



Relatório de **Gestão**
e **Sustentabilidade**
2023

Unimed
Assis

03

Mensagem do
Presidente

52

Valorização dos
Clientes

156

Sustentabilidade
Econômico-financeira

05

Nossa
História

65

Valorização do
Cooperado

165

Governança e
Integridade

15

Prêmios e
Reconhecimentos

78

Valorização do
Colaborador

187

A construção deste
Relatório

22

Presença de
Mercado

100

Jeito de Cuidar

193

Sumário GRI

31

Conheça nossas
Unidades

150

Gestão da
Inovação

201

Sumário SASB

47

Rede Credenciada

123

Responsabilidade
Socioambiental

Mensagem do
Presidente



**Dr. Elyseu Palma Boutros**

*Presidente Unimed Assis e
Diretor de Desenvolvimento da
Unimed Centro-Oeste Paulista*

Prezados,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Gestão e Sustentabilidade anual da Unimed de Assis. Este relatório reflete nosso compromisso com a transparência, a responsabilidade e a sustentabilidade em todas as áreas de atuação. A GRI (Iniciativa Global de Relatórios) tem sido uma referência essencial para a prestação de contas. Nossos esforços concentram-se em fornecer informações claras e abrangentes sobre nossas práticas de negócios e seus impactos na sociedade e no meio ambiente.

Como Cooperativa, acreditamos que nosso sucesso está intrinsecamente ligado ao desenvolvimento sustentável das regiões em que atuamos. Buscamos constantemente superar referências regionais, adotando práticas que vão além das exigências regulatórias e padrões de mercado.

O ano de 2023 foi marcado por desafios enfrentados pelas operadoras de saúde, como a incorporação de medicamentos de alto custo e inovações tecnológicas, resultando em um aumento considerável de custos. A Unimed de Assis, com esforço conjunto da Diretoria, colaboradores e cooperados, superou essas dificuldades. Continuaremos a engajar nossas partes interessadas para fortalecer nosso compromisso.

Com gratidão, reconhecemos a contribuição de todos que colaboraram para os resultados apresentados no relatório. Destacamos especialmente nossos cooperados, parceiros de negócios, comunidades locais e equipes dedicadas. Juntos, estamos moldando um futuro mais sustentável e promissor. Nosso compromisso permanece firme: aprimorar continuamente nossas práticas e ações em todas as áreas, com foco na equidade, responsabilidade e impacto positivo.

Que o ano de 2024 seja ainda mais promissor para todos!

Nossa
História



No fim da década de 1960, a medicina assistencial no Brasil atravessava um momento de grande efervescência pela perplexidade que as transformações estruturais da Previdência Social traziam.

Além da queda no padrão de atendimento, as mudanças levaram ao surgimento de seguradoras de saúde, à mercantilização da medicina e à proletarização do profissional médico, que ficava impedido de exercer com liberdade e dignidade a sua atividade.

Em resposta, surgiu a primeira Cooperativa de trabalho na área de medicina do País e das Américas: a União dos Médicos – Unimed, fundada na cidade de Santos (SP), em 1967.

O rápido sucesso estimulou o surgimento de diversas Cooperativas médicas no interior de SP.

Hoje é considerado o maior sistema cooperativo de médicos do mundo.

Sistema Unimed em números:

157 hospitais próprios

340 Cooperativas

38% de participação no mercado nacional de planos de saúde

+ de 29 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados

21% dos médicos no Brasil atendem Unimed

118 mil médicos cooperados

+20 milhões de clientes

143 mil empregos diretos

O Sistema Unimed é formado por:

Singulares

1º grau

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

Federações

2º grau

Destinadas à prestação de serviços, ao monitoramento das atividades e à representação político-institucional das Singulares associadas, podendo ainda operar planos de saúde.

Central Nacional Cooperativa Única

2º grau

Constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico Unimed e, excepcionalmente, por uma Central Cooperativa Odontológica, destinada à operação de planos de saúde, observadas às normas de comercialização e à prestação de serviços a suas associadas.

Confederação Nacional Única

3º grau

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

Somos uma Cooperativa com 38 anos de história, considerada uma operadora de médio porte pelo Órgão Regulador ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, registrada sob o nº 300713 e uma singular no Sistema Unimed.

Buscamos zelar pela saúde dos beneficiários, entregando um atendimento de excelência que não só garanta sua plena satisfação, mas também valorize o labor dos médicos cooperados.

