial desse plano é o foco na prevenção. A partir do preenchimento de um questionário, via aplicativo, sobre o seu estado de saúde e seus hábitos, o cliente passa a receber conteúdos e uma atuação ativa da equipe, que o orienta sobre o melhor percurso assistencial.



O plano tem foco na prevenção e conta com cobertura completa nas áreas ambulatorial, hospitalar e obstétrica.

AÇÕES COM FOCO NA SAÚDE E NO BEM-ESTAR DO CLIENTE

PLATAFORMA VIVER BEM

Diante de sua responsabilidade no cuidado com os clientes e com a sociedade em geral, a Unimed-BH lançou o Viver Bem, uma plataforma de conteúdo de promoção da saúde. O site www.viverbem.unimedbh.com.br foi desenvolvido para ser um canal de informações confiáveis, principalmente em um momento de grande propagação de notícias falsas sobre a saúde.

Desde maio de 2021, quando foi lançada, a plataforma já reuniu mais 350 mil visitas. Prevenção de doenças, saúde no trabalho, maternidade e COVID-19 são as temáticas principais, por reunirem as dúvidas mais frequentes dos clientes da Cooperativa. O Viver Bem também é organizado por editorias – Qualidade de Vida, Prevenção e Controle, Saúde no Trabalho, Maternidade, Para Participar (ações e eventos da Unimed-BH) e Conteúdos Gratuitos (materiais para baixar, como cartilha, vídeo, podcast e outros) – e é atualizado periodicamente.

350 mil

acessos já foram registrados na plataforma Viver Bem.

Além do acesso ao portal, os interessados podem contar com uma curadoria de conteúdos do Portal Viver Bem diretamente no e-mail. Basta fazer um cadastro para receber a newsletter #PraViverBem de forma gratuita.

Acesse:

www.viverbem.unimedbh.com.br

Informações confiáveis sobre saúde e qualidade de vida, acessíveis a qualquer tempo. Essa é a proposta do Viver Bem.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

PARTO ADEQUADO

A atenção ao parto e ao nascimento, a redução do percentual de cesarianas sem indicação clínica e a valorização do parto considerando a individualidade de cada gestante são os propósitos do Parto Adequado, apoiado pela Unimed-BH. O projeto foi desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pelo Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) e pelo Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde.

todo corpo tem uma história pra contar

Nós ouvimos o que o seu corpo tem a dizer e auxiliamos no melhor parto.

- Equipe multiprofissional
- Estrutura completa
- Atendimento humanizado

Converse com seu médico e saiba qual o melhor parto para você e seu bebê.

Conheça o Projeto Parto Adequado.
unimedbh.com.br/partoadequado

PARTO ADEQUADO

Unimed BH

50 ANOS

Em apoio ao projeto Parto Adequado, a Unimed-BH lançou uma campanha para incentivar a mudança da cultura da sociedade com o letramento, especialmente, das mulheres, motivando a participação ativa da cliente e de sua família na escolha da melhor opção de parto para o bebê, juntamente com seu médico. Essa campanha teve imensa adesão das clientes da Unimed-BH e foi a segunda maior fonte de tráfego para a plataforma Viver Bem.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Ao longo do ano, a Cooperativa trabalhou a temática por meio de campanhas para clientes, médicos cooperados e colaboradores, no qual abordou assuntos como gestação, concepção, pré-natal, parto humanizado, amamentação, puerpério e cuidados com os bebês.

Na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e na Maternidade do Hospital Unimed – Unidade Betim, as iniciativas alinhadas ao Parto Adequado vêm avançando nos últimos anos a partir de um trabalho integrado das equipes. Isso garante o sucesso do projeto e traz mais segurança para as futuras mães.



A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú apresenta um dos melhores índices de parto vaginal entre todos os hospitais privados de Belo Horizonte.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

PEDALANDO NA PAMPULHA

Depois de um tempo suspenso em razão do isolamento social, o Projeto Bike, que tem o patrocínio da Unimed-BH, voltou a oferecer o serviço de bicicletas compartilhadas para passeio na orla da Lagoa da Pampulha. Desde abril de 2021, o serviço foi retomado com o funcionamento integral das 14 estações e todas receberam sinalizações que, além das recomendações de uso, reforçam as medidas de proteção contra o coronavírus.

No mês de outubro, em celebração ao Outubro Rosa, a Unimed-BH surpreendeu os belo-horizontinos ao colorir algumas bikes na cor rosa, uma ação que teve como objetivo alertar a população sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.

14

**estações de bike
na orla da Lagoa
da Pampulha.**



As bicicletas da Unimed-BH voltaram a circular pela orla da Lagoa da Pampulha e, em outubro, foram coloridas de rosa, um alerta para a prevenção do câncer de mama.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

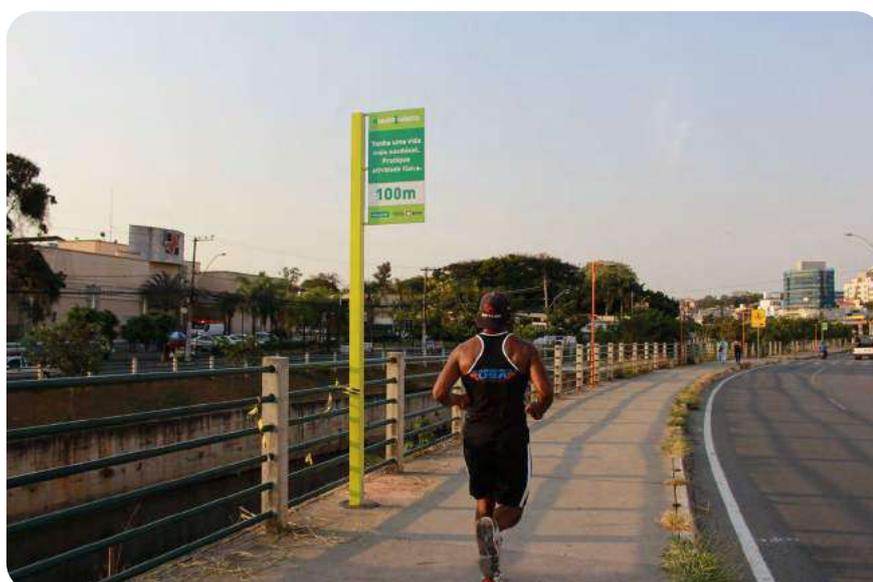
PISTA DE CAMINHADA EM BETIM

Como incentivo a prática de exercícios físicos e promoção da saúde, a Unimed-BH instalou novos equipamentos de sinalização na Praça do Encontro e ao longo da pista de caminhada da avenida Edmeia Mattos Lazarotti, em Betim.

São 29 postes com demarcação de distância a cada 100 metros, nos dois sentidos, ao longo dos 2,8 km da pista. Um totem com orientações para alongamento e com informações sobre as boas práticas pré e pós-caminhada também foi instalado no local, além de lixeiras ao longo de todo o percurso e na Praça do Encontro.



Ações de promoção da saúde são um compromisso da Unimed-BH com toda a sociedade.



MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

MUDE1HÁBITO

O sucesso do Circuito Unimed Ativa levou à Unimed-BH a ampliar o programa e criar a plataforma Circuito Mude1Hábito, que oferece aulas gratuitas on-line de diversas atividades físicas com professores renomados e palestras relacionadas ao bem-estar. O conteúdo pode ser acessado de qualquer dispositivo. O usuário ainda pode participar de um programa de benefícios em que é recompensando por cada atividade realizada.

Além da nova plataforma, ao longo do ano, a Unimed-BH propôs diversas outras ações, como a Manhã Mude1Hábito, que garantiu aulas gratuitas de ioga, ciclismo indoor, dança e aeróbico/funcional com orientação profissional.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

A Unimed-BH monitora a percepção dos clientes sobre os seus serviços em todas as unidades da Rede Própria e da Rede Prestadora por meio de pesquisas com base na metodologia Net Promoter Score (NPS).

Os atendimentos são avaliados conforme o grau de satisfação e recomendação dos clientes e orientam as ações de melhoria da Cooperativa. A partir de 2021, a Unimed-BH ampliou a abrangência da avaliação do NPS. Além do atendimento dos médicos cooperados e das unidades próprias, o NPS passou a abranger a Rede Prestadora e o serviço de teleconsulta.

Em 2021, a Unimed-BH conquistou 79 pontos no índice NPS, englobando o atendimento dos cooperados, Rede Própria, Rede Prestadora e, ainda, os serviços de teleconsulta.

Saiba mais sobre a satisfação do cliente no capítulo **Nosso jeito de fazer - Reputação.**

CAMPANHAS DE MARKETING

Foi preciso criatividade e agilidade nas orientações direcionadas aos clientes Unimed-BH. O cenário adverso da pandemia da COVID-19 exigiu ações de marketing cada vez mais informativas.

Foram 13 grandes campanhas criadas pela Unimed-BH ao longo de 2021, sendo a maioria em mídia on-line, resultando em mais de 121 milhões de interações. Quatro temas contaram com landing pages exclusivas, com mais de 250 mil acessos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Confira algumas dessas campanhas:**OBRIGADA**

**Obrigada aos
5.400 médicos
cooperados
que fazem
a Unimed-BH
ser muito mais
que um plano.**

ANS - Nº 34.388-9

A campanha foi uma homenagem e um agradecimento a todos que fazem a Unimed-BH ser a escolha de cada um dos nossos clientes e evidenciou o tamanho e a força de nossa estrutura assistencial.

Unimed 
Belo Horizonte

50
ANOS

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

DIFERENCIAIS

Nossos médicos. O melhor cuidado.



Quem tem Unimed tem mais.

A campanha Diferenciais reforçou a percepção de que faz a diferença ser cliente Unimed, dando foco à estrutura, à solidez e ao acolhimento da Unimed-BH. Foram apresentadas diversas histórias reais de clientes que comprovam a entrega diferenciada que só a Cooperativa é capaz de fazer.

Atendimento On-Line. Sua consulta sem sair de casa.



Quem tem Unimed tem mais.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

UNIMED SOLUÇÃO EMPRESA

Já pensou
em ter na
sua empresa
um plano
fácil de usar?

UNIMED
SOLUÇÃO
EMPRESA

Vamos resolver?
Ligue 4020-4020.



Muito mais do que um plano, a Unimed-BH oferece soluções em saúde para as empresas. Com essa campanha, resgatamos nosso posicionamento histórico e pioneiro para reforçar os nossos diferenciais competitivos.

FIM DE ANO



Unimed 
Belo Horizonte

50
ANOS

O MEDO PODE
VIRAR CORAGEM.
FELIZ 2022.

Seguimos
juntos
cuidando de você.

Positividade para 2022. Essa foi a mensagem da campanha de final de ano da Unimed-BH. Acreditar que o futuro vai ser mais leve e que não estamos sozinhos: seguimos juntos cuidando de você.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

NOSSOS CLIENTES

A Cooperativa tem uma trajetória de cuidado com as pessoas. Ano após ano, nossos clientes depositam em nós seus maiores desejos: o bem-estar, a saúde e a vida.

Veja os depoimentos de alguns deles, concedido em 2021 para o Livro Unimed-BH – 50 Anos: Uma vida de cuidado, cuidado pela vida.



“A Unimed-BH conseguiu equacionar bem a questão do crescimento e a qualidade, garantindo o nosso nível de satisfação. A Arquidiocese enxerga os colaboradores como seu maior ativo e a saúde é o principal benefício que uma empresa pode oferecer a seus colaboradores.”

Sérgio Silveira Martins – diretor de Recursos Humanos da Sociedade Mineira de Cultura



“Tenho a idade da Unimed-BH e somos bodas de prata nesta feliz história. Amizades construídas ao lado do investimento acertado que fiz para cuidar da saúde.”

Márcia Francisco, cliente da Unimed-BH há mais de 25 anos



“Não adianta o advogado estar bem de honorários, estar bem de clientela e ter um problema de saúde e não ter o apoio que precisa. O grande medo das pessoas, realmente, é não ter o amparo da saúde nos momentos em que precisam.”

Luís Cláudio Chaves, ex-presidente da Caixa de Assistência aos Advogados de Minas Gerais

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Os mais de

50 anos de história da Unimed-BH

não poderiam ter sido construídos
sem a confiança de cada um dos

1.381.396 clientes,

recorde de 2021 que nos fortalece.
Esse é um reconhecimento que
conquistamos juntos.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

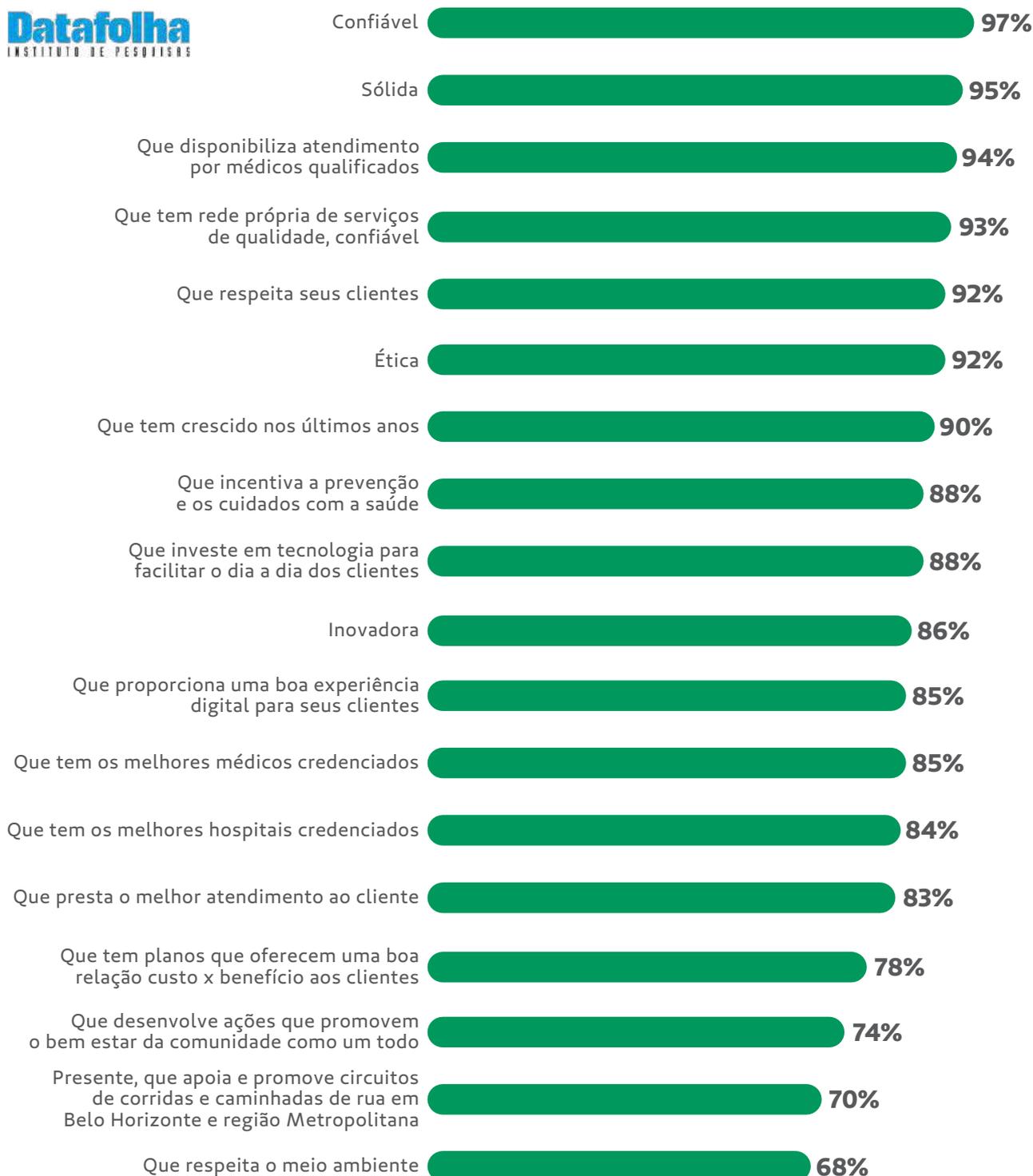
COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

PERCEPÇÃO DA MARCA PELOS CLIENTES (2021)

Confiável, sólida e que disponibiliza atendimento por médicos qualificados. É assim que os clientes percebem a marca Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2021. Eles também ressaltam a qualidade de nossa rede assistencial própria e a ética, atributo que faz parte dos nossos valores organizacionais.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

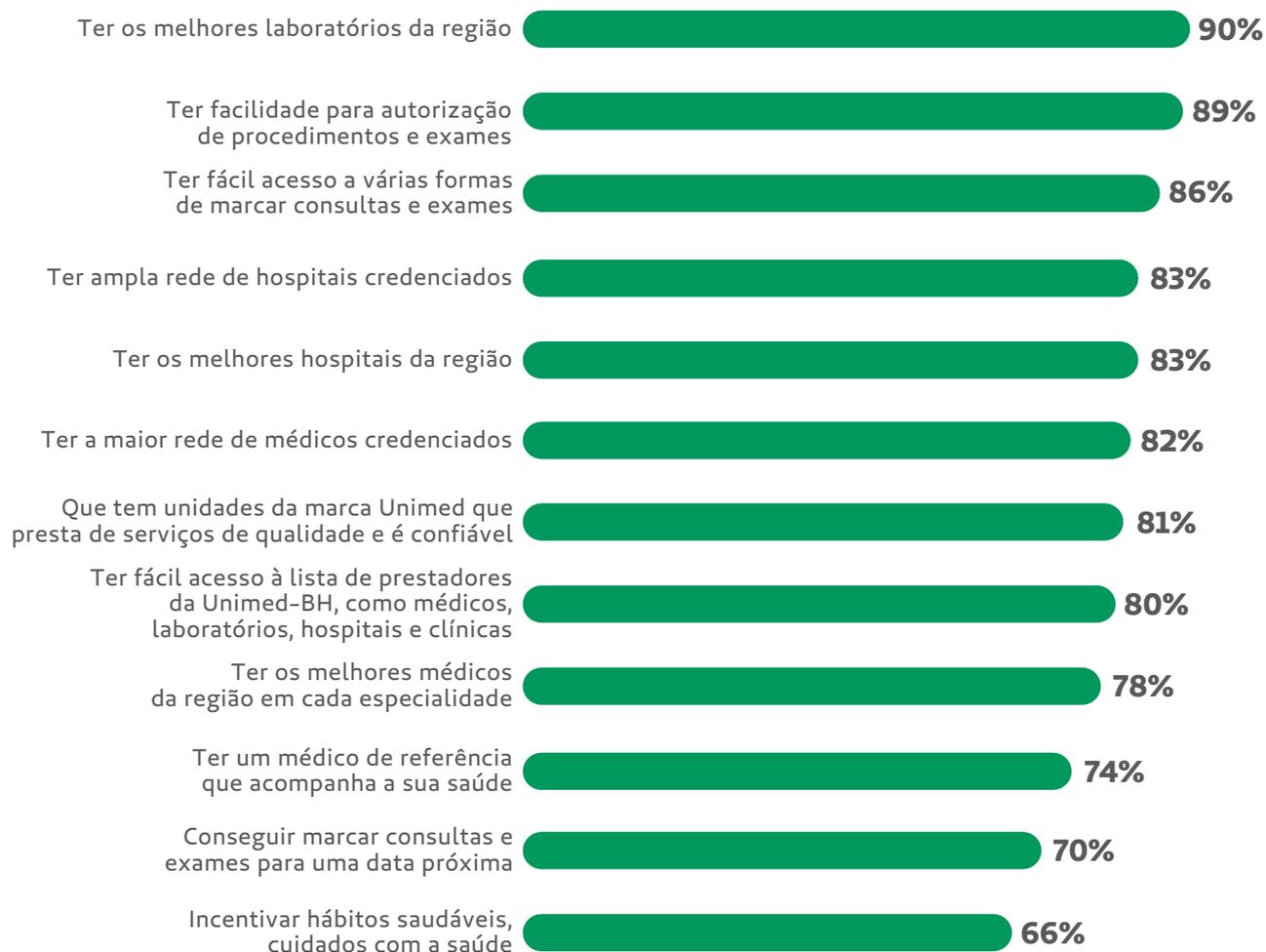
COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS OFERTADOS PELA UNIMED-BH (2021)

De acordo com pesquisa realizada pelo Datafolha em 2021, 90% dos clientes ouvidos disseram estar satisfeitos com os serviços de laboratório oferecidos pela Unimed-BH; 89% destacaram a facilidade para autorização de procedimentos e exames; e 86% ressaltaram a facilidade na marcação de consultas e exames.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Em 2021, vimos um time ainda mais engajado e firme no propósito de cuidar da saúde e da vida acima de qualquer desafio. Foi um ano para reforçar o nosso orgulho por cada profissional que atua na Unimed-BH.

COLABORADORES



A dedicação dos nossos colaboradores no segundo ano consecutivo da maior pandemia da história recente da humanidade foi fundamental para manter a nossa qualidade assistencial e a oferta de atendimento aos clientes Unimed-BH.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

ORGULHO DE QUEM CUIDA: VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO

Há quase dois anos inseridos no contexto da pandemia mundial, os profissionais de saúde tiveram uma importância fundamental no enfrentamento da pandemia de COVID-19. Na Unimed-BH, 78% do público interno atua nas unidades próprias de atendimento.

A Cooperativa se estruturou nesse período para garantir assistência de qualidade a cada um dos clientes, sem deixar de lado o cuidado com quem está na ponta de todo o trabalho realizado: cada colaborador e cada médico que esteve na linha de frente.

Uma campanha interna, denominada #OrgulhoDeQuemCuida, foi realizada em 2021 com o objetivo de reconhecer, acolher e agradecer a todos os profissionais pela dedicação e pela entrega integral, que ajudam a manter, dia a dia, a nossa vocação para o cuidado.