Centrados na renovação de práticas e de processos, buscando avançar nos negócios e na excelência do atendimento, garantindo a prosperidade futura da Unimed Assis, o Conselho de Administração aprovou a adesão à Essência Unimed em nosso Planejamento Estratégico. Esse plano é estruturado, sempre embasado no ESG, sigla em inglês que significa ambiental, social e de governança. É importante estabelecer objetivos claros, delinear metas tangíveis, avaliar e supervisionar os resultados para alcançar uma análise crítica dos indicadores de forma nítida e precisa.

O propósito é fortalecer continuamente nossa Cooperativa. A Unimed Assis desempenha um papel significativo na vida de 33.198 beneficiários de Assis e região, que desfrutam de uma assistência médica completa e de qualidade. São 180 médicos cooperados, e uma rede composta por aproximadamente 250 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, incluindo unidades assistenciais próprias e serviços credenciados.



CRENÇAS

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza
e em sociedade.

VALORES

Integridade
Respeito
Solidariedade
Espírito Cooperativista

PROPÓSITO

Promover saúde e qualidade de vida em
nossas cidades, por meio do cooperativismo
médico e do conhecimento em saúde, para
que o maior número de pessoas possa viver
mais e melhor.

PRINCÍPIOS

Atratividade para médicos | Pessoas
Sustentabilidade | Conhecimento
Visão Sistêmica | Inovação e
Agilidade | Princípios
cooperativistas

**PESSOAS**

Impulsionar o desempenho organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e lideranças;
Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito;
Intensificar a comunicação assertiva e o posicionamento institucional.

INSTITUCIONAL

Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed;
Assegurar a sustentabilidade econômica-financeira do Sistema Unimed.

MERCADO

Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca Unimed;
Maximizar a satisfação e a fidelização dos clientes.

PROCESSOS

Ampliar a jornada de relacionamento, participação e desenvolvimento profissional dos Cooperados;
Atingir a excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed;
Tornar o Intercâmbio Nacional mais simples e ágil com rede qualificada e suficiente;
Aprimorar o uso de TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação;

Evoluir a qualidade da Rede Prestadora.

ROTA 115
Essência Unimed



garantir a
satisfação do
cliente



priorizar a
remuneração dos
cooperados



desenvolver,
engajar e
reconhecer



zelar pela imagem,
reputação e
confiança da marca



evoluir no modelo de
governança e gestão
sustentável



avançar na
verticalização

O acompanhamento do planejamento estratégico é realizado de forma mensal, utilizando indicadores táticos das áreas, sendo apresentado para a alta direção trimestralmente. Anualmente, a eficácia das ações é avaliada pelo Conselho de Administração e para fomentar o engajamento dos stakeholders, são conduzidas pesquisas de satisfação.

São muitos os marcos dessas mais de três décadas desde a fundação da Unimed Assis. É crucial avançar, priorizando a inovação, sem perder de vista os alicerces sólidos construídos até aqui, abrindo assim novos horizontes para o porvir.

Neste momento oportuno de resgate da memória, através de uma linha do tempo, vamos revisitar os momentos mais significativos das duas últimas gestões. Esses momentos se referem a uma série de ações que visam aprimorar a inovação e a qualidade de vida, bem como a implementação de novos projetos socioambientais e benfeitorias. Além disso, incluem a inauguração de novas unidades, a implementação de pesquisas, a criação de comitês, controles internos e novas áreas, e, por fim, prêmios e reconhecimentos.

2016**2017****2018**

- Criação da Área de Responsabilidade Socioambiental;
- Criação da Unibanda;
- Implantação de Sistemas de chamados para Suporte e monitoramento de redes de TI;
- Implantação do Programa 5s;
- Realização 1º Diagnóstico de Clima e Cultura Organizacional.

- Adesão a Campanha Eu Ajudo na Lata;
- Certificação da ISO 9001:2015;
- Criação Núcleo de OPME;
- Elaboração do Planejamento estratégico aprovado em estatuto social;
- Implantação de Plataforma de cotações;
- Implantação de sistema cobranças;
- Implantação de Sistema de gestão da farmácia;

- Implantação do método de Gestão de Pessoas por Competência;
- Implantação sistema de controle de estoque;
- Implementação de Controle por Centro de Custos;
- Início de Atendimentos por WhatsApp e e-mail na sede;
- Padronização/parametrização dos dados cadastrais na ANS;
- Sistema para movimentação de beneficiários nos planos empresariais.

- Conquista do 3º lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil;
- Criação da Área de Relacionamento com o Cooperado;
- Criação do Jardim sensorial;
- Implantação de Sistema de arquivamento digital de documentos;

- Implementação do planejamento orçamentário;
- Realização da Pesquisa de satisfação de beneficiários no modelo da ANS;
- Realização Pesquisa de satisfação do cooperado.