Familiares de colaboradores e médicos representantes das unidades foram convidados para participar da campanha enviando mensagens de incentivo e orgulho. Além de peças digitais para os canais de comunicação interna, levamos afeto e agradecimento em peças de comunicação expostas nas fachadas das unidades da Cooperativa e em ambientes internos, como refeitório e corredores.

A campanha foi tão impactante, que rendeu à Unimed-BH um reconhecimento regional no prêmio ABERJE.

Saiba mais no capítulo

Nossa Unimed-BH – Reconhecimentos.



#OrgulhoDeQuemCuida: uma campanha desenvolvida no período mais crítico da pandemia da COVID-19, com o objetivo de acolher e emocionar os profissionais da linha de frente da Cooperativa.



Vários momentos de orientação, incentivo e agradecimento foram realizados com as equipes ao longo do ano. Uma iniciativa importante de valorização e reconhecimento do time foi o evento on-line Inspirar, Inovar e Reconhecer, promovido em dezembro de 2021. Durante o encontro, que foi transmitido ao vivo para todas as equipes, representantes dos colaboradores e médicos cooperados das unidades e serviços receberam uma placa das mãos dos diretores da Unimed-BH como forma de agradecimento pela dedicação no enfrentamento da pandemia.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

A premiação foi entregue aos representantes das unidades (médicos cooperados e colaboradores) pelo diretor-presidente, Samuel Flam, pelo diretor de Serviços Próprios, Múcio Diniz, e pela diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Fróes.



Os representantes do Hospital Unimed – Unidade Betim: o cooperado Gustavo Kiffer e a colaboradora Dilene Francisca da Cunha.



Os representantes da Unidade Santa Efigênia: a cooperada Maria Cristina Tinoco e a colaboradora Camila Dias.



Os representantes do Serviço de Atenção Domiciliar: o cooperado Allan Calsavara e a colaboradora Cristine Domingos.



Os colaboradores da Cooperativa puderam acompanhar a palestra de Patrícia Fonseca, que recebeu um transplante de coração aos 30 anos e, hoje, é uma atleta de competições internacionais, demonstrando a força que temos em momentos críticos.

Nosso time é composto por:

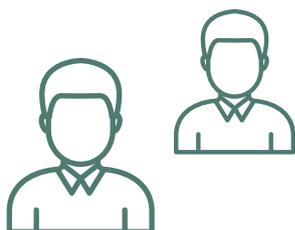
1.201

colaboradores que atuam transversalmente nas unidades de serviços próprios em Recursos Humanos, Jurídico, Comunicação, Marketing, Compras e Tecnologia e Inovação.



4.303

profissionais dedicados à assistência aos clientes, dimensionados conforme o número de leitos e Rede de Serviços Próprios.



24%

de homens.

76%

de mulheres.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

VACINAÇÃO: UMA DOSE DE ESPERANÇA

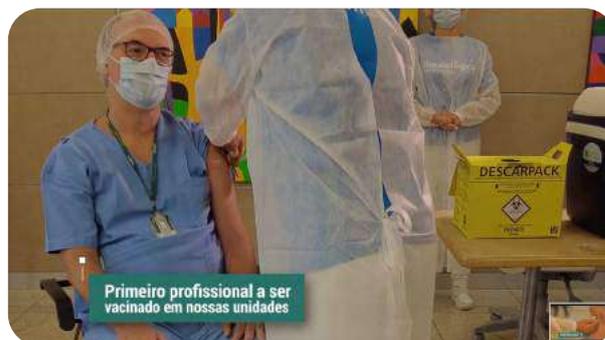
Em 20 de janeiro de 2021, demos início ao processo vacinal dos profissionais de saúde que atuam em nossas unidades assistenciais próprias. Seguindo o calendário do Ministério da Saúde e as orientações das Secretarias Municipais de Belo Horizonte, Betim e Contagem, foram aplicadas 10.313 doses (primeira e segunda) da vacina contra a COVID-19 em nossos profissionais.

ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO E MEDITAÇÃO ON-LINE

Para cuidar da saúde mental e emocional das equipes, mantivemos em 2021 o acolhimento psicológico e social gratuito de todos os colaboradores e seus dependentes. O serviço foi prestado por psicólogos e assistentes sociais de uma empresa especializada no atendimento em situações de crise. Os profissionais atenderam por telefone, todos os dias da semana, 24 horas por dia. O acolhimento psicológico também foi oferecido de forma gratuita nas unidades assistenciais por meio de intervenções individuais ou rodas de conversa, deixando as pessoas à vontade para aderir ou não.

Outro serviço oferecido gratuitamente foram as sessões semanais de meditação on-line. As práticas eram realizadas em dias fixos e guiadas por instrutores de uma empresa parceira. As sessões eram gravadas e disponibilizadas aos colaboradores que não conseguiam acompanhar ao vivo, permitindo que eles meditassem no horário que fosse mais conveniente, inclusive nos fins de semana.

Também mantivemos o calendário anual de vacinação contra a Influenza. Foram 6.353 imunizados, entre colaboradores e médicos cooperados.



Clique aqui para assistir ao vídeo do nosso primeiro profissional sendo vacinado.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Na Unimed-BH, cada colaborador é incentivado a desenvolver sua carreira na Cooperativa. Acreditamos no valor do protagonismo e do autodesenvolvimento das pessoas, o que motivou a realização de um importante trabalho com o time ao longo dos últimos oito anos.

Uma das ferramentas de desenvolvimento é a Gestão do Desempenho, que traz a oportunidade para os colaboradores refletirem sobre suas entregas, resultados, formas de alavancar a carreira e atuar de acordo com os comportamentos, crenças e valores da Unimed-BH, fortalecendo a evolução da cultura e atuando direcionados para o mesmo propósito.

O modelo de Gestão do Desempenho foi repensado num formato próprio para a Cooperativa, e as competências foram redesenhadas. Em 2021, mais de 85% dos colaboradores realizaram as etapas do Programa. Uma das novidades foi a fase de Calibração, realizada para os níveis de liderança, gerentes e coordenadores, permitindo uma visão mais ampliada das competências de cada profissional e reforçando a atuação como Um Só Time.

+ de 220 líderes

desenvolvidos por meio do G.P.S. – Gerir Para Servir.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

LIDERANDO PELO EXEMPLO

Na Unimed-BH, valorizamos o trabalho conjunto, guiado por lideranças inspiradoras, que integram e orientam as equipes sobre as nossas estratégias e o caminho para colocá-las em prática. O sentido maior do nosso trabalho está não só em promover uma assistência de qualidade, mas também no nosso compromisso de formar pessoas. Assim, temos como premissa desenvolver nossas lideranças com foco na prática do propósito, das crenças e dos valores, visando ao aperfeiçoamento de competências e à colaboração. Para isso, temos o programa de desenvolvimento de lideranças. Intitulado G.P.S. – Gerir para Servir, a iniciativa veio para fortalecer ainda mais a atuação da cooperativa como Um Só Time e Foco do Cliente.

Foram realizadas conversas de coaching com os líderes, além da disponibilização de diversos materiais, como videoaulas, podcasts, infográficos e e-books sobre temas que têm como objetivo fortalecer a gestão de pessoas, dando suporte para as lideranças por meio de conteúdos aplicáveis ao atual contexto.

O G.P.S. EM TEMPOS DE CRISE está de volta!



G.P.S.
Como ser uma liderança empática e integrar a minha equipe à distância

G.P.S.
Como gerenciar as prioridades no home office?

G.P.S.
Como engajar a minha equipe remotamente?

Agora com acesso facilitado, resgatamos conteúdos educacionais para que você liderança possa revisar.

Você vai receber, semanalmente no seu WhatsApp cadastrado na Comunicação Corporativa seis conteúdos para relembrar alguns temas importantes.


Pedro Albuquerque
G.P.S. Comunicação em Tempos de Crise


Jéssica Rios Suresso
G.P.S. Relações em Tempos de Crise


Nijvel Neves
G.P.S. Emoções em pauta

Não é cadastrado no WhatsApp Corporativo? Solte o número (31) 9945-8276 na sua lista de contatos, mande um Oi com seu nome e cargo e pronto. Você passará a receber toda comunicação institucional.

Se preferir os conteúdos também estarão disponíveis na Persona. Acesse aqui.

O Programa Gerir para Servir capacitou 72% de todas as lideranças em 2021.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

TRILHA DO ATENDIMENTO: NOSSA ESCOLHA PARA O MELHOR CUIDADO

Cada pessoa é única. Cada atendimento também. Por isso, focados na busca contínua pela melhoria da qualidade do relacionamento com os clientes, foi desenvolvida uma trilha de aprendizagem para os nossos colaboradores.

Foram disponibilizados quatro módulos específicos para o aperfeiçoamento dos nossos profissionais com temas direcionados ao acolhimento, à colaboração e à experiência do cliente.

+ de 65% dos colaboradores foram envolvidos na trilha de aprendizagem.

PROGRAMA DE TUTORES E MULTIPLICADORES

Para a Unimed-BH, a gestão do conhecimento é mais que um objetivo em nosso mapa estratégico. Reconhecemos e valorizamos a integração das equipes, com responsabilização, autonomia e foco na atuação ágil e resolutiva.

Em 2021, ampliamos um importante processo de formação de colaboradores: o Programa de Tutores e Multiplicadores da Unimed-BH, que capacitou 559 profissionais no último ano. A iniciativa tem o objetivo de formar pessoas referências em todos os setores das unidades assistenciais para acompanhar colaboradores recém-admitidos e/ou serem multiplicadores de ações educacionais.

Os participantes foram capacitados de maneira on-line, em módulos de comunicação assertiva, segurança do paciente, Foco do Cliente, planejamento e estratégias de treinamento.

DECOLA: SUA CARREIRA EM ASCENSÃO

Cuidar da vida é o que nos move. Na Unimed-BH, estudantes que se identificam a essa missão podem fazer parte da Cooperativa. O Decola, o nosso programa de estágio, foi relançado em dezembro para pessoas que têm facilidade para trabalhar em equipe e querem fazer parte do nosso time com novas ideias e mantendo sempre o Foco do Cliente.



São mais de 10 cursos contemplados, e os estagiários contratados participam de processos com aprendizagem vivencial, dinâmica de feedbacks, interação com coordenadores das áreas e treinamentos. Também são oferecidos benefícios compatíveis com o mercado, como bolsa de estágio, vale-refeição, vale-transporte, plano de saúde e seguro de vida.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

**de 60****estudantes farão parte do
programa de estágio da
Cooperativa em 2022.**

RETOMADA DO TRABALHO PRESENCIAL

Acompanhando os dados epidemiológicos e a reabertura do comércio pela Prefeitura de Belo Horizonte, a Cooperativa traçou um plano para a retomada gradual das atividades presenciais dos colaboradores, iniciada em fevereiro de 2021. Entre os meses de março e julho, as equipes administrativas voltaram ao trabalho em home office diante da terceira onda da pandemia.

Em agosto, com o cenário mais seguro, houve o segundo retorno gradativo das equipes ao prédio administrativo. Com a terceira dose da vacina ofertada aos profissionais, em janeiro de 2022, as equipes voltaram integralmente ao trabalho presencial. A medida é reavaliada de acordo com a evolução do cenário epidemiológico.



Para receber os colaboradores no primeiro dia de retorno completo ao trabalho presencial, em 3 de janeiro de 2022, teve música e um painel de boas-vindas na entrada do edifício sede da Unimed-BH.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

**SOMOS DIVERSIDADE.
SOMOS INCLUSÃO.
SOMOS UNIMED-BH.**

Na Cooperativa, a diversidade vai além do discurso e se traduz em ações. Em 2021, por meio de uma grande estratégia de comunicação, fortalecemos nossas políticas e diretrizes em relação à valorização da diversidade.



Na Unimed-BH, a diversidade e a inclusão estão no centro das nossas relações, e sabemos que é a soma das diferenças que nos leva ainda mais longe.

Para reforçar o nosso compromisso com a inclusão, também foi realizada uma live no Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, comemorado em 3 de dezembro. A consultora Tábata Contri falou sobre a importância do acolhimento nas empresas e contou da sua experiência como cadeirante em ambientes corporativos.



Convite para as equipes acompanharem a transmissão da live.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Pluralidade

As mulheres ocupam

78% dos cargos de liderança.



Em 2021, quase dobramos o nosso número de contratação de colaboradores com deficiência física em relação a 2020.

Ao todo, são

168

profissionais com deficiência física.

Também contamos com quadro diverso de raças e etnias. Os colaboradores da nossa Cooperativa se classificam como:



Amarela	127
Branca	1.771
Indígena	9
Mulato	18
Não informado	21
Pardo	2.840
Preta/Negra	718

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

BEM MAIS VOCÊ

Com uma série de ações pensadas especialmente para os colaboradores, o Programa **Bem Mais Você**, que nasceu em 2017, a partir de demanda identificada nas pesquisas de clima e de reputação, como oportunidade de melhoria de retenção de pessoas, segue com o Foco do Cuidado em cada detalhe.

A Pesquisa de Reputação, realizada em 2020, teve um recorte especial em clima corporativo. Com a intenção declarada da Unimed-BH de ser reconhecida como Marca Empregadora, o resultado trouxe novos insumos para ampliar o escopo das ações voltadas aos colaboradores.

Com a retomada ao trabalho presencial, os profissionais podem voltar a usufruir da biblioteca colaborativa e dos espaços de convivência. As mães que retornaram da licença-maternidade podem utilizar um espaço físico para apoio à lactação. Em 2021, 180 colaboradores que completaram 10 e 20 anos de atuação na Cooperativa foram reconhecidos em suas unidades ou áreas e receberam uma placa de homenagem.

A novidade de 2021 ficou com o Bem Mais Saúde – uma iniciativa com o olhar ainda mais próximo sobre a saúde dos colaboradores. Uma equipe formada por médico, profissionais de enfermagem e de segurança do trabalho passa a atuar como incentivadores e facilitadores da saúde de cada profissional. Além disso, por meio de um questionário que já foi respondido por 1.712 colaboradores em 2021, essa equipe vai criar iniciativas com o objetivo de apoiar a busca pela melhoria da condição de saúde e, conseqüentemente, pela qualidade de vida das pessoas. Lembrando que a mudança de comportamento é de responsabilidade de cada um.



Mais de 180 colaboradores completaram 10 e 20 anos de atuação na Cooperativa. Todos receberam uma placa de homenagem e reconhecimento.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO A ACIDENTES DE TRABALHO – SIPAT

Repetindo o sucesso do ano anterior, a programação da Sipat foi 100% on-line em 2021. Em uma plataforma virtual de game, a Cooperativa uniu conscientização e diversão com o tema “Proteção e bem estar em primeiro lugar”.

+ de 1.975

pessoas participaram das ações, que reuniram pautas de segurança do trabalho, percepção de risco, saúde mental, importância do sono e segurança psicológica.

SIPAT 2021

PROTEÇÃO E BEM-ESTAR EM PRIMEIRO LUGAR!

VEM AÍ...

Uma semana dedicada ao autocuidado, à segurança e ao trabalho em equipe.

**ANOTE NA AGENDA
25 a 29
de outubro**

Acesse a intranet e saiba mais.

Sipat 2021: Um Só Time atuando pelo autocuidado e pela segurança de todos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

NOVA INTRANET

Um dos principais canais de comunicação interna foi revitalizado e teve a participação dos colaboradores desde a elaboração do projeto até o lançamento da campanha.

A nova Intranet, lançada em dezembro de 2021, permite ainda mais interação e participação da equipe. Com novos serviços e disponível pelo celular, a ferramenta se mantém como um importante canal de relacionamento com o nosso público interno e facilita o acesso aos conteúdos pelos profissionais da assistência.

Nossos colaboradores foram destaque em nossas peças de comunicação que traziam as novas funcionalidades da Intranet.

Você vai curtir a nova Intranet!

BUSCOU, ACHOU; TÁ MAIS FÁCIL E RÁPIDO!

Agora você pode encontrar notícias ou achar o e-mail de um colega de um jeito simples. Basta usar a ferramenta de busca, selecionando as opções "conteúdo" ou "pessoas".

Raissa Michalsky, colaboradora na Gerência de Planejamento, Processos e Projetos

Acesse a Intranet e confira.

Você vai curtir a nova Intranet!

QUE TAL VALORIZAR OS COLEGAS COM MEDALHAS DE RECONHECIMENTO?

Agora você vai poder enviar medalhas de reconhecimento para um colega ou um profissional que admira.

Renata Costa, colaboradora na Gerência de Pessoas e Educação Continuada

Acesse a Intranet e confira.

Você vai curtir a nova Intranet!

NA PALMA DA MÃO!

A nova Intranet pode ser acessada pelo celular durante o horário de trabalho, de qualquer lugar. Basta abrir o navegador e digitar unimedbh.com.br/intranet.

Régis Assis, colaborador na Gerência de Inovação e Convergência

Acesse a Intranet e confira.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

O foco na excelência assistencial direciona cada ação da Unimed-BH. Um trabalho contínuo, feito a várias mãos, que leva o melhor cuidado ao cliente e promove melhorias em todo o sistema de saúde.

REDE DE SERVIÇOS



Em 2021, o Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH chegou à 5ª edição reconhecendo 43 serviços de saúde pela oferta de atendimento de qualidade, com segurança e eficiência.



A COOPERAÇÃO COMO MODELO ASSISTENCIAL

Feita por pessoas, para cuidar de pessoas, a Unimed-BH tem como foco a oferta de excelência na experiência do cliente durante o percurso assistencial. Para isso, ao longo dos nossos 50 anos de história, construímos sólidas parcerias com serviços de saúde que são referência em toda a área de atuação da Cooperativa. Uma estratégia que garante aos nossos clientes acesso a atendimento eficiente e seguro e nos fortalece perante a concorrência.

Escolhemos fazer juntos e, por isso, contamos com a força da coletividade como diferencial. Um jeito de cuidar baseado nos princípios cooperativistas, que valoriza e reconhece a *expertise* de cada instituição parceira, incentivando o desenvolvimento do setor de saúde como um todo.



*Todos os dias,
fortalecemos nossa
vocação para o cuidado.*

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

TRABALHO COLETIVO QUE GERA RESULTADOS

Ao longo dos últimos oito anos, para oferecer a melhor assistência, mesmo diante dos desafios impostos pelo cenário, reafirmamos continuamente o compromisso de atuar com o Foco do Cliente, promovendo o alinhamento da Rede Própria e da Rede Credenciada às diretrizes estratégicas da Cooperativa. Um trabalho de várias mãos que vem gerando resultados positivos para todos.

Por meio do aprimoramento contínuo do nosso modelo de relacionamento, realizamos mais de 1.600 reuniões com os prestadores e tratamos cerca de 10.600 demandas registradas no Fala Prestador, o nosso canal oficial de comunicação com os serviços parceiros, entre 2014 e 2021. Entre os principais assuntos tratados, podemos destacar os processos relacionados à qualificação dos serviços, as atualizações cadastrais de documentação regulatória e a resolução de dúvidas sobre regras de atendimento ao cliente Unimed.

Esses e outros temas relevantes para a nossa atuação foram abordados em 279 conteúdos educacionais produzidos e compartilhados com nossos médicos cooperados, colaboradores e Rede Prestadora. Um material rico em orientações atualizadas, que proporcionou o aprimoramento do serviço prestado pelas nossas equipes em toda a área de atuação da Unimed-BH.



Precisa potencializar os resultados do seu serviço?

NPS
Net Promoter Score

Acesse o [Portal do Prestador](#) para saber mais sobre o NPS e utilize a ferramenta para o alcance da excelência em saúde.

Unimed  50 ANOS

Conteúdos educacionais diversos foram produzidos para levar orientações atualizadas às equipes das nossas unidades assistenciais próprias e credenciadas em 2021. Entre os destaques, estão a cartilha com dicas sobre a metodologia de pesquisa do Net Promoter Score (NPS) e o Webinar de Reabilitação Pós-COVID, promovido com exclusividade para os prestadores da área de fisioterapia.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

II WEBINAR
REABILITAÇÃO
AMBULATORIAL

**SINTOMAS
PÓS-COVID-19**

Evento exclusivo para **fisioterapeutas** que atuam na rede assistencial Unimed-BH.

**15 e 16 de setembro,
das 19h às 21h**

TRANSMISSÃO ON-LINE GRATUITA

CLIQUE AQUI E INSCREVA-SE

Outro importante canal de comunicação foi utilizado para gerar aproximação entre as unidades assistenciais e a alta gestão da Cooperativa: as visitas da diretoria aos serviços próprios e credenciados. Por meio de reuniões realizadas on-line, o corpo clínico e as lideranças das unidades tiveram a oportunidade de trocar ideias e compartilhar suas experiências com a alta gestão da Unimed-BH sobre temas de interesses diversos.

Saiba mais no capítulo

Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.



Por meio de visitas on-line realizadas aos serviços que compõem a nossa rede assistencial, a diretoria da Cooperativa teve a oportunidade de alinhar os membros do corpo clínico e as lideranças das unidades sobre o cenário do setor de saúde e os projetos da Unimed-BH no mercado.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

**1.635**

reuniões de alinhamento foram realizadas com os prestadores nos últimos oito anos.

**10.678**

demandas foram solucionadas por meio do Fala Prestador nos últimos oito anos.

**279**

conteúdos educacionais levaram orientações atualizadas aos nossos médicos cooperados, colaboradores e Rede Prestadora.

**15**

visitas on-line da Diretoria aos serviços assistenciais.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

O foco na evolução contínua do nosso jeito de cuidar exige relacionamento próximo com a nossa rede credenciada. Por isso, temos trabalhado para encurtar as distâncias e envolver os prestadores em nosso dia a dia de trabalho, tornando-os parceiros estratégicos na criação de soluções que contribuam para o desenvolvimento sustentável do sistema de saúde em nossa região.

Esse trabalho já tem se refletido de forma significativa nos índices de satisfação dos prestadores com a Cooperativa. Em 2021, conquistamos 83% de satisfação geral com os processos da Gerência de Rede na pesquisa anual de satisfação, patamar de excelência similar ao alcançado em 2020 (86%).