2019

- Conquista do Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed em duas categorias;
- Conquista Prêmio Ouvidoria Excelência;
- Criação da Área de Projetos;
- Criação de Espaço exclusivo de atendimento ao Cooperado;
- Criação do Programa Escola Comunidade;
- Criação do Programa Plante Uma Árvore;

- Implantação da Biometria Facial na rede credenciada;
- Implantação da Intranet e informatização de processos;
- Implementação de Fatura eletrônica para cobrança de clientes;
- Investimento em novas tecnologias de segurança e performance de servidores.

- Adesão ao Sistema para monitoramento de processos jurídicos;
- Conquista de posicionamento entre os 120 lugares incríveis para trabalhar;
- Conquista do Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade;
- Criação do Comitê de proteção de dados pessoais;
- Criação do Comitê de resolução de conflitos e melhoria;

2020

- Criação do Comitê de Sinistralidade;
- Criação do Instituto UniAssis;
- Implantação de aplicativo para beneficiários;
- Implantação de ferramenta de análise de dados;
- Implantação de Sistema de prontuário eletrônico e gerenciador de clínicas médicas;
- Implantação de Sistema para assinatura eletrônica de documentos;

- Inauguração da Farmácia no Espaço Unimed;
- Inauguração da Policlínica para terapias especiais;
- Inauguração do Ambulatório de Especialidades Médicas;
- Inauguração do Ambulatório na cidade de Quatá;
- Inauguração do serviço de Oncologia.

2021

- Ampliação estrutural e de serviços da Policlínica;
- Conquista 39ª posição no *ranking* geral das “Empresas Incríveis para se Trabalhar” e 8ª na categoria pequeno porte;
- Criação da Área de Governança, Riscos e Compliance;
- Criação de novo plano de saúde para comercialização (Plano Essencial);
- Criação do Comitê de Governança Corporativa;
- Criação do Programa de Pontos para o Cooperado;
- Criação do Programa Trainee Sênior;
- Implantação de novo *software* de avaliação de desempenho;
- Implantação de sistema logístico para entregas na farmácia;
- Inauguração da nova ala do Ambulatório;
- Migração de ferramentas de e-mail e ferramentas administrativas;
- Novo benefício de Plano de saúde para cooperado (FESP);
- Realocação da Unidade Comercial para o Espaço Unimed;
- Reestruturação da Infraestrutura da sede.

2022

- Adesão ao grupo de compra conjunta Compramed;
- Conquista 22ª posição no *ranking* geral das “Empresas Incríveis para se Trabalhar” e 7ª na categoria pequeno porte;
- Conquista Prêmio Ouvidoria Excelente com destaque;
- Conquista Troféu Empreendedor do Ano;
- Criação do Comitê de Compliance;
- Criação do Programa Voluntariado;
- Implementação de reuniões semanais de gestores com a diretoria executiva;
- Implantação do Canal de Ética;
- Implementação do Comitê de Especialidades;
- Implementação do Planejamento Financeiro;
- Informatização de processos de Gestão de Pessoas;
- Investimento em energia Fotovoltaica na Sede Administrativa;
- Reestruturação do Plano de Carreira/Cargos e Salários;
- .

2023

Durante esses últimos anos de gestão, todos os esforços empreendidos resultaram em diversos prêmios e reconhecimentos que serão apresentados a seguir.

- Adesão ao grupo de compra conjunta AHUSP - Associação dos Hospitais das Unimed's do Estado de São Paulo;
- Adesão ao modelo de gestão da Unimed do Brasil “Jeito de Cuidar Unimed”;
- Adesão ao Programa de Relacionamento com o Cooperado;
- Conquista 14ª posição no *ranking* geral das “Empresas Incríveis para se Trabalhar”, mantendo-se em 7ª na categoria pequeno porte;
- Conquista da 1ª posição na categoria Serviços de Saúde, obtendo o prêmio de “Lugar mais Incrível para se Trabalhar” no setor;
- Criação da Área Gestão da Rede Credenciada;
- Criação do Comitê de Gestão de Carreira;
- Criação do Comitê de negociação de contratos plano saúde;
- Firmado novas parcerias no “Espaço Unimed”
- Implantação de Sistema para gerenciamento da Medicina Preventiva;
- Implantação do Sistema para homologação de fornecedores.



Prêmios e
reconhecimentos

The background is a solid teal color. On the right side, there are several white geometric shapes, including triangles and a large, irregular shape with rounded corners. A white line graphic starts from the bottom left, goes up and right, then down and right, then up and right, and finally down and right, ending near the bottom right corner.

A Unimed conquistou o prêmio Folha *Top of Mind* 2023 reafirmando sua posição de liderança como marca mais lembrada no país no segmento “Planos de Saúde”. A Unimed, ocupa o primeiro lugar do *ranking* do segmento desde que essa categoria foi criada, há 31 anos. O desempenho de sucesso está relacionado ao modelo de organização em Cooperativas de trabalho médico, que permite capilaridade para que a Unimed atue em 90% das cidades brasileiras.

Para celebrar, a Unimed Brasil desenvolveu uma campanha padrão e, para manter e celebrar a individualidade de cada região do país, as peças incluíam expressões locais como “bah”, “pronto”, “uai”, “meu” e “pô”.



Em 2020, a Unimed Assis aderiu à Pesquisa *FIA Employee Experience - FEEx*, e desde então tem ascendido em suas colocações.

Employee Experience é, em português, a experiência do colaborador, um conceito derivado do *Customer Experience*, utilizado para avaliar a jornada do cliente e a sua satisfação ao adquirir e utilizar um produto ou serviço.

A pesquisa mede, por meio de indicadores específicos a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, seus líderes, a atuação da Diretoria Executiva e as práticas de gestão de pessoas.



Este ano, além da renovação do selo "Lugares Incríveis para Trabalhar" pelo quarto ano consecutivo, alcançamos o reconhecimento como a empresa mais incrível entre todas as participantes do setor de Serviços de Saúde.

Para celebrar a conquista e esse novo marco, todos os colaboradores receberam um balde de pipoca e tiveram a oportunidade de saborear esse quitute ao longo de todo o expediente, tanto na sede administrativa quanto nas demais unidades da Unimed Assis.





A Unimed Assis mantém seu sistema de gestão da qualidade certificado em conformidade com os padrões da ABNT NBR ISO 9001, desde 2015.

Em 2017 atualizamos a versão da norma de ISO:9001:2008 para ISO:9001:2015. Os principais desafios para adequação foram a gestão dos seguintes temas: riscos, fornecedores, mudanças e comunicação.

Durante o mês de agosto, fomos submetidos a uma auditoria de manutenção conduzida pela Certificadora TÜV NORD Brasil Avaliações da Qualidade Eireli.

Nossa política de qualidade está acessível para consulta no [website oficial](#).



O Programa Ouvidoria de Excelência, desenvolvido pela Unimed do Brasil em colaboração com várias Singulares e Federações, teve início através do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed. Esse programa, apoiado pela consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente), teve como objetivo principal estruturar as Ouvidorias do Sistema Unimed. Durante esse processo, as Ouvidorias compartilharam suas realidades, necessidades e os desafios regionais.

A Ouvidoria da Unimed Assis atendeu os requisitos estabelecidos para conquistar o selo "Excelente" em 2019. Além disso, ao alcançar a pontuação máxima nos critérios dos indicadores do programa, em 2022 a certificação foi renovada como "Excelente com destaque". Esse reconhecimento permitiu à Cooperativa atingir o nível máximo, recebendo o certificado nesta categoria, com validade de dois anos.





Criado em 2003, o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade era considerado um processo de certificação bienal, conferido pela Unimed do Brasil para Cooperativas e sociedades auxiliares que compõem o Sistema Unimed e tem como objetivo, estimular a implementação de boas práticas em Governança e Gestão para a Sustentabilidade. Através de um autodiagnóstico, oferece caminhos para uma evolução contínua baseada em boas práticas, pautadas pela transparência e conduta ética. A última edição ocorreu em 2020, oportunidade em que a Cooperativa conquistou o selo ouro.