Nos últimos oito anos de gestão, conquistamos importantes avanços no relacionamento com a Rede Credenciada Unimed-BH.

Em 2021, os prestadores manifestaram

**85% de
satisfação.**

A satisfação com o trabalho realizado pela Gerência de Rede foi de

83% na pesquisa realizada em 2021.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

A NOSSA ATUAÇÃO DIANTE DA PANDEMIA

A estratégia de relacionamento com a Rede Própria e a Rede Credenciada também se traduziu em importantes iniciativas para o enfrentamento do novo coronavírus. Ao longo de toda a pandemia, alguns benefícios foram criados para garantir a sustentabilidade dos serviços de saúde e o acesso da população.

Em 2021, enquanto o poder público avançava na oferta de vacina, vivemos um dos piores cenários da pandemia da COVID-19, a chamada terceira onda. Mais uma vez, fomos desafiados a reestruturar os nossos serviços para continuar oferecendo o melhor cuidado em toda a Rede Assistencial Unimed-BH.

Em parceria com os serviços credenciados da Cooperativa, criamos um plano de ação para o enfrentamento da crise com segurança. Foram diversas ações coordenadas, que contribuiram para o fortalecimento da nossa atuação no mercado, colocando em prática o nosso propósito de cuidar da saúde com excelência.

Entre as principais iniciativas adotadas para garantir aos nossos clientes acesso à assistência em tempo oportuno, está a ampliação da capacidade de atendimento dos nossos serviços, com a criação de 350 leitos temporários de internação. Uma estrutura que corresponde à criação de uma nova unidade hospitalar em tempo recorde.



Para enfrentar a terceira onda da COVID-19, a estruturação de nossa rede de atendimento foi fundamental.

Confira como estruturamos a Rede para ampliar o acesso aos serviços de saúde:

- Adaptação do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I para atuação como hospital temporário.
- Reativação do Hospital Unimed – Unidade Betim Centro.
- Criação de novos leitos de UTI respiratória no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Hospital Unimed – Unidade Contorno.
- Adequação de leitos para internação clínica de pacientes adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.
- Adequação de leitos para o atendimento de pacientes com COVID-19 na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e na Unidade Contagem.



Após adequação física realizada em tempo recorde pela Cooperativa, a Unidade Contagem passou a contar com 11 novos leitos de enfermaria e 13 leitos da Unidade de Decisão Clínica foram preparados para a prestação de assistência semi-intensiva a pacientes com COVID-19.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



A ampliação da estrutura do Pronto Atendimento na Unidade Contagem também incluiu a criação de uma nova sala de medicação para pacientes com sintomas respiratórios.

Para prestar apoio aos médicos cooperados na assistência, reforçamos as nossas equipes com a contratação de mais de 600 profissionais da saúde nos períodos de maior intensidade da pandemia.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes.

Além disso, destinamos recursos para apoiar a Rede Prestadora na aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) com a incorporação de um adicional aos pagamentos referentes aos atendimentos realizados a clientes Unimed-BH. Somente em 2021, R\$ 7.490.924 foram investidos nesse auxílio criado para beneficiar os serviços parceiros. Para as nossas unidades assistenciais próprias, R\$ 4.564.699 foram destinados nessa ação.



350 leitos

**temporários de internação
criados para o enfrentamento
da pandemia.**

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

**650****profissionais
contratados para
reforçar as equipes
assistenciais.****R\$ 12.055.624****destinados à Rede Prestadora e às nossas unidades
assistenciais próprias como auxílio para a compra de EPIs.**

Outra ação fundamental para o enfrentamento da pandemia em segurança, garantindo aos nossos clientes acesso à assistência adequada, foi a suspensão temporária das cirurgias eletivas na Rede Própria e na Rede Credenciada.

Apesar de reconhecer a relevância da manutenção do fluxo de realização desses procedimentos para a sustentabilidade das unidades hospitalares e para a saúde dos nossos clientes, a Cooperativa tomou a decisão como uma medida emergencial, o que demonstra sua responsabilidade com as equipes assistenciais e, sobretudo, com a sociedade. Isso porque, em meio a um dos períodos mais críticos da pandemia, era preciso traçar planos eficazes para evitar a escassez de insumos e preservar os profissionais da linha de frente da assistência para apoio aos pacientes acometidos com sintomas graves e complicações da infecção pelo coronavírus.

A iniciativa foi colocada em prática em novembro de 2020, inicialmente apenas nas unidades assistenciais próprias da Unimed-BH. Diante do rápido crescimento do número de casos de COVID-19 e do aumento acentuado da demanda por leitos de UTI e unidades de internação, em dezembro, a medida passou a contemplar também os hospitais e clínicas credenciados, com a manutenção apenas dos atendimentos a casos de urgência e emergência.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

INFORMAÇÃO IMPORTANTE: SUSPENSÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS



Em função do rápido crescimento do número de casos da Covid-19 em nossa área de atuação, com aumento acentuado da demanda por leitos de UTI e unidades de internação, informamos que, **entre os dias 22/12 e 17/01, as cirurgias eletivas dos clientes do Sistema Unimed serão suspensas temporariamente em toda a rede assistencial Unimed-BH (serviços próprios e credenciados).**

Essa medida foi necessária para **priorizar os leitos para pacientes confirmados ou com suspeita da doença.** Várias outras iniciativas estão sendo implementadas para assegurar o atendimento aos nossos clientes nesse momento de agravamento da pandemia.

Seguimos juntos no enfrentamento dessa crise para prestar o melhor atendimento ao cliente do Sistema Unimed.

Contamos com a sua compreensão.

Em caso de dúvidas, a Gerência de Rede estará à disposição.

Com o recrudescimento da pandemia, as cirurgias eletivas foram suspensas em toda a Rede Assistencial Unimed-BH. A medida foi colocada em prática para que a gestão dos recursos na Cooperativa fosse feita de forma cautelosa e responsável. A ação se estendeu até maio de 2021, quando o fluxo de procedimentos cirúrgicos foi reestabelecido por completo.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

A retomada dos procedimentos foi feita de forma gradual, por grupos de portes cirúrgicos, com início em fevereiro 2021, a partir das cirurgias realizadas em hospital-dia. Com base na evolução do cenário epidemiológico, aos poucos o fluxo de atendimento aos nossos clientes foi reestabelecido. Estratégia responsável, que permitiu o enfrentamento da crise, evitando a escassez de insumos, equipamentos e até de mão de obra qualificada na linha de frente da assistência.

SUFICIÊNCIA DE REDE: ANÁLISE CONTÍNUA PELA OFERTA DO MELHOR CUIDADO

Para garantir acesso a atendimento médico de qualidade com segurança em toda a nossa área de atuação, nos últimos oito anos de gestão, fizemos análises contínuas da demanda dos clientes Unimed-BH e da capacidade assistencial das nossas unidades próprias e credenciadas. Um trabalho de extrema relevância para a definição de estratégias assertivas no que se refere à composição da nossa rede de serviços.

A área de qualidade tem por responsabilidade a avaliação contínua das instituições parceiras. Por esse motivo, e com foco na melhor assistência aos nossos clientes, cuidamos do credenciamento e do descredenciamento de serviços. Em 2021, realizamos o descredenciamento de nove serviços de saúde, entre clínicas de imagem, laboratórios e uma unidade hospitalar. Com foco na oferta do melhor cuidado, também fortalecemos a nossa atuação ampliando a oferta de prestadores em terapias não médicas, firmando contrato com clínicas de especialidade e com duas novas unidades hospitalares, uma localizada em Conceição do Mato Dentro e outra na região centro-sul de Belo Horizonte: o Instituto Orizonti.

Inauguramos um novo pronto atendimento na Unidade Pedro I, ampliando a oferta de serviços assistenciais no Vetor Norte da capital mineira, e em Nova Lima, firmamos nova parceria com o Hospital Vila da Serra, passando a deter 15% de participação na instituição. O acordo feito com o Grupo Oncoclínicas teve como base a representatividade do credenciamento da Unimed-BH para a unidade e o potencial de sinergia da parceria entre as duas organizações. A transação não envolveu recursos financeiros e representou uma importante estratégia para a competitividade da nossa marca no mercado de saúde suplementar.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



A assinatura do contrato foi realizada na sede administrativa da Unimed-BH com a presença do diretor-presidente da Cooperativa, Samuel Flam, e do presidente do Conselho de Administração do Grupo Oncoclínicas, Bruno Lemos Ferrari.

Outra iniciativa importante foi a criação da Consulta On-Line. O serviço de interconsulta já vinha sendo testado, em caráter piloto, e, com a pandemia, foi ampliado para atendimento aos casos suspeitos de infecção pelo novo coronavírus. Com o sucesso do modelo, também foi criado o Pronto Atendimento On-Line.

Tendo em vista as movimentações do mercado de saúde suplementar e com foco na expansão da nossa atuação na região de Contagem, a Unimed-BH investirá na construção de uma nova unidade hospitalar na cidade.

O Hospital Unimed – Unidade Contagem será o primeiro grande hospital privado do município e a primeira unidade assistencial própria da Cooperativa construída após o início da pandemia da COVID-19. Dessa forma, o empreendimento contemplará todas as especificidades necessárias para a oferta de atendimento seguro aos clientes com sintomas respiratórios, além de oferecer outras diversas especialidades médicas. A expectativa é de que, com o tempo, a nova unidade ofereça espaço de trabalho para 650 médicos cooperados e gere 1.500 empregos diretos e 1.400 indiretos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

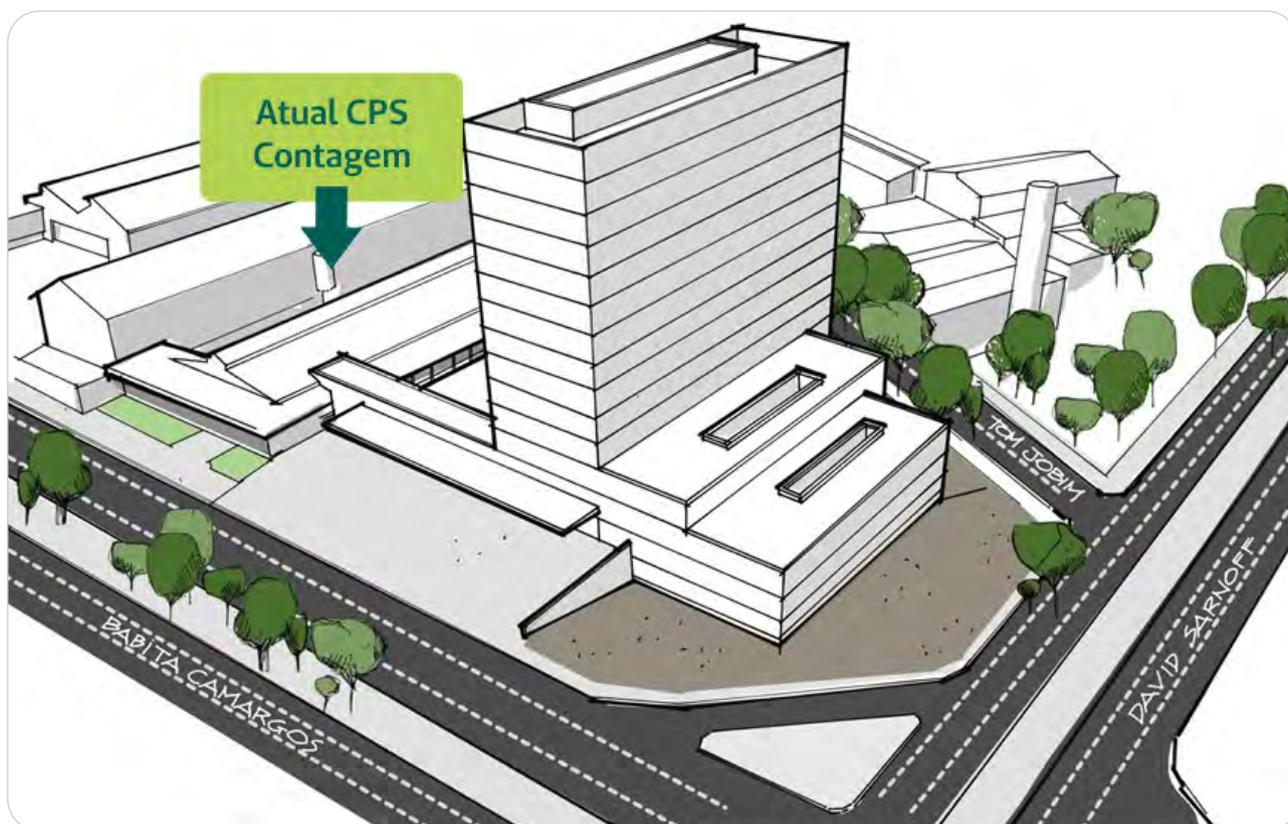
RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS



A construção do novo hospital em Contagem será realizada com investimento de aproximadamente R\$ 200 milhões em recursos próprios. A nova unidade assistencial própria da Cooperativa estará localizada na Avenida Babita Camargos, 1.695, ao lado da Unidade Contagem.

Saiba mais sobre o Fundo de Competitividade Comercial no capítulo Quem faz a Unimed-BH - Médicos Cooperados.

Vale registrar que, também em 2021, o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim mudou de endereço, passando a funcionar na antiga sede do Hospital Unimed – Unidade Betim Centro, na Avenida Governador Valadares, 619. A transição foi preparada com todo o cuidado para evitar possíveis transtornos para os clientes. Além disso, todos os colaboradores e médicos cooperados das unidades ambulatoriais de Betim foram alinhados sobre o processo de forma transparente.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim está de casa nova!

ANS - Nº 34.388-9

Para sua comodidade, **o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim** passa a funcionar **no mesmo local da Clínica Unimed**, em um espaço mais amplo e confortável.

Mas fique tranquilo: a equipe de colaboradores, o corpo clínico e o agendamento continuam os mesmos. E o horário de atendimento também não mudou: **de segunda a sexta, das 7h30 às 21h, e sábado, das 7h30 ao meio dia.**

Para tirar dúvidas ou marcar uma consulta, **ligue 4020-4020.**

Novo endereço a partir de 22/02:

Av. Governador Valadares, 619.

Unimed 

Para informar aos nossos clientes sobre o novo endereço do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim, elaboramos material informativo destacando os benefícios da mudança de estrutura.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

JUNTOS PELA EXCELÊNCIA

Para estimular o alcance de excelência nos serviços que prestados aos nossos clientes, em 2016, demos um importante passo para a qualificação contínua das unidades assistenciais próprias e credenciadas da Unimed-BH: o lançamento do Selo de Excelência Assistencial.

A iniciativa inovadora conta com metas estabelecidas a partir de indicadores de qualidade, que têm como principal pilar a satisfação dos nossos clientes durante o percurso assistencial. Em ciclos anuais de trabalho, as instituições participantes do Selo têm seu desempenho analisado por meio de auditorias feitas por instituição terceira isenta, sob supervisão da equipe da Cooperativa.

A partir dos resultados alcançados a cada edição do programa, os serviços são reconhecidos pela qualidade do cuidado ofertado aos nossos clientes no Encontro Excelência, evento de premiação dos serviços que conquistam pelo menos três das cinco dimensões de avaliação do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH. Além da visibilidade, os vencedores recebem um incentivo financeiro da Cooperativa como recompensa pelo esforço dedicado à realização de um trabalho seguro e eficiente, que gera ganhos para a Unimed-BH, para os próprios serviços de saúde e, principalmente, para os nossos clientes.

O SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL EM NÚMEROS

Confira como avançamos na qualificação dos nossos serviços e no reconhecimento do trabalho coletivo que realizamos junto aos prestadores próprios e parceiros:

2016

Lançamento do Selo de Excelência, com apresentação da proposta de trabalho para os serviços hospitalares da Rede Assistencial Unimed-BH.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

2017

19 hospitais aderiram à iniciativa e 13 tiveram seu trabalho reconhecido com o Selo de Excelência.



2018

Ampliamos o escopo de trabalho do Selo de Excelência com a inclusão dos serviços de oncologia no programa. 25 instituições foram avaliadas, e a premiação foi entregue a 16 delas.



2019

O Selo de Excelência passou a contemplar também os serviços de imagem da Rede Unimed-BH e 30 instituições, entre hospitais, serviços de oncologia e de imagem, tiveram seu trabalho auditado. Foram 21 serviços premiados no ano.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

2020

O Selo contemplou clínicas de nefrologia, radioterapia e anatomia patológica, além dos hospitais e dos serviços de oncologia e imagem. Dos 86 serviços avaliados, 46 foram premiados pela Cooperativa.



2021

Com o mesmo escopo do ano anterior, o Selo de Excelência Assistencial avaliou o desempenho de 87 unidades assistenciais e premiou 43 serviços pelo desempenho na oferta de assistência aos clientes Unimed-BH.



Em 2021, o evento de reconhecimento da Rede de Serviços Unimed-BH, Encontro Excelência, chegou à sua 5ª edição e, pelo 2º ano consecutivo, foi realizado em formato on-line. Os representantes dos serviços que concorreram à premiação puderam interagir com os diretores da Unimed-BH ao vivo, por meio de uma plateia virtual.



Clique aqui e confira o vídeo com os melhores momentos do evento.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Desde a criação do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH, em 2016, a Cooperativa já destinou mais de

R\$ 154 milhões

em remuneração adicional para os prestadores como bonificação pelo desempenho na assistência aos nossos clientes.



Clique aqui e confira o vídeo que preparamos com a retrospectiva do Selo de Excelência.

SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DOS CLIENTES

Também com foco no aprimoramento contínuo, a Unimed-BH realiza pesquisas regulares para avaliar o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados em toda a Rede Assistencial. Por meio do Net Promoter Score (NPS), metodologia de avaliação da experiência do cliente reconhecida internacionalmente, coletamos e compartilhamos com nossos parceiros subsídios para a evolução do nosso trabalho e para a fidelização dos nossos públicos de relacionamento.

Os resultados obtidos por cada um dos serviços são disponibilizados de forma transparente no site da Cooperativa, junto das informações cadastrais de cada prestador, no Guia de Rede de Serviços Unimed-BH.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Além dessa ação, monitoramos criteriosamente as manifestações registradas por nossos clientes nos canais de comunicação da Cooperativa. Os relatos recebidos são acompanhados e tratados com a unidade assistencial e/ou equipes diretamente envolvidas na reclamação. Trabalho fundamental para a manutenção dos índices de satisfação com os serviços oferecidos pela nossa rede assistencial em patamares positivos, de acordo com as avaliações de mercado.

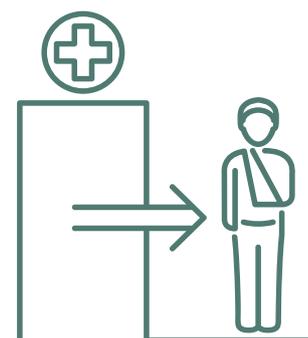
Saiba mais sobre o NPS nos capítulos Nossa Unimed-BH – Reputação e Quem faz a Unimed-BH – Clientes.

Em 2021, recebemos 2.195 manifestações de clientes em nossos canais de comunicação. Todos os relatos foram analisados e tratados pela Gerência de Rede da Cooperativa, com retorno aos clientes e elaboração de planos de ação para correção das situações apresentadas.



ATUAÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR INTEGRADAS

O foco na oferta da melhor experiência ao cliente perpassa todos os processos da Unimed-BH. Tendo em vista essa busca contínua pela prestação de assistência eficiente e segura, as estruturas organizacionais das nossas unidades hospitalares próprias de referência, Hospital Unimed – Unidade Betim e Hospital Unimed – Unidade Contorno, foram atualizadas em 2021. Agora, a gestão de cada um desses serviços inclui também a operação das unidades ambulatoriais Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim e Unidade Santa Efigênia, respectivamente.



A mudança foi feita com o intuito de favorecer a integração dos processos ambulatoriais e hospitalares, promovendo a otimização do percurso assistencial para que nossos clientes possam contar com o apoio de uma equipe cada vez mais alinhada e focada no cuidado integral à saúde.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

VOCAÇÃO PARA O CUIDADO TRADUZIDA EM NÚMEROS

Mesmo diante de um cenário adverso, por mais um ano podemos nos orgulhar do resultado que alcançamos com a oferta de assistência qualificada e segura aos 1,38 milhão de clientes que confiam em nossa vocação para o cuidado.

Em 2021, por meio da atuação conjunta das nossas redes própria e credenciada, realizamos 4.889.069 consultas eletivas, 1.489.142 consultas de urgência e 25.712.398 exames e terapias, e foram registradas 144.656 internações.

Em um dos momentos mais desafiadores da pandemia, contamos com o trabalho de 317 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, além das nossas 10 unidades assistenciais próprias, que estão estrategicamente distribuídas em nossa área de atuação e cumpriram, com maestria, o nosso propósito de seguir juntos cuidando da saúde.

327

unidades assistenciais, entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados.

1.489.142

consultas de urgência.

4.889.069

consultas eletivas.

25.712.398

exames e terapias.

490.689

exames RT-PCR.

144.656

internações.

Observação: os dados de consultas eletivas, consultas de urgência, internações e exames e terapias se referem aos atendimentos prestados dentro da Rede Unimed-BH.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

ORGANIZAÇÃO DA REDE UNIMED-BH

Estar presente onde o cliente precisa, em tempo oportuno e com os recursos adequados, oferecendo uma assistência integral. É assim que nossa rede de serviços em saúde está organizada.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

REDE PRÓPRIA

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



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

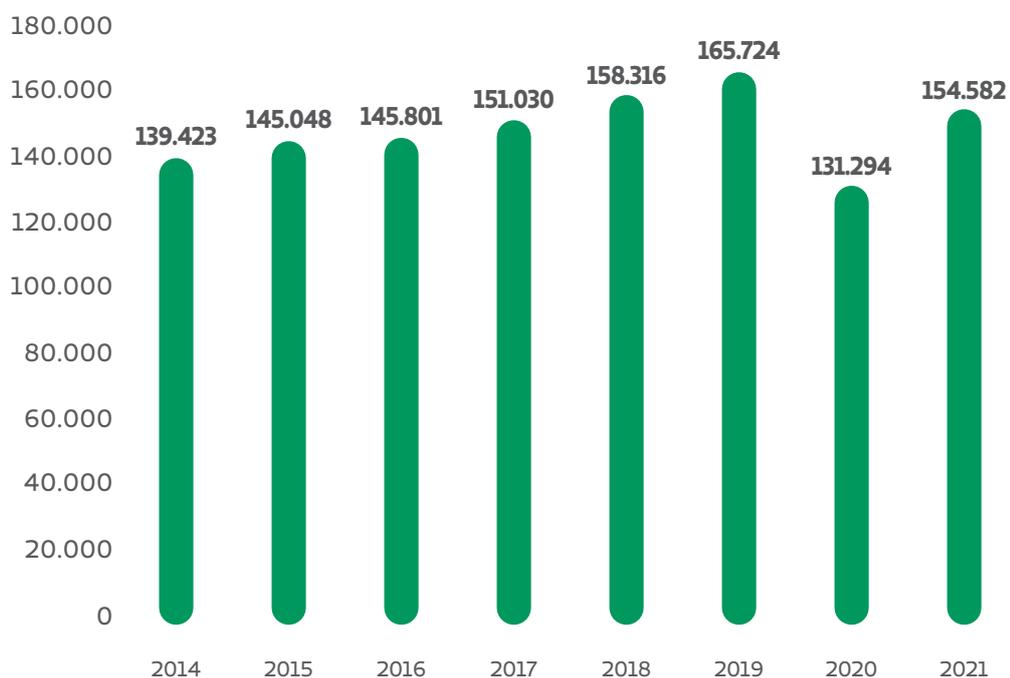
CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (DE 2014 A 2021)

Mais de 143 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH em 2021. Nos últimos dois anos, a redução foi expressiva em razão do período de suspensão de cirurgias e procedimentos eletivos, por causa da pandemia, necessária para que se resguardasse recursos e leitos para pacientes acometidos pela COVID-19.



MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



MÉDICOS COOPERADOS

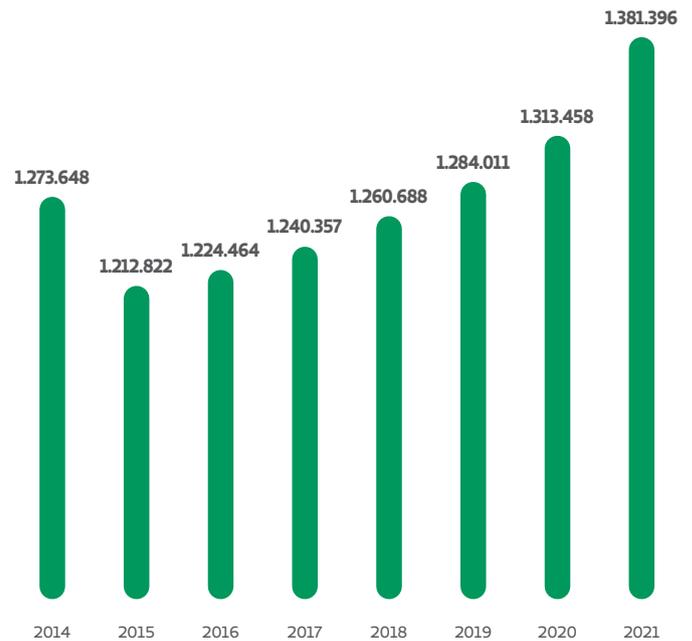
CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

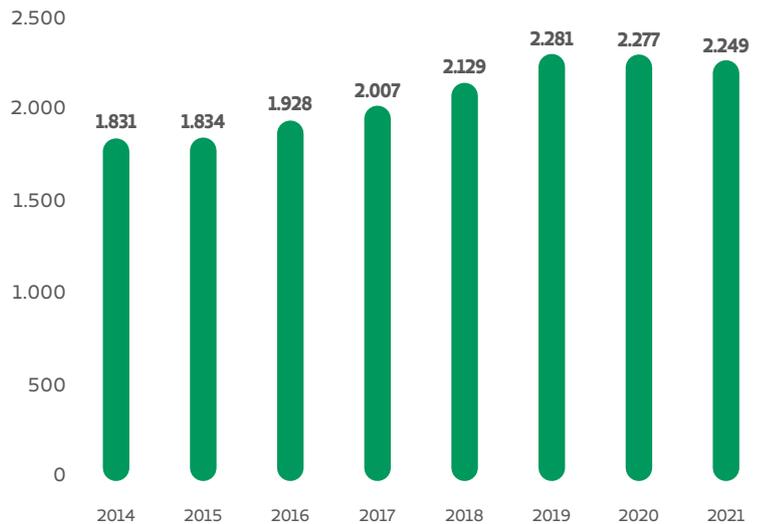
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES

Em 2021, registramos o terceiro recorde anual consecutivo em nossa carteira, conquistando o maior número de clientes de nossa história. Se comparado ao ano de 2020, o crescimento foi de quase 68 mil vidas. Nos últimos oito anos, o saldo é de mais de 107 mil clientes.



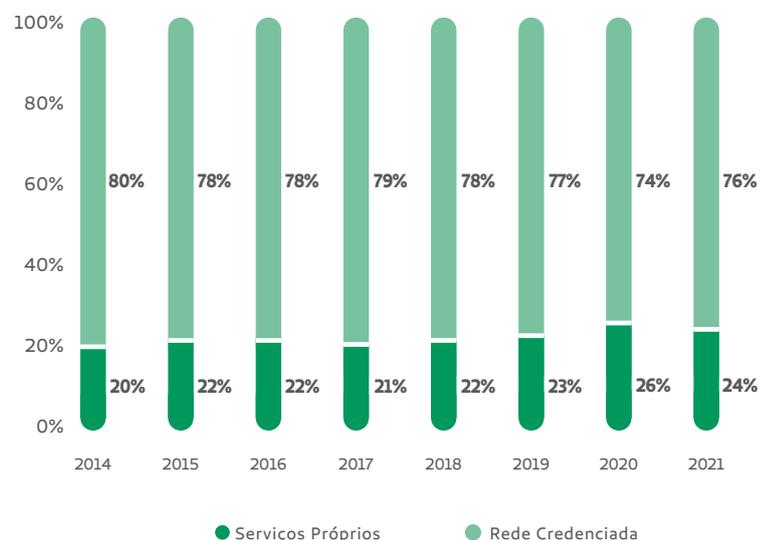
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS ATUANTES NAS UNIDADES ASSISTENCIAIS PRÓPRIAS (DE 2014 A 2021)

O número de médicos cooperados atuando em nossas unidades assistenciais próprias se manteve em linha nos últimos três anos.



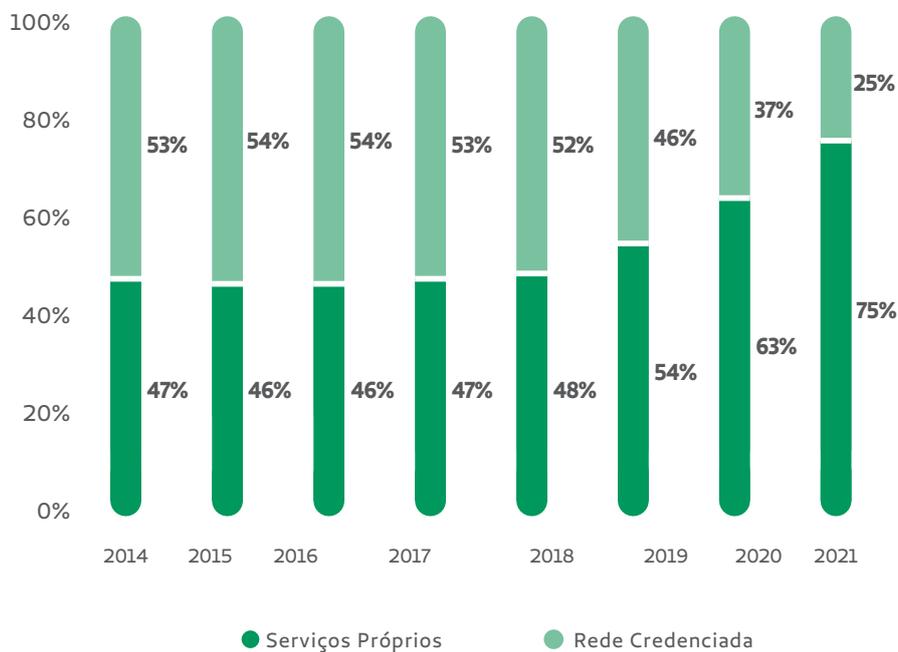
PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES PRÓPRIAS NA ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES (DE 2014 A 2021)

Nossas unidades assistenciais próprias são fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2021, adequamos e ampliamos nossa estrutura para garantir acesso e atendimento aos pacientes com a COVID-19.

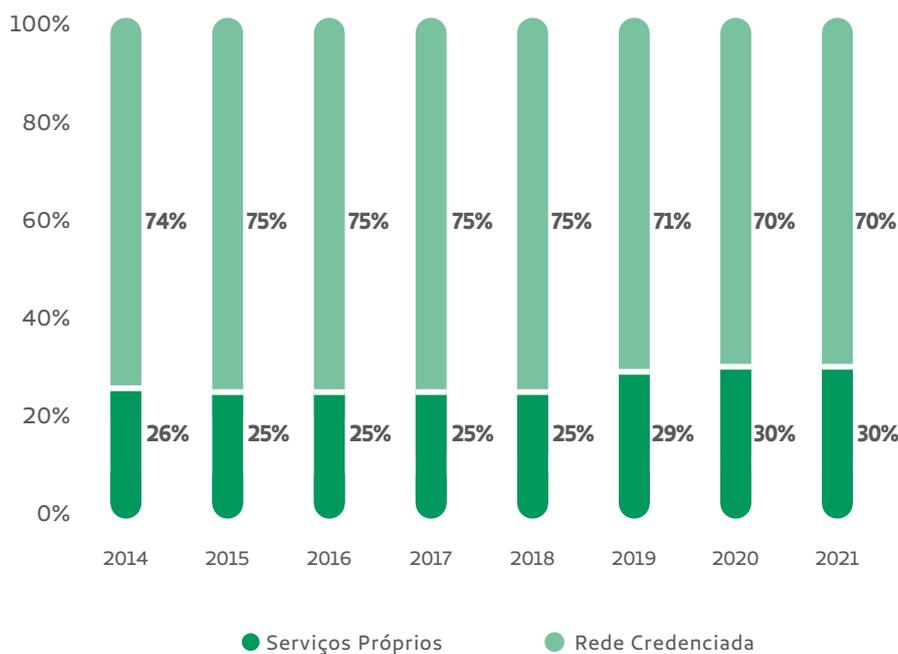


Percentual de consultas eletivas

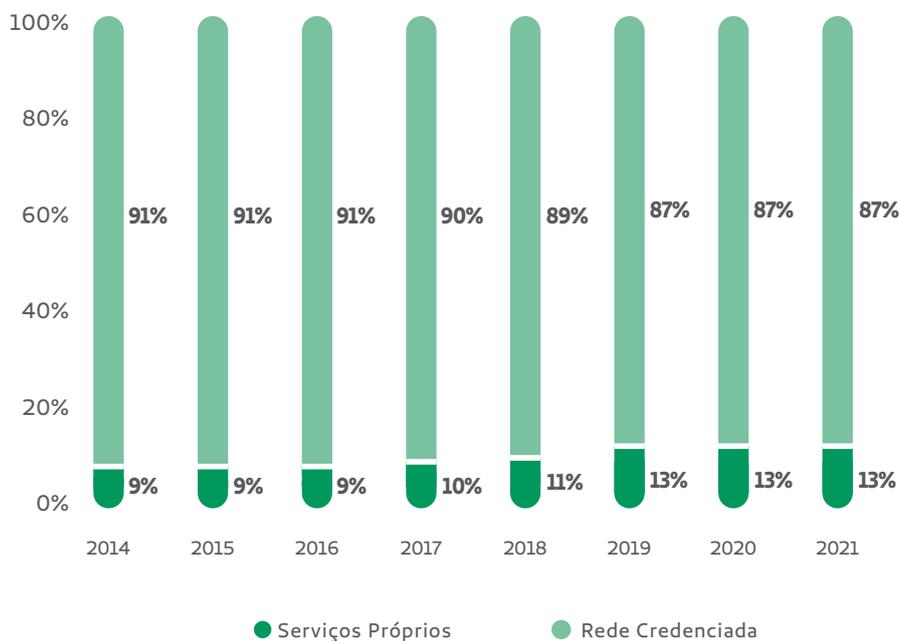
Percentual de consultas em pronto-socorro



Percentual de internações

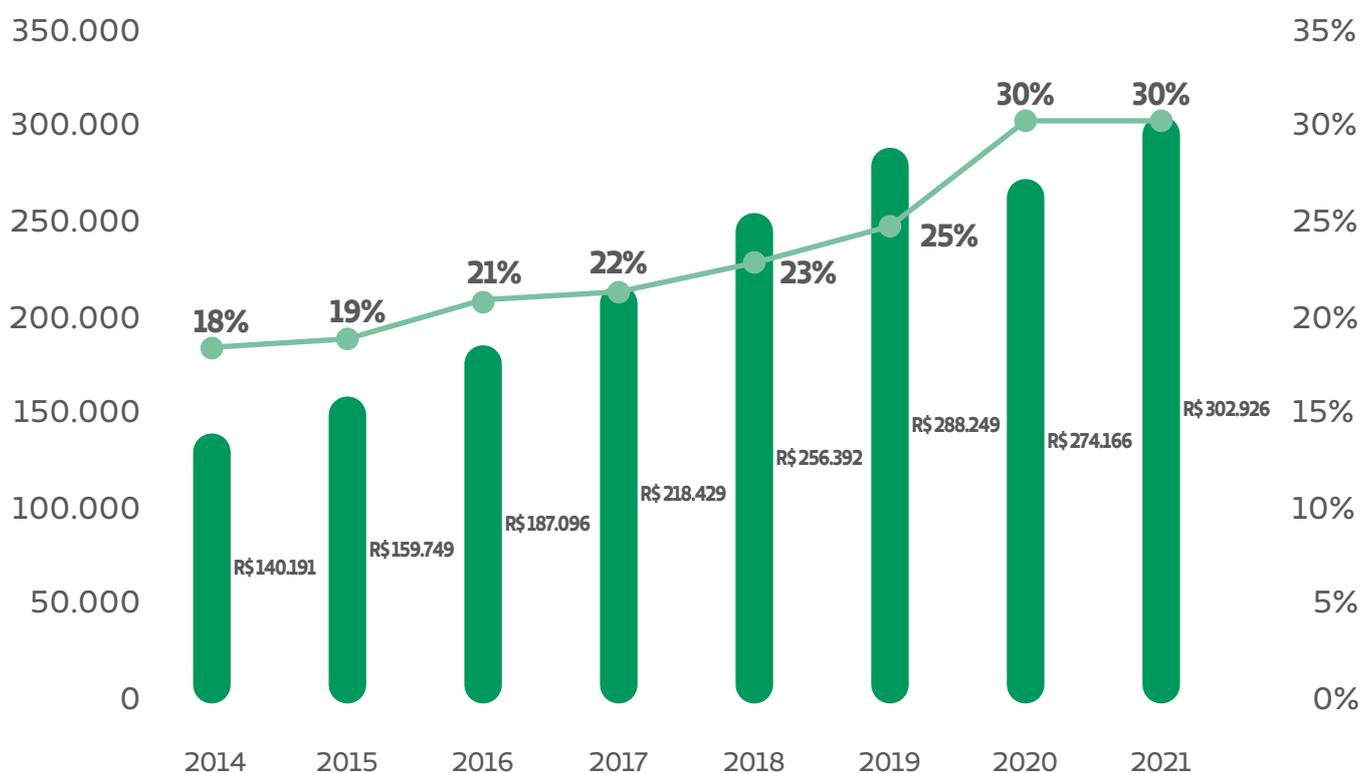


Percentual de exames e terapias (ambulatoriais e hospitalares)



REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E SUA PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (DE 2014 A 2021 – MILHARES DE REAIS)

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2021, mais de R\$ 302 milhões em honorários para médicos cooperados, o que representa 30% do total pago aos cooperados.



● Valor em milhares de reais

● Participação percentual no total pago aos cooperados

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

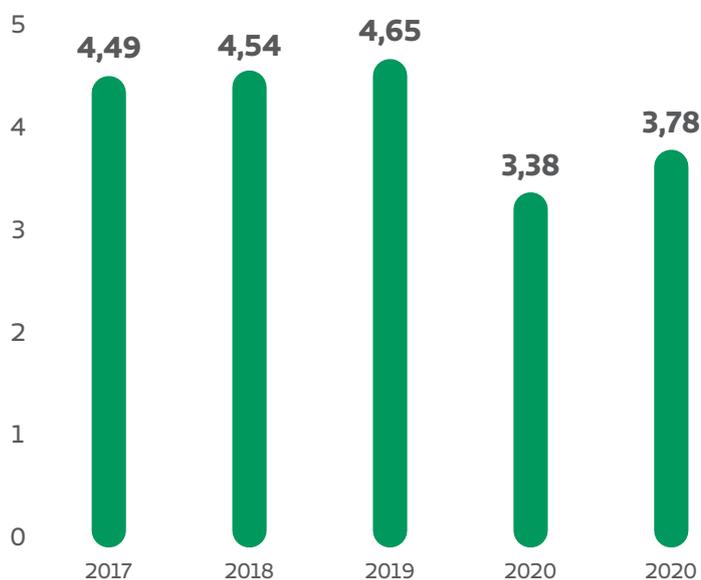
RESULTADOS ASSISTENCIAIS

Um compromisso permanente da Unimed-BH é a melhoria da assistência por meio do uso eficiente dos recursos. Na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA, podemos acompanhar a evolução de dados que medem e monitoram essa qualidade. Em 2021, observou-se um início de retomada dos atendimentos eletivos, que foram impactados pela pandemia da COVID-19, mas alguns indicadores continuaram sofrendo influência desse cenário.

CONSULTAS ELETIVAS

Em 2021, houve um aumento no indicador de consultas médicas eletivas para a carteira geral de cliente e dentre os idosos. Isso pode significar uma lenta recuperação em direção a patamares pré-pandemia e também uma recuperação de consultas represadas ou postergadas ao longo de 2020 por causa da pandemia. Os indicadores expressam a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente).

Consultas eletivas por cliente



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

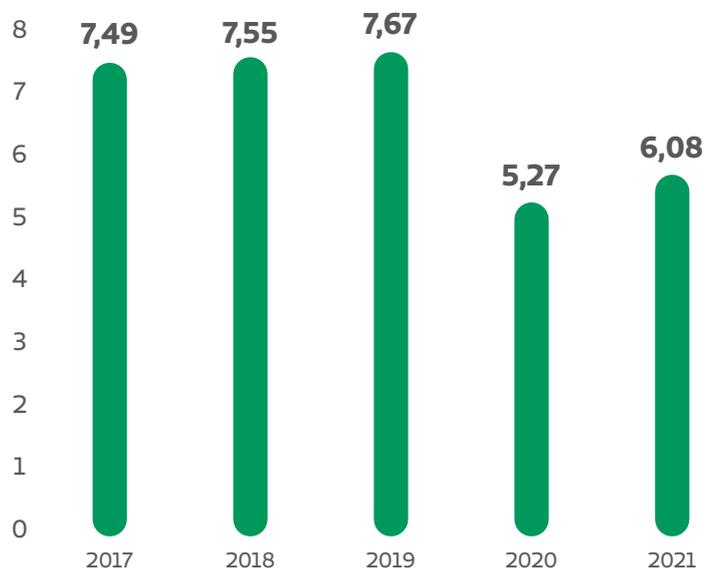
MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

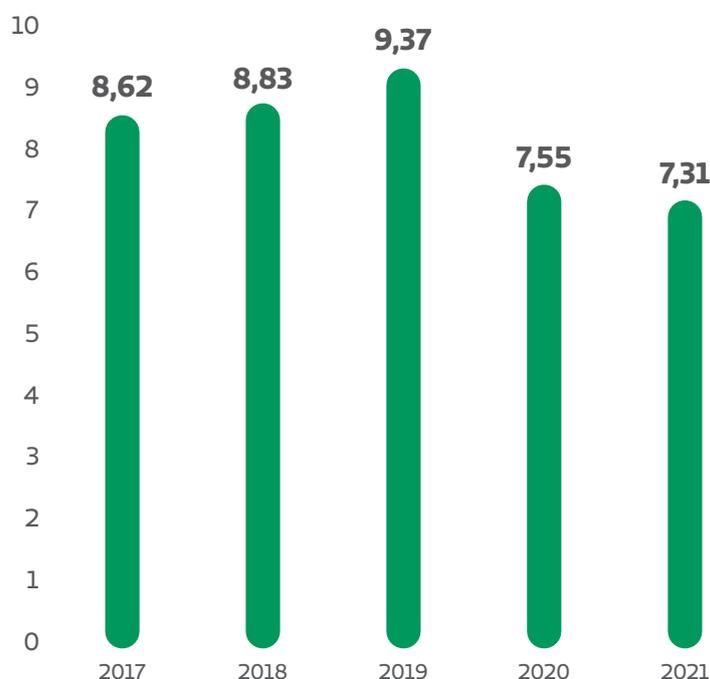
COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

Consultas eletivas por idoso



PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS



Em 2021, foi observada a mesma tendência de redução neste indicador, semelhante ao que ocorreu em 2020, possivelmente como consequência da pandemia. O indicador expressa o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