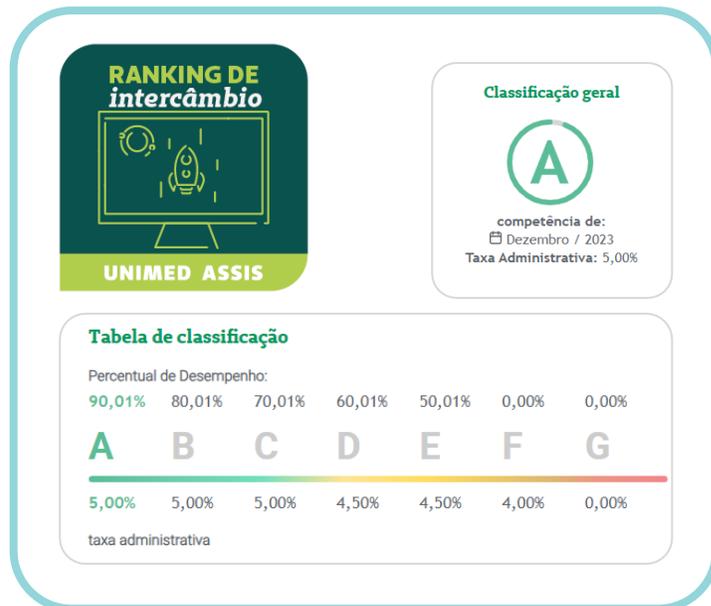
A partir de 2024, o Selo ESG Unimed substituirá o Selo de Governança e Sustentabilidade. ESG é uma sigla originalmente extraída do inglês *Environmental, Social and Governance*, baseado em padrões nacionais e internacionais (ISEB3, Pacto Global da ONU e Compromisso da Unimed do Brasil).

A Unimed Assis se cadastrou e integrou o projeto piloto do Selo ESG, uma iniciativa desenvolvida pela Unimed do Brasil. Essa participação proporcionou à Cooperativa a oportunidade de compartilhar e aprender boas práticas ao trocar experiências com outras Singulares do Sistema Unimed.

Ranking Intercâmbio

Esse sistema de avaliação considera o desempenho técnico-operacional e a eficiência nos processos de Intercâmbio, utilizando indicadores específicos, tais como: performance eletrônica de atendimento, eficácia no processo de cobrança e resolução de contestações, além da gestão da Marca.

No quarto trimestre, a Unimed Assis conquistou a nota máxima “A” nesse *ranking* das Unimed’s, evidenciando seu excelente desempenho nesses aspectos avaliados.



Acompanhamento Econômico-Financeiro

A Unimed Assis envia mensalmente as informações econômicas financeiras para a Unimed do Brasil, com a finalidade de calcular e analisar os principais indicadores da Cooperativa, priorizando aqueles que demonstram que a cooperativa está sustentável economicamente e no caminho da perenidade. Colocando também um peso maior de pontos (0 – 100 pontos) para os índices que demonstraram solvência perante o mercado.

Nos últimos dois anos a Cooperativa atingiu a pontuação máxima no encerramento do exercício.



Presença de
mercado



Com área de abrangência em 11 municípios na região do Centro-Oeste Paulista, a Unimed Assis detêm uma participação de mercado de 53%.

A Cooperativa se destaca por sua constante busca por aprimoramento dos serviços prestados em seus recursos próprios, com o objetivo firme de assegurar que os beneficiários tenham acesso ao mais elevado padrão de cuidado humano.



A Unimed Assis gerencia uma ampla gama de planos privados de assistência à saúde, abrangendo tanto os beneficiários de planos Individual/Familiar quanto os do Coletivo Empresarial, todos desenvolvidos para atender às diversas necessidades de saúde dos beneficiários, oferecendo acesso a uma rede exclusiva de prestadores de serviços médicos, como médicos cooperados, hospitais, clínicas e laboratórios credenciados, sendo sua abrangência, municipal ou

grupo de municípios, a depender do produto contratado. Basicamente, oferecemos o Plano Referência, que dispensa a coparticipação, o Plano Essencial, com uma taxa de 30% de coparticipação, e outros que possuem coparticipação variando entre 30% e 50%. Até setembro, a coparticipação situava-se entre 20% e 30%, porém, essa taxa foi ajustada como parte de uma estratégia de mercado.

Plano Referência



Acomodação em enfermaria



Sem coparticipação



Abrangência em grupo de municípios

Plano Individual

Plano Empresarial

Plano Essencial



Acomodação em enfermaria



Coparticipação de 30%



Abrangência apenas no município de Assis-SP

Plano Empresarial

Demais planos



Acomodação em enfermaria ou apartamento



Coparticipação de 30% ou 50%



Abrangência em grupo de municípios

Plano Individual

Plano Empresarial

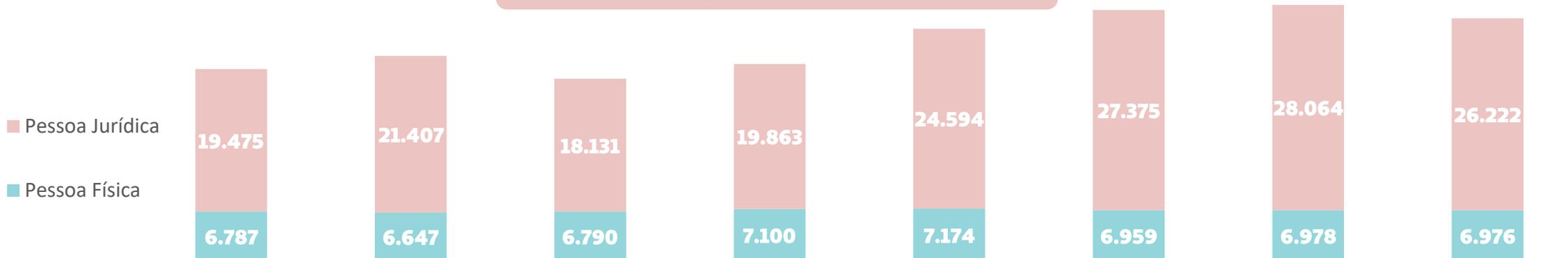
Em linhas gerais, alcançamos um desempenho positivo ao expandir nossa carteira de clientes. Ao analisarmos o gráfico abaixo, percebemos um crescimento consistente nos últimos 8 anos, a variação geral (desde a posição dezembro de 2015) foi de 40,32%, totalizando um acumulado de 9.540 novos beneficiários, com base na competência de dezembro de cada ano.

Para atingirmos esse resultado significativo no período, destacamos a criação em 2021 do plano essencial com um custo mais acessível para empresas.

Plano Essencial

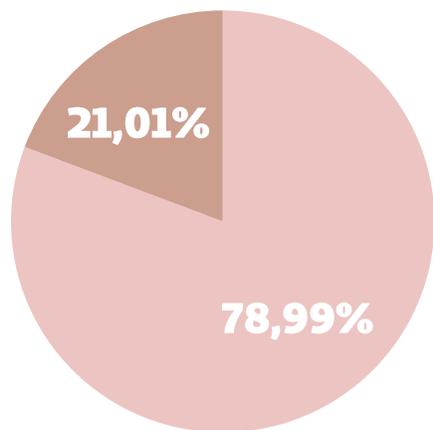
	2021	2022	2023
VIDAS	1.846	1.963	1.986

Evolução da carteira



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total	26.262	28.054	24.921	26.963	31.768	34.334	35.042	33.198
Variação	11%	7%	-11%	8%	18%	8%	2%	-5%

Composição da Carteira



■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física



73,25% em 2022



19,91% em 2022



6,84% em 2022



97,97% em 2022

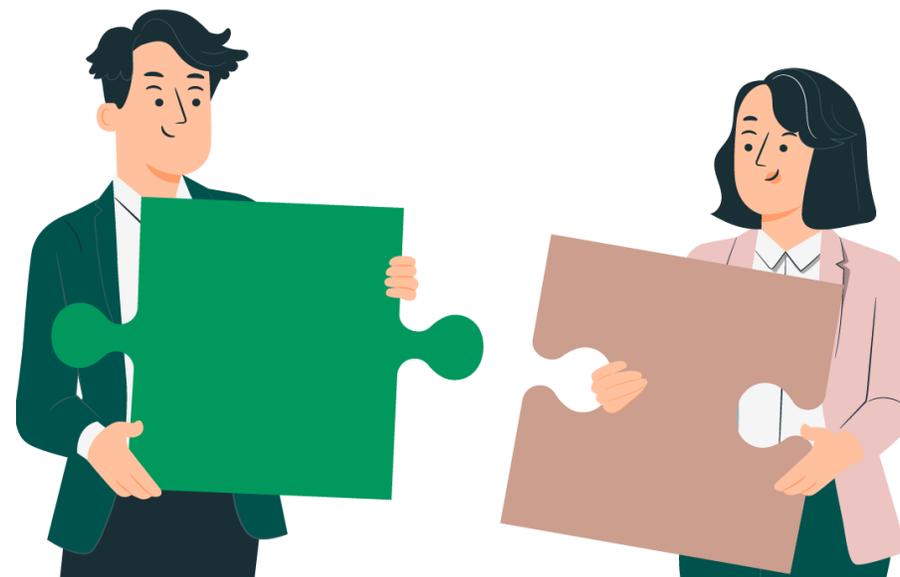


2,03% em 2022

*Nota: dados informados em 2022 foram corrigidos.