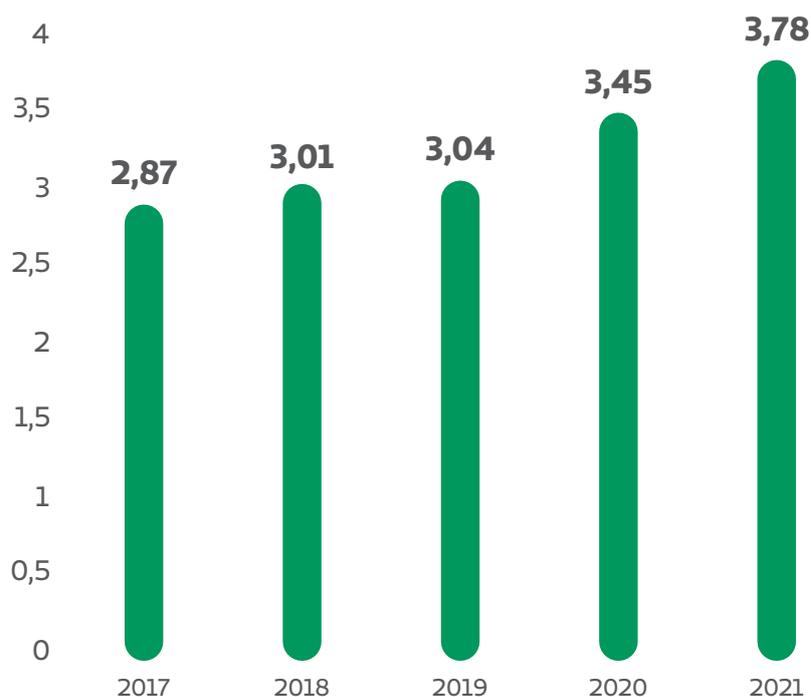
MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

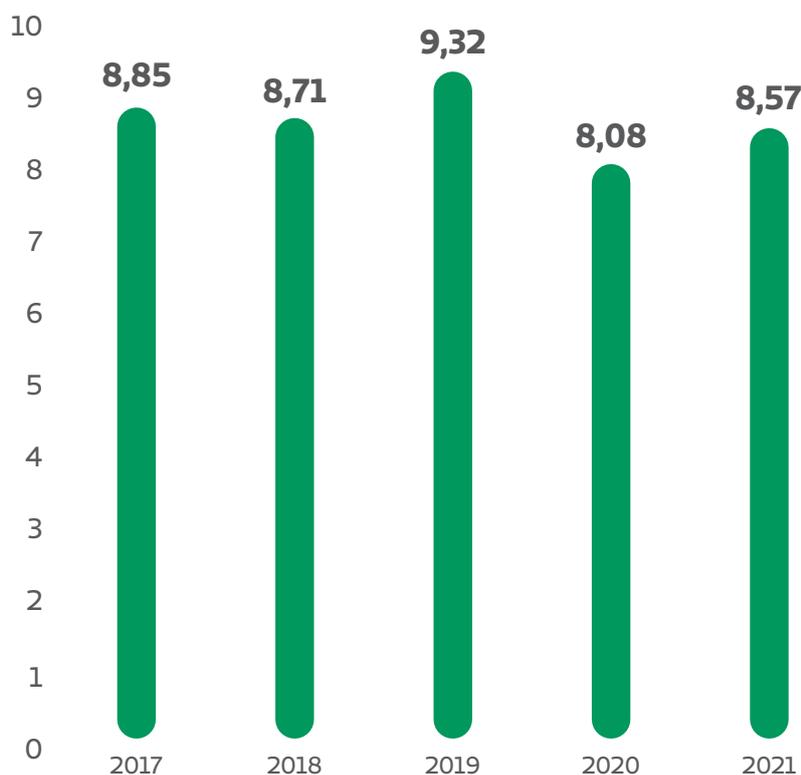
REDE DE SERVIÇOS

EXAMES COMPLEMENTARES POR CONSULTA MÉDICA ELETIVA



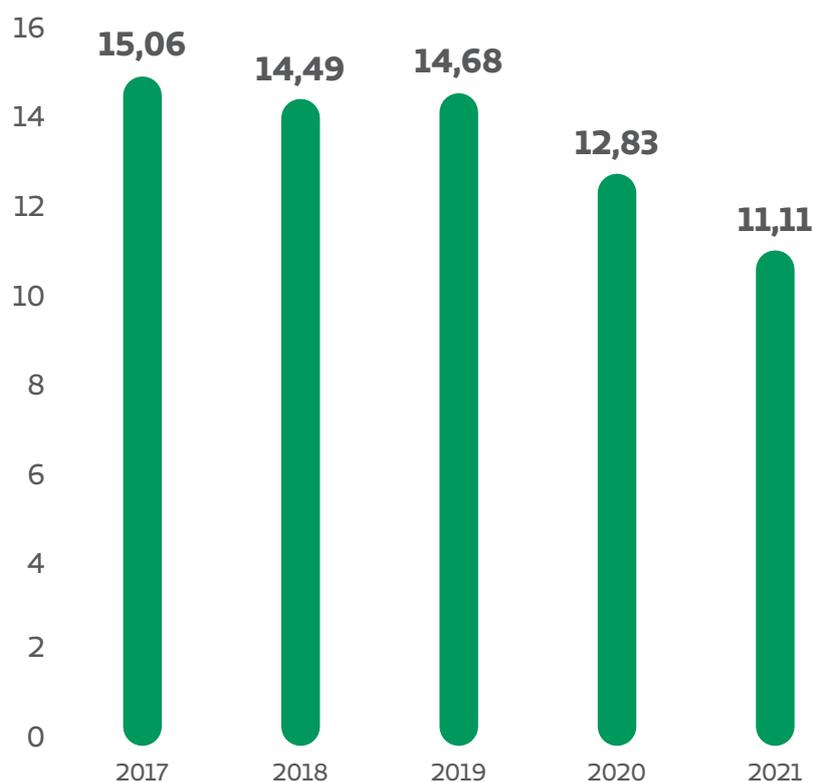
Em 2021, observou-se aumento neste indicador, possivelmente influenciado pela mudança da relação entre os clientes que mais postergaram suas consultas em razão da pandemia (jovens, pessoas sem comorbidades, entre outros) e os que menos as postergaram (idosos e pessoas com comorbidades). O indicador expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência.

PERCENTUAL DE RETORNO A SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ATÉ TRÊS DIAS



Em 2021, foi observada uma ligeira retomada no comportamento deste indicador aos patamares pré-pandemia, como o observado em 2018. Há que se registrar que, nesse caso, os anos de 2019 e 2020 foram atípicos. Em 2019, houve aumento de atendimentos em pronto-socorro em razão da epidemia de dengue e, em 2020, redução da procura pelo pronto atendimento em virtude da pandemia. O serviço de Consulta On-Line manteve seu importante papel no controle desse indicador, que expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até três dias a qualquer serviço de mesma natureza.

PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES POR CONDIÇÕES SENSÍVEIS À ATENÇÃO PRIMÁRIA (ICSAP)



Em 2021, tivemos mais uma redução importante neste indicador, que expressa o percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde. A pandemia teve influência direta nesse indicador. As medidas de distanciamento social, higienização de mãos, uso de máscaras e a vacinação contra a contribuíram para reduzir internações por outras doenças respiratórias em adultos e crianças. Acredita-se, ainda, que a pandemia pode ter levado muitos pacientes com condições clínicas menos graves, antes internados, a serem tratados e acompanhados de maneira ambulatorial, no intuito de evitar o ambiente hospitalar.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

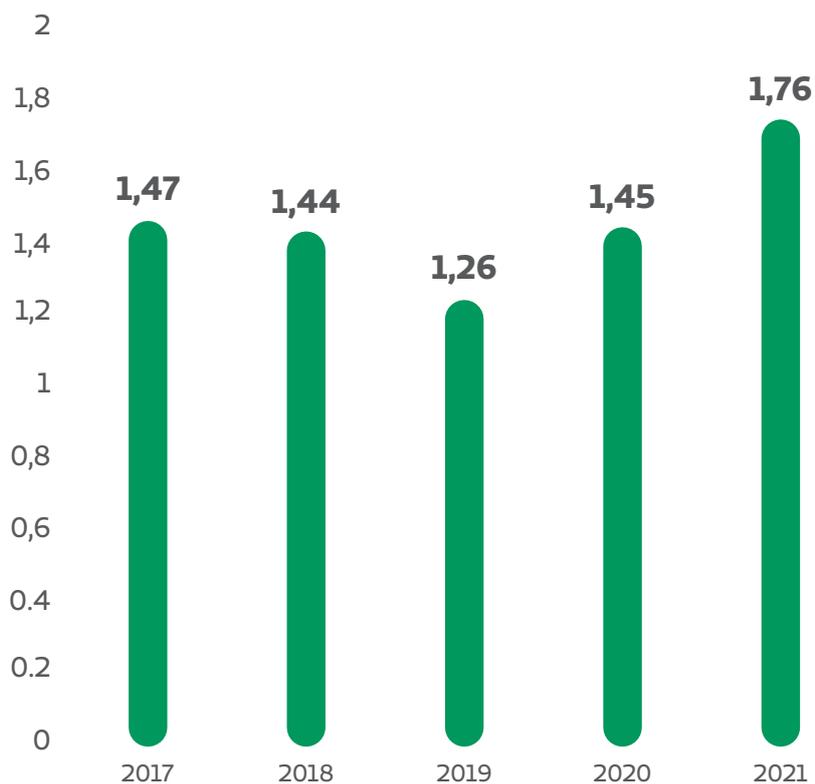
MÉDICOS COOPERADOS

CLIENTES

COLABORADORES

REDE DE SERVIÇOS

RAZÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR EM RELAÇÃO À REFERÊNCIA



Em 2021, ocorreu um aumento neste indicador, impulsionado, dentre outros fatores, pela internação de pacientes com COVID-19 e pela redução relativa de internações de baixa complexidade.

MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO



Nosso jeito de fazer

"Juntos, com você, cuidando da saúde" é o nosso propósito e nossa vocação. E cumpri-lo com excelência é o nosso jeito de fazer.

Ética, combate à corrupção, integridade e conformidade são valores que fazem parte do dia a dia da Unimed-BH. Em 2021, boas práticas de governança e compliance demonstram nosso compromisso de fazer o que é certo.

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE



Em nosso dia a dia, cultivamos e compartilhamos importantes valores, entre os quais está a ética nas relações.



GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL

Uma empresa Pró-Ética, reconhecida pelo terceiro ciclo consecutivo, é aquela que reforça todos os dias o seu compromisso com a integridade e a conformidade, alinhada com a premissa de “fazer o que é certo, não o que é fácil”.

A ética nos relacionamentos guia cada uma de nossas ações. Nos últimos oito anos de gestão, o foco da alta liderança às iniciativas de integridade e conformidade contribuiu para nos posicionar em um papel de referência nos setores de saúde e cooperativista, que são nossa essência.

Muito mais do que a conformidade com as regulações que regem nosso negócio, buscamos continuamente fortalecer a cultura da integridade e contribuir para disseminá-la, uma vez que, como cooperativa, somos comprometidos com a geração de valor na sociedade em que estamos inseridos. Assumimos compromisso com as boas práticas de governança e gestão, além de possuímos um Código de Conduta e Relacionamento que é o nosso guia na relação com os nossos públicos.



SELO PRÓ-ÉTICA

A Unimed-BH conquistou, pela terceira avaliação consecutiva, o selo Pró-Ética, da Controladoria-Geral da União (CGU). Esse é um dos principais reconhecimentos nacionais para empresas que se comprometem com ações de integridade, conformidade e de prevenção e combate à corrupção e à fraude.

Nesse ciclo, que compreende os anos de 2020 e 2021, alcançamos pontuação ainda maior que a anterior, demonstrando a evolução constante das ações de gestão na promoção da ética e da integridade.

A Unimed-BH já havia sido reconhecida como empresa Pró-Ética nas edições 2017 e 2018-2019. Em 2017, fomos a única operadora de planos de saúde e única cooperativa a conquistar esse reconhecimento, abrindo portas para que outras instituições do setor também amadurecessem seus processos internos nesse sentido. O selo Pró-Ética é fruto de um Programa de Compliance robusto e que é referência no país, que se estrutura nos eixos processos e pessoas.

Saiba mais no capítulo Nossa Unimed-BH – Reconhecimentos.

EMPRESA
**PRÓ
ÉTICA**
2020-2021

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



Eudes Magalhães, diretor Administrativo-Financeiro da Unimed-BH, representou a nossa cooperativa na solenidade de premiação do ciclo 2020-2021 do selo Pró-Ética.

CÓDIGO DE CONDUTA E RELACIONAMENTO

Um dos instrumentos mais importantes no processo de fortalecimento e disseminação da cultura da integridade é o Código de Conduta e Relacionamento, voltado para todos os públicos com os quais nos relacionamos. Acompanhando o dinamismo atual das transformações em todo o mundo, o documento passa por revisões e atualizações periódicas para estar sempre dialogando com as evoluções da nossa sociedade.



Na Unimed-BH, temos como prática a revisão do Código de Conduta e Relacionamento a cada dois anos. A última revisão foi em 2020, e a próxima será em 2022.

POLÍTICAS CORPORATIVAS UNIMED-BH			
Conduta	Processos/operações	Relacionamento	Assistência
<ol style="list-style-type: none"> Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista Transparência institucional Respeito à diversidade, inclusão e valorização das pessoas Posicionamento e valorização da marca Representação institucional 	<ol style="list-style-type: none"> Governança corporativa Compliance Gestão da qualidade Controles internos Custos e eficiência administrativas Gestão de suprimentos e fornecedores Gestão financeira e patrimonial Segurança da informação e sigilo Inovação e propriedade intelectual 	<ol style="list-style-type: none"> Relacionamento com o cooperado Gestão de pessoas Relacionamento com o Sistema Unimed Gestão e manutenção da Rede Assistencial Relacionamento com os clientes e mercado 	<ol style="list-style-type: none"> Respeito e segurança do paciente Coordenação do cuidado e integração assistencial

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E EVOLUÇÕES NA LGPD

Em 2021, avançamos com o projeto Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que começou a ser estruturado em 2018, com a consolidação de uma série de ações para promover a aderência da Cooperativa com a conformidade na lei. Várias ações de evolução na gestão e proteção de dados foram tomadas na Cooperativa. Criptografia de banco de dados, mascaramento de dados pessoais no ambiente de desenvolvimento, substituição das soluções de controle de navegação (Proxy) e de proteção de perímetro (Firewall), evolução no processo de gestão de acessos, conscientização para desenvolvimento seguro e adoção do padrão previsto na ISO-27001, dentre outras.



Para disseminar entre colaboradores e médicos cooperados as boas práticas relacionadas à LGPD, também foi criada uma trilha de treinamentos exclusiva sobre os aspectos que envolvem a nova lei. Nos anos de 2020 e 2021, mais de

3.500

pessoas foram capacitadas.

Renato Campos Leite, superintendente jurídico e Data Protection Officer (Encarregado de Dados) da Unimed-BH, recebeu, em outubro de 2021, o Prêmio Excelência da Saúde, na categoria Boas Práticas e Compliance, com o case de LGPD da Cooperativa.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

A gestão de dados pessoais e de dados sensíveis faz parte do dia a dia da Cooperativa. Sabemos dos riscos inerentes a qualquer atividade e temos um modelo de gestão de crises que visa a conter eventuais problemas. Um exemplo prático da relevância da gestão de crise no que tange à LGPD foi a condução de um incidente ocorrido com o nosso fornecedor de call center. A empresa foi vítima de ataque cibernético no Brasil em 2021. A Unimed-BH teve agilidade nas tratativas, impedindo a possibilidade de ataque dos hackers à nossa base de dados. Os sistemas da Cooperativa não foram violados, preservando a segurança dos dados armazenados, o que demonstra a robustez das ferramentas que garantem a segurança da informação na Unimed-BH.

Dados pessoais são um conjunto de informações que podem identificar um determinado indivíduo. Nome, sobrenome, apelido e endereço são alguns exemplos. Dados sensíveis são aqueles cujo tratamento possui algum risco de dano aos direitos e liberdades individuais, por se referirem à saúde ou à vida sexual, à origem racial ou étnica, e a dados genéticos e biométricos, dentre outros.

GESTÃO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos na Unimed-BH adota práticas de mitigação em todos os níveis, com a sensibilização da responsabilidade de todos os públicos no processo. Em 2021, aprimoramos a gestão de perdas com o objetivo de identificar, analisar e tratar as causas de perdas operacionais contabilizadas. Esse processo está em conformidade com importantes resoluções normativas da ANS, como a nº 452, sobre Acreditação das Operadoras de Saúde, e a nº 443, sobre as práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

Além disso, foram mapeados os principais fluxos do Centro de Distribuição e dos Serviços Próprios com base no Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que promove orientações e condutas de contenção e correção diante de acontecimentos que podem provocar a parada súbita ou gradual de processos vitais da Cooperativa.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

Em 2021, tivemos 100% de aderência aos requisitos de análise de riscos e monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU).

CANAL CONFIDENCIAL

Criado em 2017, o Canal Confidencial é uma linha direta, disponível para acesso de qualquer pessoa, para relatos de condutas indevidas, descumprimentos do Código de Conduta e Relacionamento e das leis vigentes ou suspeita de descumprimento.

Os relatos, que podem ser feitos de forma anônima, foram gerenciados por empresa terceira e isenta. Todas as denúncias são apuradas e tratadas, sem qualquer retaliação aos denunciantes.

As manifestações podem ser feitas pelo site <https://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh/> ou pelo telefone 0800 792 1011.

Em 2021, foram registrados

450

relatos no Canal Confidencial, sendo 299 concluídos e 151 em apuração.



As denúncias possibilitam a identificação de possíveis fraudes e evitam desvios éticos que podem ocasionar impactos na imagem e na reputação e até gerar perdas financeiras para a Cooperativa.

DUE DILIGENCE

Outra ação fundamental foi a continuação e o aprimoramento do *due diligence*, um processo de avaliação utilizado para identificar os riscos decorrentes de fornecedores, prestadores de serviços, representantes e demais pessoas físicas e jurídicas contratadas. É uma análise profunda que avalia diversos pontos da empresa que podem influenciar no negócio.

Na Unimed-BH, esse processo é muito importante por reforçar o nosso compromisso com as pessoas, atuando como Um Só Time e tendo como norte a ética em todos os nossos relacionamentos.



Além das ações do *due diligence*, criamos para nossos parceiros de negócio o curso *Ética, Integridade e Gestão de Riscos Unimed-BH* com temas como *Código de Conduta e Relacionamento, Canal Confidencial, Políticas Corporativas, Programa de Compliance e Gestão de Riscos*.

Em 2021,
monitoramos

5.412 parceiros de negócio.

MAPEAMENTO DE NORMATIVAS

O acompanhamento de leis, resoluções normativas, projetos de lei e consultas públicas visa a garantir as atualizações regulatórias nos processos da Cooperativa. Em 2021, foram mapeadas, comunicadas e tratadas 66 normativas e 12 consultas públicas, nos âmbitos federal, estadual, municipal e de órgãos reguladores, com destaque para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e para a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A Unimed-BH também intensificou o monitoramento e o encaminhamento de Projetos de Lei e ações políticas que podem impactar a operadora, nosso negócio e nosso segmento de atuação. Para tanto, além de um acompanhamento contínuo, criamos um informativo periódico para lideranças, exclusivamente para comunicação interna, com o objetivo de antecipar possíveis desdobramentos que se mostrarem pertinentes.

IV CONGRESSO INTEGRIDADE

A IV edição do Congresso Integridade foi realizada entre os dias 4 e 18 de novembro de 2021. No dia 17 de novembro, a Cooperativa foi destaque no painel “Pandemia e Ética na Saúde”, com a participação do nosso diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães.

O painel também contou com a participação do cooperado da Infectologia Adelino de Melo Freire Júnior; da presidente do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais, Cibele Alves Carvalho; e da gerente de Governança, Riscos e Compliance da Unimed-BH, Mariana Pinho Duarte, como mediadora do debate. Em função da pandemia, pela segunda vez o congresso foi realizado de forma virtual.



Eudes Magalhães apresentou o case da Unimed-BH no enfrentamento da pandemia e falou sobre os direcionadores das ações realizadas pela Cooperativa para o enfrentamento da crise sanitária.

Nossas escolhas nos últimos anos nos permitiram ser protagonistas das transformações do setor de saúde.

INOVAÇÃO



Em 2020, a Unimed-BH lançou a Consulta On-Line e o telemonitoramento para os clientes com casos suspeitos de COVID-19. Antes de se deslocar para uma unidade de saúde, o cliente passou a ter a oportunidade de se consultar sem sair de casa. Até o final de 2021, o serviço chegou a quase 590 mil atendimentos.



INOVAÇÃO NO DNA

A busca contínua por inovação está na nossa essência e na nossa história. Os 50 anos da Cooperativa foram marcados por projetos pioneiros, que vêm impulsionando as transformações e nos mantêm na vanguarda do setor de saúde.

Isso foi possível por termos escolhido a inovação como foco. Somos impulsionados, todos os dias, para o desenvolvimento de projetos e iniciativas que nos permitem estar à frente das mudanças e prontos para novos desafios.

Para nós, inovar é fazer melhor o que já fazemos bem. Ao longo de nossa história, e em especial nos últimos oito anos, o fortalecimento constante da cultura da inovação, não apenas internamente, mas contribuindo de maneira efetiva para o nosso setor, possibilitou que nossos avançados programas ganhassem cada vez mais destaque nacional e internacional. Essa visibilidade nos permitiu construir novas parcerias estratégicas para projetos que trazem benefícios diretos para clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço em saúde e sociedade.

Inovamos em processos, modelos assistenciais, serviços, tecnologia e relacionamento. Como resultado, destacamos o reconhecimento do Ranking Valor Inovação, promovido pelo Jornal Valor Econômico, que premia as 150 Empresas Mais Inovadoras do Brasil. Em 2021, ocupamos a 3ª posição na categoria Seguros e Planos de Saúde.

UNIMED-BH É DESTAQUE NO

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO BRASIL

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO BRASIL 2021

Jornal Valor Econômico

3º lugar

Categoria Seguros e Planos de Saúde
Somos a **única** operadora de abrangência regional no **TOP 5** da categoria.

O reconhecimento se deve principalmente às nossas iniciativas de transformação digital que beneficiam clientes, médicos cooperados, colaboradores e parceiros.

Unimed **ft** Belo Horizonte

50 ANOS

Peça de comunicação enviada aos cooperados, colaboradores e parceiros destacando a conquista do reconhecimento no Ranking Valor Inovação.

Saiba mais no capítulo Nossa Unimed-BH – Reconhecimentos.

INOVAÇÃO NOS MODELOS ASSISTENCIAIS

Nos últimos anos, evoluímos da assistência no tratamento de doenças para o cuidado integral com a saúde dos nossos clientes, com a criação de linhas de cuidado, com o foco na atenção primária e com o incentivo à prevenção por meio de ações de promoção da saúde.

Fomos pioneiros no setor de saúde com a criação dos modelos de remuneração por qualidade, estimulando a entrega de valor no cuidado com os clientes. Para isso, construímos coletivamente, por recomendação do Conselho Social e com o apoio dos Comitês de Especialidades, o Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA. Também implementamos a remuneração variável por meio da criação do Índice de Qualidade Assistencial – IQA.



GUIA

Gestão Unimed-BH
de Indicadores
Assistenciais

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados.

Nessa mesma linha, criamos o Selo de Excelência Assistencial, uma iniciativa de estímulo à qualificação contínua da Rede de Serviços da Cooperativa por meio de auditorias externas ou da avaliação de indicadores de qualidade.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Rede de Serviços.



Premiação do Selo de Excelência 2021. O evento on-line contou com a participação de plateia virtual. No palco, o diretor Administrativo-Financeiro, Eudes Magalhães.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

INOVAÇÃO NA TRANSPARÊNCIA E NO ACESSO A INFORMAÇÕES

Para facilitar o dia a dia dos nossos médicos, lançamos, em 2021, novas versões do Aplicativo e do Site do Cooperado, com interfaces mais intuitivas e modernas.

Outro avanço no alinhamento dos médicos cooperados sobre a Unimed-BH foi o lançamento recente do Ouvir Faz Bem, um podcast semanal com notícias sobre a Cooperativa. Além disso, intensificamos o uso do WhatsApp como canal de comunicação. Em dezembro de 2021, lançamos também a nova intranet para conectar ainda mais os nossos colaboradores aos temas estratégicos da Cooperativa.

Em tempos de medidas de distanciamento, inovamos com a realização de nossas Assembleias e eventos, como o Fórum de Ideias e Encontro de Cooperados, em formato digital, conquistando recordes de engajamento e participação.

Unimed **Belo Horizonte** **50 ANOS**

Chegou mais uma opção para você ficar por dentro das notícias da nossa Cooperativa.

Agora, toda semana, você vai poder ter acesso às notícias mais importantes da Unimed-BH de um novo jeito: **ouvindo o nosso Boletim em formato de áudio.**

Comunicação mais ágil, interativa e democrática em apenas alguns minutos.

Acesse o site dos cooperados e saiba mais!

Peça da campanha de lançamento, em julho de 2021, do Ouvir Faz Bem para os cooperados. O mais novo canal da Unimed-BH traz as notícias mais importantes da Cooperativa de forma ágil e em poucos minutos.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO



Novo site do cooperado foi lançado em 2021. O canal foi desenvolvido a partir de metodologia de Experiência do Usuário na Saúde desenvolvida na Cooperativa (saiba mais no item Design de experiência na Unimed-BH).

INOVAÇÃO PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Ao longo de nossa história, somos pioneiros em oferecer serviços on-line aos nossos públicos de relacionamento. Fomos a primeira operadora de planos de saúde a disponibilizar o agendamento de consultas pela internet, em 2011, e a comercializar planos de saúde pelo e-commerce, em 2017, após autorização da ANS.

No ano de 2020, lançamos o SOL, o sistema de gestão de atendimentos médicos da Cooperativa, criado para oferecer mais facilidades à rotina dos cooperados e mais agilidade aos clientes. O sistema continuou em permanente evolução em 2021 e, hoje, é utilizado nos consultórios dos cooperados. Também evoluímos no MV Soul para a Rede Própria Unimed-BH, conectando os dados dos pacientes em sua trajetória assistencial. E também estamos caminhando na adoção da biometria facial para o atendimento aos clientes.



Antecipando tendências, em 2018, a Unimed-BH desenvolveu os primeiros projetos piloto de telessaúde. O conhecimento e a experiência obtidos foram fundamentais para que pudéssemos lançar o serviço de Consulta On-Line Coronavírus apenas sete dias após a declaração da pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS),

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

em março de 2020. A criação de uma plataforma digital própria de telemedicina na Unimed-BH permitiu o desenvolvimento de cerca de 20 outros serviços, como o Telemonitoramento Domiciliar, o Pronto Atendimento On-Line e o plano Bem Digital.

Agendamento On-Line, Sol, MV Soul e a telessaúde são alguns dos nossos avanços na transformação digital da Cooperativa.



Da implantação da Central de Consultas On-Line até o final do ano, foram realizados quase 590 mil atendimentos.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes.

CULTURA DA INOVAÇÃO

A aceleração de práticas inovadoras na Cooperativa apresentou um salto a partir de 2014 com o início das atividades do Centro de Inovação Unimed-BH, área voltada à promoção da cultura de inovação, transformação digital, inteligência artificial, ciência de dados e criação de novos negócios. Por meio dele, evoluímos no estabelecimento de conexões com empresas de referência da área, startups e outros centros de inovação.

Nessa trajetória, estamos evoluindo para nos tornarmos um hub de inovação e tendências em saúde, contando com parcerias regionais, nacionais e internacionais. Alguns exemplos são, no âmbito nacional,

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Prefeitura de Belo Horizonte, a Serasa, o laboratório Hermes Pardini e a Vale. Entre as conexões internacionais de destaque, temos a Mayo Clinic, referência em saúde e pesquisa, e a Oscar Health, expoente em saúde digital, ambas nos Estados Unidos; a Maccabi Healthcare Services, rede de saúde de Israel; e a WGSN, autoridade mundial no mapeamento de tendências de comportamento, sediada em Londres, na Inglaterra.

Nos últimos anos realizamos parcerias internacionais estratégicas com a Mayo Clinic (EUA), Maccabi Healthcare (Israel), Oscar Health (EUA) e WGSN (Inglaterra).



Diretor da WGSN, Luiz Arruda, durante o anúncio da parceria inédita com a Cooperativa no evento Talks Unimed-BH, realizado no final de 2020.

Cabe destacar que essa parceria foi a primeira da WGSN com uma empresa de saúde do Brasil. Ela foi anunciada durante a 5ª edição do Talks Unimed-BH, em novembro de 2020. Um dos resultados dessa conexão foi o desenvolvimento do estudo de tendência O Mundo Pós-2020, cujo objetivo foi oferecer à sociedade informações que permitissem descobrir sinais de mudanças, fazer novas associações sobre os fenômenos em curso e acessar insights para desenhar novas estratégias para o futuro, sobretudo no âmbito corporativo. O conteúdo está disponível on-line em <https://www.omundopos2020.com.br>.



O estudo abordou cinco temas: Pessoas – os modos de vida das diferentes gerações; Comportamento – os movimentos da sociedade e hábitos de consumo; Tecnologia – inovação e a inserção de novas tecnologias; Economia – a estabilidade financeira dos países e dos negócios; e Saúde – as novas necessidades dos pacientes e o trabalho dos profissionais da área.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ROBOTIZAÇÃO

A Cooperativa também tem desenvolvido soluções de ciência de dados e inteligência artificial para modernizar, inovar e resolver desafios de negócio na operação assistencial e administrativa. Atualmente, são 18 modelos de inteligência artificial em operação e mais 30 modelos de Machine Learning (aprendizagem de máquina) e Deep Learning (aprendizagem profunda) em desenvolvimento.

Nesse contexto, destaca-se o Cuidado Integrado, plataforma que concentra informações dos clientes nas soluções de desenvolvimento próprio baseadas em inteligência artificial, permitindo às equipes de atenção à saúde classificar os clientes da Unimed-BH de acordo com diferentes características assistenciais. Dessa forma, é possível definir prioridades e orientar a jornada assistencial de acordo com a necessidade do cliente.



Plataforma Cuidado Integrado, que concentra informações dos clientes e utiliza recursos de inteligência artificial.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

Em 2021, a nossa frente de inteligência artificial também obteve grande avanço por meio de uma nova parceria com a UFMG, que resultou na criação do Centro de Inovação em Inteligência Artificial para a Saúde (CIIA-Saúde). Essa parceria se soma a outras já existentes, que envolvem a Kunumi, startup brasileira referência em inteligência artificial, e a Amazon Web Service (AWS) no Data Lab Unimed-BH.

A Unimed-BH se tornou uma das pioneiras também na ideação e construção de um Centro de Distribuição automatizado. A unidade conta com um robô, sensores e Internet das Coisas (IoT), que possibilitam um novo processo de cadeia logística envolvendo automação dos serviços de recebimento, fracionamento, etiquetagem, armazenagem e distribuição de medicamentos, materiais médicos e demais insumos hospitalares na Rede Própria Unimed-BH.

Atualmente, a Cooperativa possui 18 modelos de inteligência artificial em operação e mais 30 modelos de Machine Learning e Deep Learning em desenvolvimento.



O robô tem uma tecnologia avançada que conta com sensores e possibilita que todos os processos de logística operem de forma automatizada.

JUNTOS INOVAMOS

Criado em 2017 e destinado aos colaboradores, o programa Juntos Inovamos torna tangível as iniciativas inovadoras que surgem diariamente na Cooperativa, democratizando o acesso e a proposição de ideias por meio de uma plataforma digital. Em suas edições anuais, o Prêmio #JuntosInovamos já reconheceu mais de 100 colaboradores e recebeu mais de 800 inscrições de ideias e boas práticas.

Juntos Inovamos teve recorde de inscrições em 2021



A edição de 2021 do Juntos Inovamos alcançou números recordes e recebeu mais de 170 inscrições de ideias e boas práticas vindas de colaboradores de 97% das áreas da Cooperativa. Na foto, plateia virtual de colaboradores participam do evento on-line de premiação, promovido em dezembro.

REDE DE INOVAÇÃO

O programa estimula a participação ativa dos médicos cooperados na proposição de ideias para desafios estratégicos da Unimed-BH. Em 2021, ocorreu a 6ª edição do Rede de Inovação, que propôs como tema: “Diante da solidez conquistada pela Cooperativa ao longo de sua história, qual a sua ideia para contribuir para a sustentabilidade econômico-financeira nos próximos 50 anos?”. Foram inscritas 153 ideias, de 93 cooperados, de 29 especialidades. A avaliação das propostas, foi feita por diversas áreas da Unimed-BH e considerou critérios como clareza e coerência, viabilidade e complexidade, e o retorno para a Cooperativa. Além de terem as suas ideias reconhecidas, os três primeiros colocados receberam um vale-presente cada.

**Saiba mais no capítulo
Quem faz a Unimed-BH
– Médicos Cooperados.**

Os vencedores da Rede de Inovação foram anunciados durante o Encontro de Cooperados. Na foto, a diretora Comercial e de Relacionamento Institucional, Mercês Frões, parabena os ganhadores.

+ de

153

ideias de 93 cooperados foram inscritas no Rede de Inovação em 2021.



PROJETO HORIZONTES

Nos últimos anos, temos ampliado a nossa atuação com o Sistema Unimed para a transferência de conhecimento, novas tecnologias e soluções digitais por meio da Horizontes, nossa empresa de consultoria. Entre os destaques recentes relacionados à transferência de tecnologias, podemos citar as plataformas de Telessaúde, o sistema Arena Digital (que permite a realização de Assembleias no formato virtual) e a solução de TV digital, que possibilita a publicação de notícias em TVs localizadas em nossas unidades assistenciais e administrativas.

Em 2021, também foram realizados três Bootcamps (treinamentos) destinados ao Sistema Unimed. A metodologia funciona como uma imersão dentro dos processos da Cooperativa, permitindo que outras singulares conheçam de perto nossas boas práticas e aprendam com diversas áreas.



Equipe da Gerência de Inovação e Convergência (GEIC) durante um dos bootcamps realizados em 2021 abordando nossa experiência com chatbots.

DESIGN DE EXPERIÊNCIA NA UNIMED-BH

O design de experiência é o conjunto de estratégias e métodos utilizados para permitir que um usuário tenha facilidade na utilização de recursos tecnológicos. Ele leva em consideração a organização e a hierarquia das informações e se a aplicação é agradável ao uso.

O primeiro produto criado na Cooperativa com foco na experiência do usuário foi a plataforma do GUIA, em 2016, que apresenta indicadores econômico-financeiros e indicadores de eficiência técnica dos médicos cooperados. Já em 2019, desenvolvemos a metodologia Health User Experience – HUX (ou Experiência do Usuário na Saúde), que passou a ser referência interna para criação, avaliação e melhoria de soluções digitais na Unimed-BH.

Desde então, já foram desenvolvidas mais de 70 soluções com esse novo olhar para produtos e serviços, como o Site e o Aplicativo do Cooperado, o Bem Digital, a Telessaúde, o Espaço do cliente no site da Unimed-BH, a Biometria Facial, a Assembleia Digital de cooperados, o Sistema de Auditoria e o Juntos Inovamos. É importante destacar que todas essas frentes envolveram a participação de clientes, médicos cooperados e colaboradores, o que representa mais um incentivo à cultura da inovação.

+ de 70 soluções de produtos e serviços implantados contam com a metodologia HUX.



Um dos resultados do trabalho de design de experiência desenvolvido na Cooperativa é o aplicativo Unimed-BH para smartphones e tablets. Após o lançamento da nova ferramenta, a avaliação dos usuários na loja virtual Google Play saltou de 3,1 pontos para 4,6 (a nota máxima é 5), o que demonstra a aprovação geral dos clientes.

O FUTURO “FIGITAL”

Mesmo convivendo em um mundo de incontáveis recursos tecnológicos, a pandemia proporcionou uma imersão mais profunda no mundo digital, principalmente na área da saúde. Hoje, com um cenário que indica a retomada das interações presenciais, já atuamos com a perspectiva de um novo tipo de ambiente, o figital, que é a convergência das esferas físicas e digitais.

Nessa nova forma de trabalho, o nosso objetivo é seguir avançando para promover cada vez mais conveniência e comodidade aos nossos clientes e médicos cooperados e a relação de nossos profissionais com as novas tecnologias.

A perspectiva é de conciliar o físico como um modelo mais cuidadoso, detalhista e personalizado à agilidade e à conveniência das soluções eletrônicas e automatizadas, pois acreditamos que a soma desses dois cenários contribuirá para um modelo de assistência mais completo.

Os principais direcionadores dessa nova forma de trabalho serão a transformação digital e a inteligência artificial, áreas em que já somos referência, sem perder de vista a importância da humanização no cenário de avanço da tecnologia.



O Consultório Cabine, presente em nossas unidades ambulatoriais próprias desde 2020, já apresenta a tendência do figital. O cliente com sintoma respiratório que busca o atendimento presencial tem a opção de realizar uma consulta on-line com um médico por meio de videochamada. Um profissional a assistência acompanha a consulta e realiza os procedimentos necessários.

O relacionamento com os nossos diversos públicos continua sendo uma prioridade para o fortalecimento da nossa marca.

REPUTAÇÃO



Em 2021, a Unimed-BH aderiu à campanha nacional Unidos pela Vacina e reforçou a sua imagem como empresa que atua com foco na responsabilidade social e com forte compromisso com a comunidade.

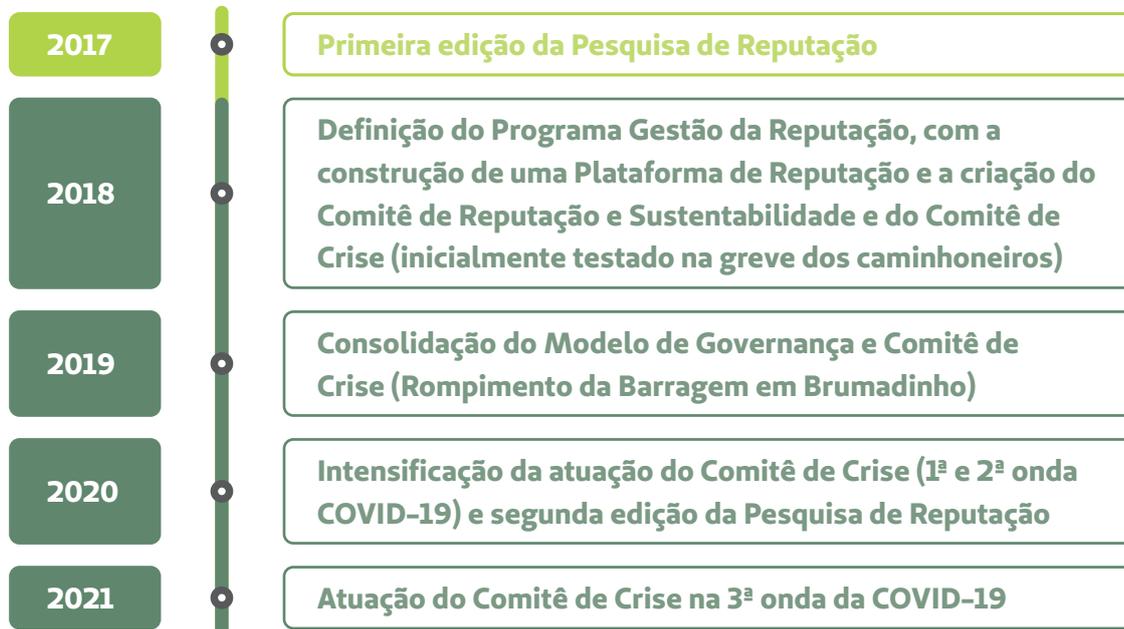
RELAÇÕES FORTES CONSTROEM A CREDIBILIDADE DE UMA MARCA

A pandemia nos mostrou a importância de fortalecer nossos laços e reforçar o nosso compromisso com todos os nossos públicos: clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, imprensa, fornecedores e público em geral.

A Unimed-BH é líder em sua área de atuação e referência para outras singulares do Sistema Unimed e demais operadoras de planos de saúde. Temos uma imagem marcada pela solidez e pela excelência, por isso, atuamos diariamente para manter a nossa reputação, que vem sendo construída há 50 anos. Em 2017, criamos o Programa de Gestão da Reputação e, desde então, monitoramos a nossa imagem perante os diversos públicos de relacionamento, entre eles, cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, imprensa e sociedade em geral.

Uma das estratégias utilizadas para medir a credibilidade da nossa marca foi a implantação da Pesquisa de Reputação. A partir dessa iniciativa, que foi realizada pela segunda vez no final de 2020, várias ações foram traçadas e estão sendo implementadas com o objetivo de reforçar o posicionamento positivo da marca Unimed-BH.

Em 2020, ampliamos a pesquisa para mais um público estratégico, atingindo também os nossos fornecedores. Com isso, a escuta passou a abranger seis perfis de públicos: médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, clientes, público em geral e fornecedores.



Por meio da Pesquisa de Reputação, foi possível definir diretrizes e ações prioritárias para seguir fortalecendo a imagem da Unimed-BH, que já transita, em média, entre Forte e Excelente, numa escala de cinco níveis (Pobre, Fraca, Mediana, Forte e Excelente). Definimos agir sobre o atributo “melhoria de resposta às demandas de todos os públicos”, o que se mostrou assertivo, considerando-se os resultados aferidos entre 2017 e 2020.

Desde 2020, a atuação do Comitê de Crise se intensificou, contribuindo de forma expressiva para a gestão da pandemia da COVID-19. Além disso, o Comitê teve uma atuação importante em momentos marcantes da nossa história recente, como a greve dos caminhoneiros (2018) e o rompimento da Barragem em Brumadinho (2019).

Em 2021, com o agravamento da pandemia da COVID-19, investimos ainda mais no gerenciamento de crise e na gestão da reputação, processo para o qual o Comitê de Crise foi fundamental. O grupo contribuiu com diretrizes para nortear a tomada de decisão e promoveu ações coordenadas para beneficiar todos os públicos de relacionamento da Cooperativa.

A Unimed-BH agiu rapidamente em várias situações, reduzindo os impactos negativos e mantendo a sua credibilidade no mercado. O Comitê de Crise também estabeleceu e fortaleceu parcerias importantes, colocando a Unimed-BH como uma referência para outras empresas de saúde.

O resultado de todo o movimento realizado também pode ser observado na Pesquisa de Reputação. No contexto da pandemia, os públicos que perceberam a atuação da Unimed-BH avaliam ainda melhor a sua imagem.

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO



Clientes:

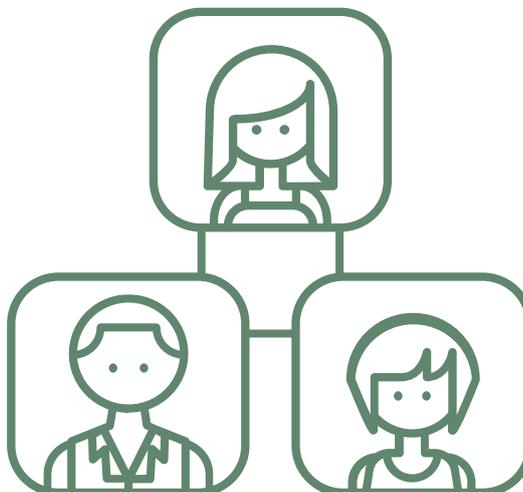
74%

Afirmam que ter um plano Unimed-BH trouxe mais segurança durante a pandemia.

Colaboradores:

80,6%

Avaliação excelente sobre agir de maneira adequada, com os diferentes públicos.