Movimentação

	2022	2023	Variação
INCLUSÕES	9.784	6.764	30,87 %
EXCLUSÕES	9.076	8.608	5,16 %
SALDO	708	-1.844	



Manter as informações corretas e atualizadas na base de dados do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) representa o caminho mais eficaz para alcançar uma performance sólida na qualidade cadastral. A Unimed Assis monitora seu índice de qualidade cadastral com a seguinte fórmula: (total de cadastros sem inconsistência/total de cadastros), sendo considerada a competência de dezembro de cada ano, permanecendo acima de 98%, refletindo o empenho da Operadora em manter elevados padrões de precisão e atualização.



Quadro total por gênero, de acordo com autodeclaração



50,11% em 2023

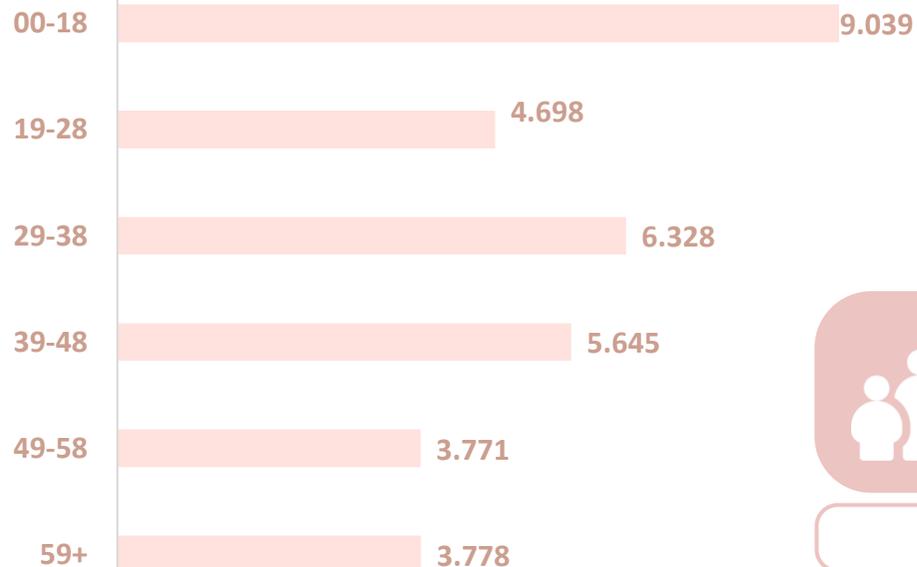
50,40% em 2022



49,89% em 2023

49,60% em 2022

Faixa etária



33,31 anos

Idade média em 2023

34,46 em 2022



DIA IMPERDÍVEL UNIMED

22 DE SETEMBRO

***DESCONTOS DE**
25%
na mensalidade de outubro

+ ISENÇÃO DA CARÊNCIA PARA CONSULTAS E EXAMES SIMPLES

15%
na mensalidade de novembro

10%
na mensalidade de dezembro

Unimed Assis

A movimentação neste dia equivale a 50% das vendas ocorridas no mês.

O “Dia Imperdível Unimed” representa o maior evento de vendas entre as Cooperativas Unimed em todo o Brasil. A Unimed Assis fez parte dessa iniciativa, oferecendo descontos nas mensalidades e isenção de carências para consultas e exames simples.



Ao longo do ano, conduzimos campanhas dinâmicas direcionadas a públicos específicos, como famílias e microempresários com MEI. Além disso, realizamos ações em datas comemorativas e comerciais, como o Dia das Mães e a *Black Friday* (Green Week Unimed Assis).

Felicidade é um plano para toda a vida!

Entre em contato com o setor comercial:
3302 3024

Unimed
Assis

AVS - 30/07/23

Cuidar de você é o que fazemos de melhor

Cuidar da sua saúde e da sua família pede um plano Unimed!

Unimed
Assis

Entre em contato com o setor comercial:
3302 3024

AVS - 30/07/23

Green Week
Unimed Assis

00000000

27 a 30
de novembro

Isonção de Carências para consultas

18 **3302 3024**
18 **99723 6795**
Fale com nossos consultores

Unimed
Assis

AVS - 30/07/23

Cuidar de você é o que fazemos de melhor

Plano empresarial
simples e prático!

Unimed
Assis

Entre em contato com o setor comercial:
3302 3024

AVS - 30/07/23

Cuidar de você é o que fazemos de melhor

Plano empresarial
simples e prático,
assim como sua MEI!