EM 2021, SEGUIMOS DESENVOLVENDO AÇÕES QUE CONTRIBUÍRAM, TAMBÉM, PARA REFORÇO DA MARCA E DA REPUTAÇÃO. CONFIRA:

Durante todo o ano, a Cooperativa manteve o envio do Boletim Semanal COVID-19 para diversos públicos, disponibilizando de forma transparente os dados sobre casos notificados e confirmados, números de internações e óbitos de toda a Rede.

Com o pensamento de Um Só Time, envolvemos várias áreas da Cooperativa para solucionar com agilidade reclamações de clientes, reduzindo o impacto das repercussões negativas na imprensa e nas redes sociais.

Como uma maneira de ampliar o relacionamento com o poder público e a sociedade em geral, renovamos a parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte para a cessão da tecnologia da Consulta On-Line. Além disso, durante a campanha de vacinação contra a COVID-19, apoiamos a Prefeitura na realização da vacinação nas Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) e emprestamos insumos e medicamentos importados para tratamento de pacientes internados nas Unidades de Terapia Intensiva da rede pública.

Aderimos também à campanha Unidos pela Vacina e destinamos materiais complementares para apoiar a vacinação contra a COVID-19 nos municípios da região metropolitana de Belo Horizonte.



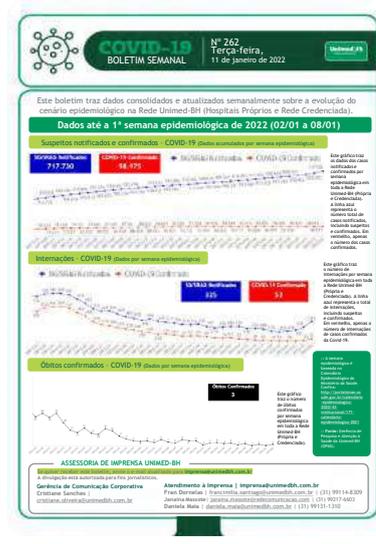
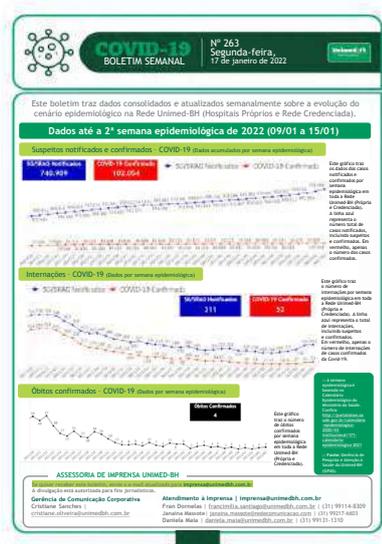
Nove municípios de nossa área de atuação foram beneficiados com as doações para o Movimento Unidos pela Vacina. A Secretária Municipal de Saúde de Juatuba foi uma delas.

CREDIBILIDADE NA MÍDIA

A imprensa é um importante público para a Unimed-BH e um dos mais estratégicos na construção da nossa reputação. Em 2021, uma das ações da Cooperativa foi reforçar ainda mais essa relação. Lançamos, por exemplo, a Sala de Imprensa em nosso site corporativo. Hoje esse é um importante canal de relacionamento com jornalistas de Belo Horizonte e região metropolitana.

Além disso, durante o gerenciamento da crise causada pela pandemia da COVID-19, nossa assessoria de imprensa teve uma atuação direta e próxima com os veículos da grande mídia. Em vários momentos, nossos porta-vozes deram entrevistas para reforçar as mensagens da Cooperativa e as nossas ações de enfrentamento. E durante todo o ano, nossos cooperados tiveram uma importante atuação, servindo como fonte técnica para a imprensa sobre assuntos relacionados ao coronavírus e a temas do calendário da saúde.

Outro fato importante é que a imprensa continuou sendo atualizada sobre os casos de coronavírus na Rede Própria e na Rede Prestadora. O Boletim Semanal COVID-19 foi disponibilizado regularmente e serviu como fonte de informação oficial para dezenas de jornalistas da grande mídia.



Boletim enviado semanalmente para a imprensa com dados epidemiológicos da nossa rede.

Sala de Imprensa da Unimed-BH, disponível para acesso dos jornalistas.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

Como estratégia para manter a nossa credibilidade na mídia, nossos cooperados foram referência para diversos assuntos relacionados à COVID-19 e aos temas do calendário da saúde.



Nas fotos, os cooperados Jerson Soares Antunes Júnior (Clínica Médica), Flávia Coimbra (Endocrinologia), Artur Oliveira Mendes (Medicina de Família e Comunidade) e Kerstin Kapp Rangel (Mastologia) sendo entrevistados por jornalistas de rádio e TV.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

327 notícias tiveram como fonte técnica médicos cooperados da Unimed-BH em 2021.

+ de 3,1 mil

notícias citaram a Unimed-BH em 2021, veiculadas em mídias impressa, televisiva, on-line e em rádios.

Mesmo em um período desafiador, por conta da pandemia, a Unimed-BH manteve o percentual de matérias positivas durante todo o ano. Em 2021, o Índice de Favorabilidade, que mede a nossa presença positiva na imprensa, ficou em 90%.

NOTÍCIAS DIVULGADAS SOBRE A UNIMED-BH:

90%

de inserções positivas.

6%

de inserções neutras.

4%

de inserções negativas.



A maior parte das notícias veiculadas na mídia citando a Unimed-BH tiveram abordagem favorável à Cooperativa, contribuindo para a construção de uma imagem positiva junto ao público em geral.

REDES SOCIAIS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Atualmente, além de um bom relacionamento com a imprensa, a reputação de uma marca passa pelas redes sociais. Muitas vezes, é em canais como Twitter e Instagram que tem início uma crise de imagem, e a Cooperativa precisa estar cada vez mais atuante nesses espaços.

Em 2021, ampliamos nossa atuação nas redes sociais, aprimorando o monitoramento da marca e a interação com os usuários. A Unimed-BH teve uma média de saúde da marca de 72% e um engajamento (soma de curtidas, comentários e compartilhamentos) de mais de 176 mil reações, um aumento de 300% em relação a 2020.



As redes sociais são importantes para a gestão da marca e também para o relacionamento com os diversos públicos. São um canal confiável de informações sobre a Cooperativa, nossos serviços, saúde e qualidade de vida.

CAMPANHA CONTRA NOTÍCIAS FALSAS: SEGUNDA FASE

Diante de um cenário cada vez mais desafiador para o setor de saúde, a pandemia também nos mostrou a importância de zelarmos por nossa reputação como empresa ética e íntegra. Por isso, mantivemos nossas iniciativas na disseminação da cultura da integridade e conformidade. A Unimed-BH reforçou o seu compromisso de formar e informar de maneira correta seus colaboradores e médicos cooperados, colocando em circulação nas suas unidades e nos canais de comunicação a segunda fase da Campanha contra Notícias Falsas.

Dessa vez, o mote foi uma comparação com as notícias falsas que circulam sobre coronavírus, contextualizando o assunto com o cenário da pandemia.

APARÊNCIAS ENGANAM.
NOTÍCIAS MAL-INTENCIONADAS TAMBÉM.

As notícias mal-intencionadas são criadas com base em fatos importantes, porém distorcendo o assunto para gerar polêmica e criar alardes.
Por isso, ao receber uma notícia de fonte duvidosa, não compartilhe sem antes checar a veracidade das informações.

Escolha sempre a verdade. Nossa reputação é responsabilidade de todos nós.

Unimed Belo Horizonte 50 ANOS

MOVIMENTO LIVRE de fake news Mentiras

MOTE DA CAMPANHA: Assim como o coronavírus pode se espalhar facilmente e trazer danos prejudiciais às pessoas e comunidade, as notícias falsas também são assim.

A IMPORTÂNCIA DE OUVIR NOSSOS PÚBLICOS

A satisfação dos nossos públicos também é uma forma de apoiar a construção da nossa reputação. Por isso, a Unimed-BH vem investindo na melhoria dos seus indicadores, apostando em ferramentas de gestão de dados, acompanhamento de percurso do cliente, envolvimento de diversas áreas para solucionar a causa raiz do problema, personalização do atendimento, entre outros. Esse investimento já vem trazendo resultados.

Saiba mais no capítulo Quem faz a Unimed-BH- Clientes.

A Cooperativa utiliza algumas ferramentas para medir essa satisfação, como o Net Promoter Score (NPS) das nossas unidades assistenciais da Rede Própria e da Rede Prestadora, dos médicos cooperados e da Consulta On-Line. Em 2021, nosso NPS da Rede de Atendimento ficou em 78, que está na Zona de Excelência (pontuação de 75 a 100).



Em 2021, fechamos o ano com 9,03 reclamações a cada 10.000 clientes, índice menor que o de 2020, que foi de 11,6 reclamações a cada 10.000 clientes. Os dados foram apurados a partir dos registros feitos no Serviço de Atendimento ao Cliente, no Fale Conosco do site, nas redes sociais ou presencialmente em nossa rede própria.

Importante destacar que 2021 foi um ano atípico por conta da pandemia e diversos serviços eletivos da nossa rede foram suspensos para que as unidades e equipes focassem nos atendimentos da COVID-19.

A partir dos indicadores, trabalhamos na direção de uma assistência de cada vez mais qualidade e de atendimento às necessidades dos clientes. Mas entendemos que a redução dos atendimentos presenciais pode ter impactado diretamente esse indicador.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

INOVAÇÃO

REPUTAÇÃO

Outro canal de relacionamento que vem se qualificando é a Ouvidoria, que representa mais uma oportunidade para os clientes resolverem suas demandas com a Cooperativa. Em 2021, foram tratados 2.684 registros, 15% a menos que em 2020. Com objetivo de ampliar a escuta e cuidar da relação com os nossos clientes, em 2021 realizamos melhorias nos processos, e as demandas registradas são atendidas com prazo de três dias úteis.

Além disso, em 2021, a Unimed-BH aumentou a sua nota no Índice Reclame Aqui, chegando a 8,1, uma reputação considerada “Ótima”. Em setembro de 2021, o nosso indicador chegou a 8,6, mostrando que os investimentos feitos na área de relacionamento com o cliente têm trazido bons resultados.

ReclameAQUI

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

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



COMPROMISSOS E PROPOSTAS

MENSAGEM DA DIRETORIA



Investimentos contínuos na melhoria do atendimento aos nossos clientes é um compromisso permanente da Unimed-BH. Na foto, o novo aparelho de tomografia do Centro de Imagem do Hospital Infantil São Camilo Unimed, inaugurado em janeiro de 2022.

O Amanhã



COMPROMISSOS E PROPOSTAS

O futuro está em nossa
forma de cuidar

Antecipar a evolução do cuidado é um compromisso que carregamos desde nossa fundação, há 50 anos. Esse olhar para o futuro é parte da forma como garantimos sustentabilidade e solidez para nossa cooperativa.

JUNTOS, NÓS CONSTRUÍMOS O AMANHÃ

Está nas nossas mãos continuar escrevendo a história da nossa Unimed-BH. Uma cooperativa que gera valor e que é patrimônio não somente de seus médicos cooperados, mas de toda a comunidade, uma vez que contribui diretamente para o desenvolvimento econômico e social na região que está inserida.

Cada uma de nossas escolhas ajudará a construir a Cooperativa do amanhã, em benefício de todos: médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviço em saúde e a sociedade. E o futuro é uma construção coletiva.

Conheça algumas iniciativas que vão pautar os próximos anos da nossa cooperativa.

NOVO HOSPITAL UNIMED – UNIDADE CONTAGEM

Com foco na qualidade assistencial ofertada aos seus mais de 1,3 milhão de clientes, a Unimed-BH expandirá sua Rede Própria com a construção de um novo hospital em Contagem. A unidade estará localizada na Avenida Babita Camargos, 1.695, onde hoje fica o Centro de Promoção da Saúde – Unidade Contagem. O projeto teve início em outubro de 2021, e a previsão é que o novo hospital seja inaugurado em 2023, trazendo mais comodidade aos nossos mais de 250 mil clientes da região.



O novo Hospital Unimed – Unidade Contagem amplia nossa capacidade de atendimento em região estratégica para o crescimento da Cooperativa nos próximos anos.

A Cooperativa investirá aproximadamente R\$ 200 milhões – em recursos próprios – na nova unidade. O aporte foi aprovado pelo Conselho de Administração e faz parte das iniciativas do Fundo de Competitividade Comercial, referendado na Assembleia de março de 2021 por mais de 83,26% dos cooperados presentes.

R\$ 200 milhões

em recursos próprios serão investidos na construção do novo Hospital Unimed – Unidade Contagem.

O novo hospital em Contagem será a primeira grande unidade hospitalar privada naquela cidade. Será também a primeira unidade assistencial própria da Cooperativa construída após a pandemia. Dessa forma, o hospital será implantado seguindo todas as especificidades necessárias para a oferta de atendimento seguro aos clientes com sintomas respiratórios, além de oferecer diversas outras especialidades médicas. A expectativa é de que a nova unidade conte com 360 leitos, possa receber até 650 médicos cooperados e gere 1.500 empregos diretos e 1.400 indiretos.

SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL

A valorização dos prestadores de serviço em saúde contará com mais uma evolução. A Cooperativa está revisando o modelo de avaliação do Selo de Excelência Assistencial, dando ênfase à estrutura, aos processos e, principalmente, aos resultados. O objetivo desse trabalho será a melhoria da experiência do cliente.

Em 2022, o Selo de Excelência Assistencial vai aprimorar seus critérios de avaliação, com especial atenção para os parâmetros da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), do Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), ferramenta utilizada para medir a satisfação dos clientes na área da

saúde, e das Condições Adquiridas Graves. Também serão ajustados os indicadores para pontuação com foco na melhoria contínua.

No que tange a remuneração, evoluiremos o modelo de pagamentos. A partir de agora, o bônus vinculado aos indicadores de resultado poderá chegar a até 2% do faturamento – contra 1% no ano passado, o que possibilitará ao hospital alcançar até 5% do faturamento bruto em remuneração adicional. Um estímulo para que todos os serviços continuem perseguindo a qualidade assistencial.



Em 2021, o Encontro Excelência, evento que premia os prestadores com os Selos Assistenciais, foi realizado de forma virtual como consequência da pandemia.

EVOLUÇÃO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL COM FOCO NA QUALIDADE ASSISTENCIAL

A Unimed-BH tem como compromisso valorizar de forma contínua o trabalho médico e a qualidade assistencial. Nos próximos anos, seguiremos buscando esse objetivo por meio da evolução do nosso bem-sucedido modelo de remuneração variável: o Índice de Qualidade Assistencial (IQA).

Com os olhos no futuro, a Cooperativa tem promovido reuniões com os membros dos Comitês de Especialidades para construir os novos caminhos do Índice. Os encontros dão sequência às discussões realizadas pelo Conselho Social com os Comitês de Especialidade. Elas buscam ouvir os cooperados e coletar informações e ponderações sobre o modelo atual – o IQA 3.0 – para, a partir dessas percepções, construir a próxima versão do modelo: o IQA 4.0.

O IQA proporciona a melhoria contínua da qualidade assistencial. É composto por indicadores de eficiência técnica criados pelos próprios cooperados, em conjunto com a equipe técnica da Cooperativa, a partir das melhores práticas médicas, e por outros que avaliam a satisfação do cliente e estimulam a formação permanente. Caso obtenha a totalidade dos indicadores de referência, os médicos cooperados recebem mais por consultas e procedimentos.



A Unimed-BH tem realizado encontros com membros dos Comitês de Especialidades para definir de forma participativa o futuro do IQA.

TECNOLOGIA A SERVIÇO DA SAÚDE

A pandemia da COVID-19 mostrou, mais uma vez, a importância de oferecermos soluções inovadoras em nossa forma de cuidar. Isso porque a transformação digital impacta fortemente a área da saúde. São cada vez mais comuns aplicativos, softwares e hardwares incorporados à medicina, que facilitam o dia a dia dos profissionais do setor e melhoram a vida dos clientes.

Como empresa que tem a inovação em seu DNA, seguiremos avançando no desenvolvimento de tecnologias a serviço da saúde. Reunimos abaixo algumas iniciativas em andamento na Unimed-BH, que, nos próximos anos, vão revolucionar a nossa forma de cuidar das pessoas.

TELEMEDICINA

A saúde digital e a telemedicina representam o uso das inovações e ferramentas tecnológicas para aumentar o acesso aos serviços de saúde e superar barreiras geográficas. Diante das características da pandemia, vimos a possibilidade de criar um serviço para realizar consultas on-line e incentivar o isolamento domiciliar, medida extremamente importante para evitar o aumento da transmissão do coronavírus.

O serviço, que já foi ampliado com a criação do Pronto Atendimento On-Line, garante acesso à assistência e aprimora a segurança de clientes e equipes de saúde, além de possibilitar oportunidades de trabalho para os cooperados. Para os próximos anos, vamos seguir ampliando o acesso dos clientes a esse tipo de atendimento, aumentando nossa capacidade operacional e nos adaptando rapidamente às necessidades que venham a surgir.



Central de Consulta On-Line
Unimed-BH, onde também funciona
o Pronto Atendimento On-Line.

SOL EM EVOLUÇÃO

A Unimed-BH segue em um processo de constante evolução do SOL: plataforma que facilita a rotina da assistência e o dia a dia dos médicos e clientes. Diversas novas funcionalidades e aplicações foram desenvolvidas e experimentadas ao longo dos últimos anos, sempre com base nas colaborações e sugestões encaminhadas pelos cooperados. Em 2021, iniciamos a implantação de uma solução para prestadores que unifica todas as plataformas utilizadas atualmente pela Rede (Unioffice, Digweb, Autweb, CIH, POL, SRPM) em um único sistema, funcionando de forma integrada e com interface mais atual e amigável.

Em 2022, o sistema seguirá evoluindo. A Cooperativa já incluiu no APP do Cooperado uma primeira versão do SOL para mobile, que pode ser acessado de qualquer lugar por meio de dispositivos móveis. Também está sendo criada uma funcionalidade para prescrição digital de medicamentos, que informatiza e garante mais facilidade nesses processos. Por fim, continuamos aprimorando funções que já existem no sistema atualmente, como o acesso a resultados de exames e a comunicação e envio de informações aos pacientes.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Há pouco tempo, o uso da inteligência artificial aplicada à saúde parecia um cenário distante. Hoje, faz parte de nossas rotinas. Um exemplo é o telemonitoramento domiciliar, implementado em 2020 em razão da pandemia, que utiliza recursos de IA para acompanhar o percurso assistencial dos clientes. Isso porque, na, estamos sempre atentos às transformações. Acompanhamos – e muitas vezes, antecipamos – as novas formas de cuidar.





Aplicamos essas tecnologias disruptivas em nosso dia a dia, como é o caso do projeto que usa a inteligência artificial na autorização de pedidos de clientes, que já se encontra em funcionamento. Para o futuro, pretendemos prosseguir no desenvolvimento dessas ferramentas em nossas operações. A Cooperativa tem hoje mais de 30 modelos de Machine Learning e Deep Learning em desenvolvimento, tecnologias em que os computadores têm a capacidade de aprender de acordo com as respostas obtidas por dados, imagens, números e tudo mais que puderem identificar. Um grande avanço tecnológico a serviço de nossa forma de cuidar.

ESTÍMULO À INOVAÇÃO

Estimular a cultura da inovação é um compromisso da Unimed-BH. Sendo assim, no futuro continuaremos a promover iniciativas que disseminem um olhar avançado sobre os desafios. Já fazemos isso em nosso dia a dia por meio de uma série de ações. Entre elas, é possível citar: a evolução do Centro de Inovação Unimed-BH, voltado à promoção da cultura de inovação, transformação digital e inteligência artificial; o projeto Juntos Inovamos, que insere a melhoria contínua no dia a dia da Cooperativa; a Rede de Inovação, que estimula a participação ativa dos médicos cooperados na proposição de ideias para desafios estratégicos; e a Horizontes, nossa empresa de consultoria que, nos últimos anos, tem ampliado a atuação da Cooperativa com o Sistema Unimed por meio da transferência de conhecimento.

Estamos em constante evolução e nos comprometemos a seguir como referência em soluções em saúde inovadoras. Acreditamos que esse é um dos fatores que contribuem para nos tornar mais competitivos, trazendo benefícios para os clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade.



SEGUIR CRESCENDO

Nos próximos anos, temos como missão seguir crescendo nossa carteira, levando nossa forma de cuidar a um número cada vez maior de pessoas. Com isso, fortalecemos a Unimed-BH e asseguramos trabalho para os médicos cooperados. Em 2022, promoveremos algumas evoluções em nossa forma de divulgar os produtos e comercializá-los, com foco no aumento contínuo de nossa competitividade. Veja alguns exemplos:

AUTOMAÇÃO DE CAMPANHAS DIGITAIS

A automação de campanhas usa a tecnologia para simplificar ações e processos de marketing, reduzindo trabalhos manuais e aumentando a eficiência. Hoje, a automação é uma das principais ferramentas para dar informações aos clientes e levá-los até o momento da compra. Com esse projeto, buscaremos aumentar o interesse dos clientes por nossos produtos em cada estágio de compra, oferecendo a eles todas os dados de que precisam de maneira automatizada.

NOVAS CAMPANHAS DE MARKETING

Nosso time de marketing seguirá desenvolvendo campanhas que dão foco aos atributos e diferenciais da Unimed-BH. Dessa forma, buscaremos valorizar a marca, tornar tangível o nosso valor agregado e mostrar os diferenciais da forma de cuidar oferecida pela Cooperativa. Campanhas comerciais, em sua maioria, serão veiculadas exclusivamente em meios digitais, de forma que reduzam custos de execução e aprimorem os resultados comerciais.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

COMPROMISSOS E PROPOSTAS

MENSAGEM DA DIRETORIA

NOVO PORTAL INSTITUCIONAL

O portal institucional é nosso cartão de visitas na internet. O novo projeto visa a entregar uma experiência digital fluida e intuitiva para a satisfação e a fidelização dos nossos clientes, facilitando a busca por informações e serviços da Unimed-BH. Também apresenta uma jornada de vendas mais completa, com argumentos, diferenciais, simulador de planos e canais de contato para a conversão dos interessados em clientes. Além disso, a nova ferramenta representa um ganho operacional para as áreas de negócios e tecnologia, contribuindo para trazer mais agilidade para os processos.



MENSAGEM DA DIRETORIA

NOSSA HISTÓRIA

NOSSA UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ A UNIMED-BH

NOSSO JEITO DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO INTEGRADO



COMPROMISSOS E PROPOSTAS

MENSAGEM DA DIRETORIA

Pés no chão.
Olhos no futuro.

MENSAGEM DA DIRETORIA



Diretoria-Executiva da Unimed-BH. Da esquerda para a direita: Eudes Magalhães, diretor Administrativo-Financeiro; Mercês Frões, diretora Comercial e de Relacionamento Institucional; Samuel Flam, diretor-presidente; Múcio Diniz, diretor de Serviços Próprios; e José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde.



MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

COMPROMISSOS E PROPOSTAS

MENSAGEM DA DIRETORIA

A pandemia da COVID-19 nos ensinou que o futuro é volátil e que nem sempre é possível antever cenários. No entanto, essa fluidez não nos desobriga de buscar estarmos prontos para os desafios do futuro – seja quando e como eles vierem.

Uma analogia resume a forma como a Unimed-BH se prepara para o amanhã: assim como a girafa, mantemos nossos pés seguros no chão, mas os olhos no futuro.

Enxergamos as transformações que nos esperam, abraçamos aquelas que dialogam com a nossa forma de ser, mas preservamos os valores que nos sustentaram ao longo de meio século: o cooperativismo, a ética, a segurança e a paixão pelo cuidado.

Alguns investimentos estão planejados para os próximos anos, justamente como consequência desse nosso olhar. O Novo Hospital Unimed – Unidade Contagem é um dos mais notáveis. Fruto de análises profundas sobre o mercado da saúde na região, a nova estrutura supre uma demanda existente na atualidade, nos posiciona na região para o enfrentamento da concorrência, e nos resguarda para o futuro.

A evolução do nosso modelo de remuneração variável é outro símbolo do nosso compromisso com o amanhã. Acreditamos que a qualidade será, cada vez mais, um grande diferencial competitivo. Sendo assim, nossa resposta é aprimorar nossa assistência ao mesmo tempo que valorizamos o trabalho médico, considerando as melhores práticas.

Novos modelos assistenciais, focados na experiência dos clientes, também estão em nosso radar com iniciativas como telemedicina, aplicativos, inteligência artificial, evolução das plataformas digitais e quaisquer outras que surgirem nos próximos anos – desde que estejam em conexão com o nosso propósito de cuidar das pessoas.

Continuaremos a acreditar na ciência e a nos direcionar por ela para cuidar de cada um dos nossos mais de 1,38 milhão de clientes.

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

COMPROMISSOS E PROPOSTAS

MENSAGEM DA DIRETORIA

Seguiremos zelando por todos os públicos de relacionamento, assegurando a diversidade, inclusive de pensamento, que é o que nos torna diferentes e reconhecidos.

A Cooperativa é um bem que temos construído para a nossa sociedade. Precisamos transmiti-la a quem possa sustentar a nossa forma inovadora, responsável e compromissada de enxergar e conceber o futuro, de forma inabalável – mesmo quando não estivermos mais aqui. Precisamos continuar honrando a confiança depositada em nós e em nossa Unimed-BH. Afinal, hoje não somos apenas por nós. Somos por todos aqueles que contam com a nossa proteção, sejam médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores ou toda a sociedade.

Todos merecem o nosso cuidado. E o amanhã é o que faremos dele.

Samuel Flam

Diretor-Presidente

Eudes Arantes Magalhães

Diretor Administrativo-Financeiro

José Augusto Ferreira

Diretor de Provimento de Saúde

Maria das Mercês Quintão Fróes

Diretora Comercial e de Relacionamento Institucional

Múcio Pereira Diniz

Diretor de Serviços Próprios

Acreditamos que cada uma de nossas ações deve ter como objetivo a geração de valor para os nossos públicos: médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviço em saúde e sociedade em geral.

Relato Integrado



Cuidar da saúde é também cuidar de nossa comunidade. Geramos valor quando nossa atuação gera impactos positivos para a população e contribui para o desenvolvimento social.

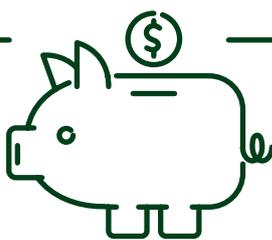


GERAÇÃO DE VALOR NA UNIMED-BH

Nossa atuação sistêmica, com foco em todos os públicos de relacionamento, tem sido um importante diferencial nestes oito anos de gestão.

Com o objetivo de dar visibilidade aos valores gerados, além dos padrões da Global Reporting Initiative (GRI), adotamos, pelo segundo ano consecutivo, mais uma diretriz internacional, o Relato Integrado, criado pelo International Integrate Reporting Council (IIRC).

A metodologia valoriza o pensamento integrado sobre o negócio e os públicos de uma organização, com o objetivo de estimular uma abordagem mais coesa dos temas tratados no documento e o alinhamento das ações com o propósito organizacional. Os chamados capitais ilustram de que forma uma empresa é capaz de gerar valor com sua atuação e são assim compostos:



Capital financeiro

Recursos disponíveis para a produção de bens ou a prestação de serviços.



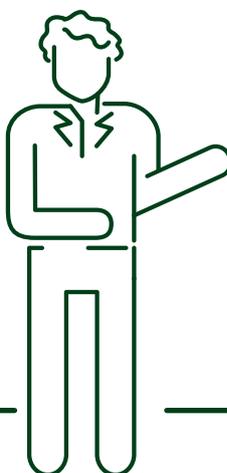
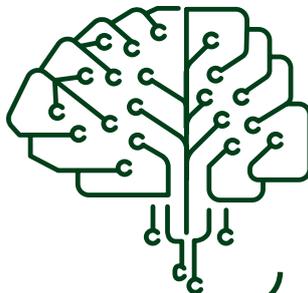
Capital manufaturado

Objetos físicos disponíveis a uma organização para uso na produção de bens ou na prestação de serviços, incluindo prédio, equipamentos e infraestrutura.



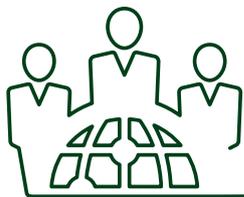
Capital intelectual

Intangíveis organizacionais baseados em conhecimento, como propriedade intelectual, patentes, direitos autorais, software, sistemas, procedimentos e protocolos.



Capital humano

Competências, habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo o alinhamento com a cultura organizacional, as estruturas de governança, o gerenciamento de riscos e os valores éticos, o engajamento em melhoria de processos e a colaboração.



Capital social e de relacionamento

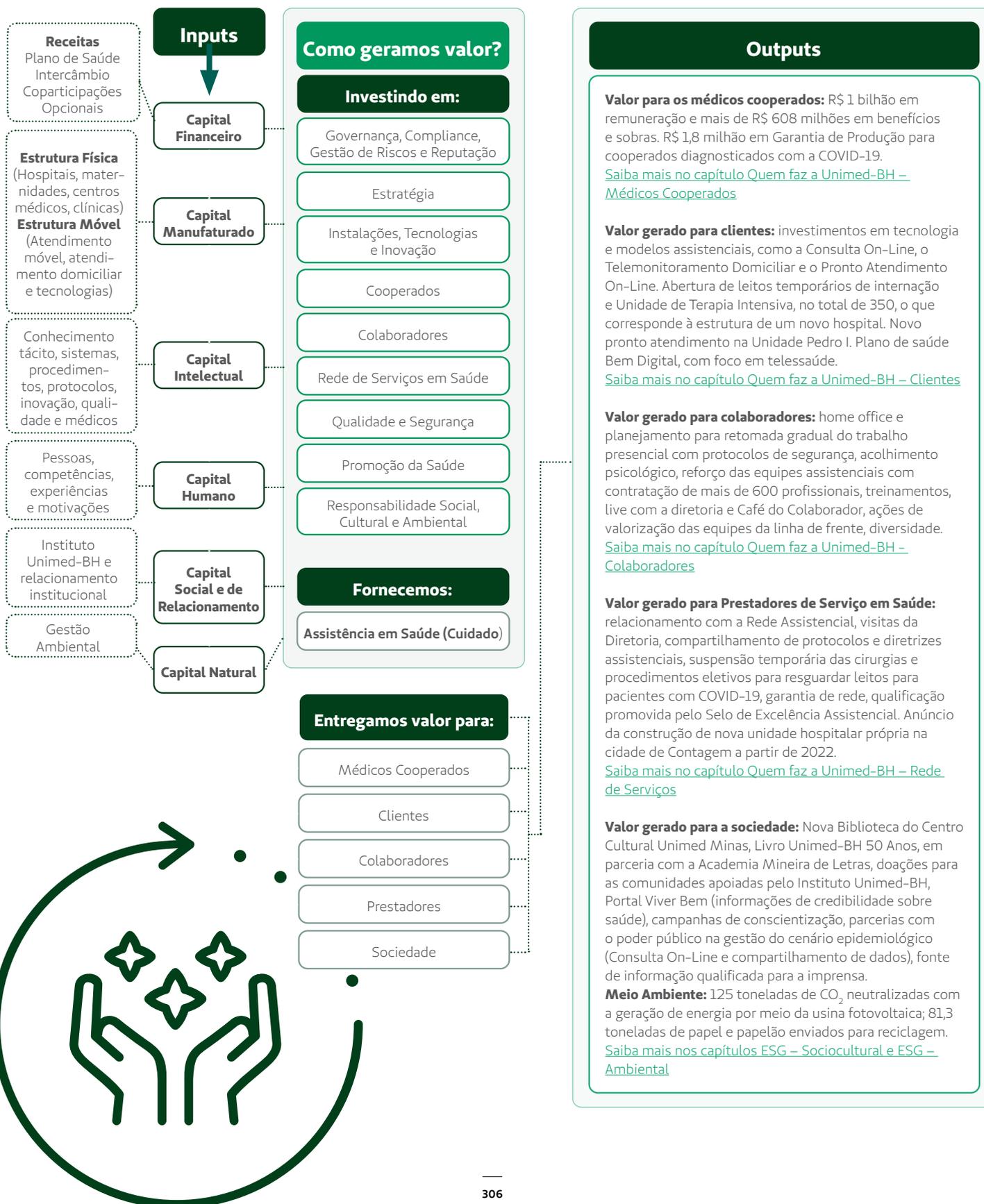
Relacionamento institucional com as partes interessadas, comunidade e outras redes, com capacidade de compartilhamento de informações visando à melhoria do bem-estar social e ao bem comum, compromisso com a justiça social e gestão da reputação e da marca.



Capital natural

Recursos ambientais renováveis e não renováveis e qualidade do ecossistema.

PROCESSO DE GERAÇÃO DE VALOR – UNIMED BH



MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



Sobre este Relatório



COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E A PRESTAÇÃO DE CONTAS

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

Pelo oitavo ano consecutivo, o documento é apresentado em formato digital, utilizando as estruturas de relatório da Global Reporting Initiative – GRI. Pela segunda vez, alinhamos a estrutura da GRI com o as do International Integrated Reporting Council – IIRC (Relato Integrado), com o objetivo de demonstrar o valor gerado e compartilhado pela Unimed-BH. Para isso, identificamos os principais capitais impactados pelos temas materiais.

A GRI e o IIRC são organizações sem fins lucrativos que se dedicam a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas e organizações públicas, considerados boas práticas de governança, e o processo de geração de valor.

No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos dos capitais nos temas materiais da Unimed-BH. Dessa forma, é possível direcionar nossa estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.





ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS

Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: Opção Essencial. Para sua elaboração, em 2021, as equipes internas da Unimed-BH foram apoiadas por consultoria especializada. A mesma empresa foi responsável, em 2020, pela análise dos impactos dos temas selecionados, pelo mapeamento e engajamento das partes interessadas (stakeholders), pela matriz de materialidade e pelo alinhamento do relatório de acordo com os protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto.

IDENTIFICAÇÃO

Para engajar as equipes, são identificados, a cada dois anos, os temas prioritários a serem tratados no relatório. Os públicos indicaram os tópicos da GRI de maior impacto na Cooperativa. Esse processo foi executado em 2020, e foram pré-selecionados 35 temas.

PRIORIZAÇÃO

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, fornecedores, Sistema Unimed e comunidade são públicos importantes da Unimed-BH, que conta com áreas dedicadas a esse relacionamento. Neste ciclo bianual de aplicação dos padrões GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços de saúde e sociedade em geral. Foi utilizado no processo a base de engajamento dos públicos de relacionamento (stakeholders) da RepTrack Company.

VALIDAÇÃO

Para a identificação dos temas materiais, em 2020, foram feitas entrevistas com os diretores e os superintendentes-gerais da Unimed-BH e aplicada uma pesquisa eletrônica para superintendentes de área e gerentes. A consulta ficou aberta por 19 dias e obteve o engajamento de 41 lideranças. Com isso, definiu-se uma matriz composta por 17 temas materiais, que também se aplica a este relato do ano de 2021.

ANÁLISE

O conjunto dos aspectos materiais identificados pautou a análise do desempenho da Unimed-BH em 2020 e também é insumo para o ano de 2021. Todos os leitores são convidados a opinar sobre este relatório, contribuindo para a melhoria contínua do processo de relato e da gestão da Cooperativa. A maioria do público que avaliou o Relatório de Gestão 2020 considerou que o documento contribui para uma melhor compreensão do trabalho da Unimed-BH, que a linguagem é de fácil entendimento, que o formato utilizado facilita a consulta e que as informações apresentadas são relevantes.



PARA DÚVIDAS, SUGESTÕES E CRÍTICAS A ESTE RELATÓRIO:
Fale conosco: unimedbh.com.br
E-mail: relatoriodegestao@unimedbh.com.br

O PROCESSO DE DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE

Análise dos direcionadores estratégicos e reputação

Análise dos riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde

Análise dos impactos

Mapeamento e engajamento dos públicos de relacionamento

Matriz de materialidade Unimed-BH



TEMAS RELEVANTES

MATRIZ DE MATERIALIDADE

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores, clientes, sociedade, prestadores de serviço de saúde e fornecedores foi analisado sob dois eixos: o impacto dos temas no cenário da Cooperativa e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou 17 temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros quatro temas que figuraram no limite da materialidade estão refletidos nos capítulos relatados, em função de seu caráter estratégico e da importância atribuída pelos públicos.

ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES

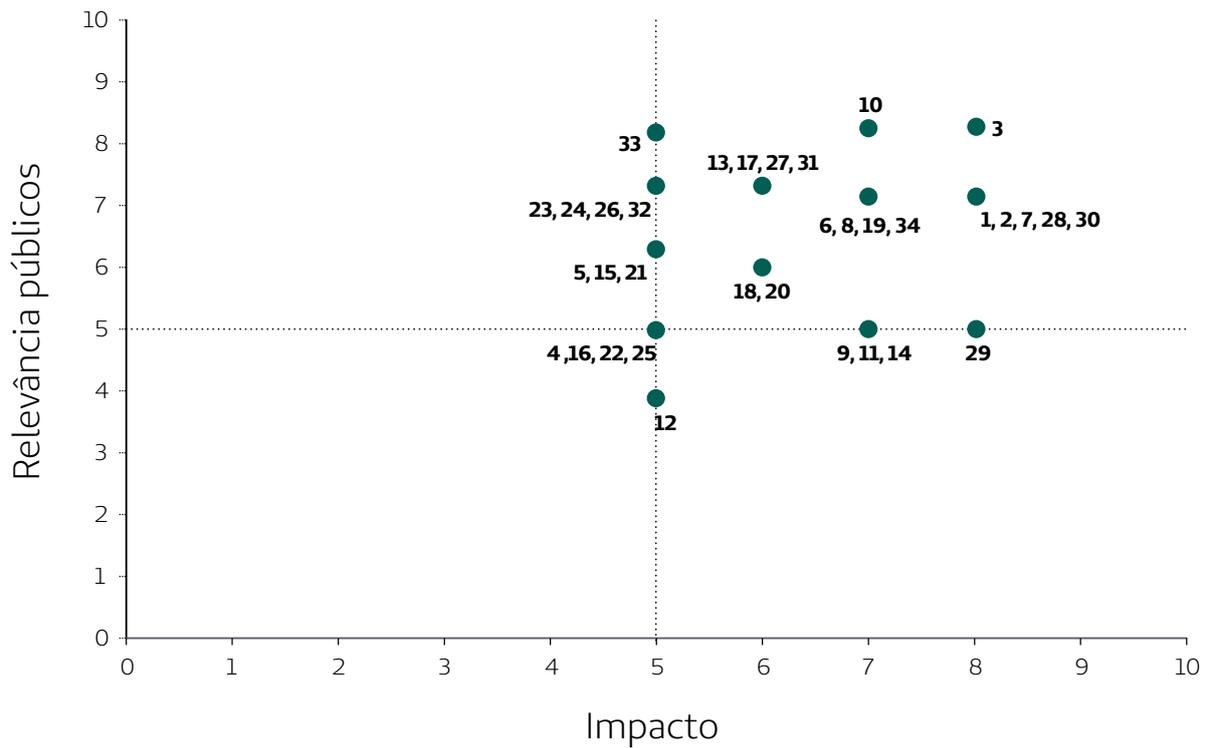
As páginas seguintes apresentam a matriz de materialidade e a lista dos temas avaliados, com os 17 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para os públicos interno e externo, respectivamente.

FORMA DE GESTÃO E DIVULGAÇÕES

Os capítulos apresentados abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre as divulgações, segundo os Standards da GRI, além de métricas historicamente publicadas. Somam-se, ainda, os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha e o Relato Integrado, trabalhado pela segunda vez em 2021.

Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos – clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde e colaboradores – e relatados em conformidade com a estrutura do ESG – Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança).

MATERIALIDADE UNIMED-BH 2020-2021



**VEJA O QUE CADA NÚMERO SIGNIFICA:**

1	Desempenho econômico
2	Presença no mercado
3	Sinistralidade
4	Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas
5	Gestão da cadeia de fornecedores
6	Remuneração do cooperado / Comunicação e relacionamento com o cooperado
7	Inovação em saúde
8	Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação
9	Eficiência operacional
10	Segurança da Informação
11	Compliance
12	Materiais (origem e uso)
13	Energia
14	Água
15	Emissões de CO ₂
16	Mudança climática na saúde e mitigação de riscos
17	Efluentes e resíduos

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

18	Atração e retenção
19	Saúde e segurança do trabalho
20	Treinamento e desenvolvimento
21	Diversidade e inclusão
22	Remuneração
23	Clima e engajamento
24	Não discriminação, respeito à diversidade e minorias
25	Trabalho infantil, forçado ou análogo
26	Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos
27	Investimento social e cultural
28	Promoção e prevenção da saúde
29	Acesso à saúde
30	Saúde e segurança do cliente
31	Qualificação dos prestadores de serviços e Rede Credenciada
32	Comunicação e relacionamento com o cliente
33	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)
34	Satisfação do cliente, canais de relacionamento e gestão da privacidade

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

TABELA DE IMPACTO E LIMITE

Tema material	Impacto interno	Impacto externo	Público impactado	Capitais impactados	ODS impactados	Princípios do Pacto Global
Energia	x		Cooperados e colaboradores	Capital Natural	ODS 7 - Meta 7.2/Meta 7.3 ODS 8 Meta 8.4 ODS 12 - Meta 12.2 ODS 13 - Meta 13.1	Princípios 7 e 8
Resíduos	x	x	Cooperados, colaboradores e sociedade	Capital Natural	ODS 3 - Meta 3.9 ODS 6 - Meta 6.3 ODS 12 - Meta 12.4/Meta 12.5	Princípios 7 e 8
Atração e Retenção	x	x	Cooperados, colaboradores e sociedade	Capital Humano	ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.5/Meta 8.6 ODS 10 - Meta 10.3	
Saúde e segurança do colaborador	x	x	Cooperados, colaboradores, clientes e sociedade	Capital Humano	ODS 8 - Meta 8.8	
Treinamento e Desenvolvimento	x	x	Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade	Capital Social e de Relacionamento	ODS 4 - Meta 4.3/Meta 4.4/Meta 4.5 ODS 5 - Meta 5.1 ODS 8 - Meta 8.2/Meta 8.5 ODS 10 - Meta 10.3	
Investimento Social e Cultural	x	x	Cooperados, colaboradores, clientes	Capital Social e de Relacionamento	ODS 3	
Promoção e Prevenção da Saúde	x	x	Cooperados, clientes e prestadores de serviço	Capital Social e de Relacionamento		Princípio 1
Experiência do Cliente	x	x	Cooperados e colaboradores	Capital Intelectual		

MENSAGEM
DA DIRETORIANOSSA
HISTÓRIANOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BHNOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

Como empresa signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU, a Unimed-BH promove e estimula o desenvolvimento sustentável e o respeito aos Direitos Humanos. Por isso, este relatório traz, ao longo de seu conteúdo, inserções de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS aderentes à atuação e às contribuições da Cooperativa.

PACTO GLOBAL DA ONU

O Pacto Global defende dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

DIREITOS HUMANOS

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



TRABALHO

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
5. A abolição efetiva do trabalho infantil.
6. Eliminar a discriminação no emprego.

MEIO AMBIENTE

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

ANTICORRUPÇÃO

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. Aspectos materiais e limítrofes.

MENSAGEM
DA DIRETORIA

NOSSA
HISTÓRIA

NOSSA
UNIMED-BH

ESG

QUEM FAZ
A UNIMED-BH

NOSSO JEITO
DE FAZER

O AMANHÃ

RELATO
INTEGRADO



Demonstrativo Financeiro

Acesse www.unimedbh.com.br/relatoriodegestao
e confira as Demonstrações Econômico-Financeiras,
o relatório da auditoria E&Y e o parecer do Conselho Fiscal.