Unimed
Assis

Entre em contato com o setor comercial:
3302 3024

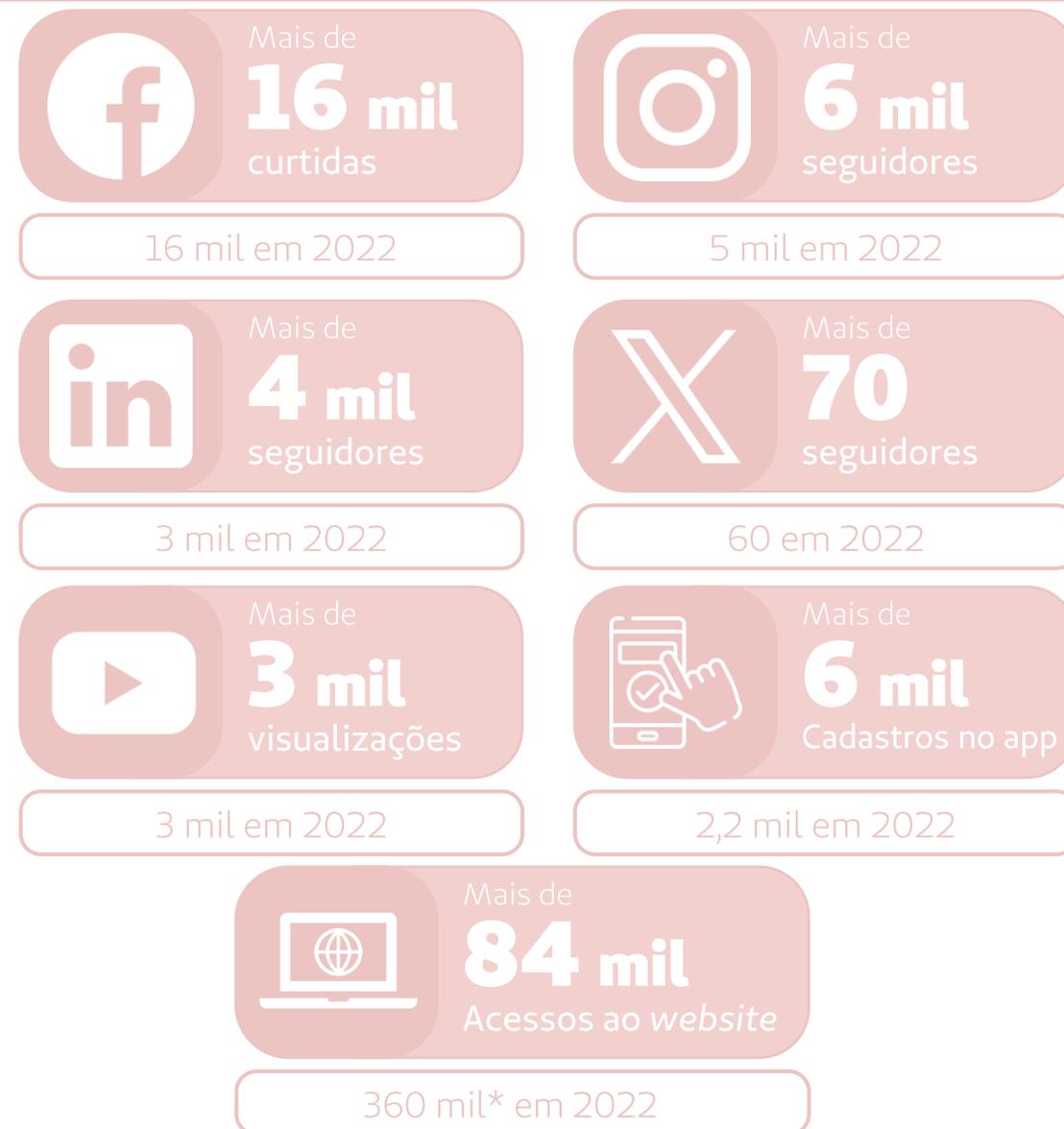
AVS - 30/07/23

O departamento de Comunicação e *Marketing* da Unimed Assis desempenha um papel fundamental ao garantir a conformidade com as Diretrizes de Comunicação estabelecidas pelo Sistema Unimed, tanto nos meios digitais quanto nos tradicionais.

Todo tipo de comunicação, desde os aspectos formais da publicidade, como *releases* para revistas, anúncios em jornais e materiais promocionais, até as esferas mais informais das redes sociais, é estruturado com base no Manual de Linguagem da Marca.

Além disso, a área possui um papel vital na divulgação de informações sobre a Cooperativa para o público interno, cooperados e credenciados. O endomarketing é uma estratégia amplamente explorada pela Unimed Assis, visando fortalecer os laços e o conhecimento sobre a Cooperativa entre os colaboradores.

Os possíveis riscos para a marca, como a falta de padronização de conteúdos e materiais de divulgação são monitorados. No ano de 2023, não houve registros de ocorrências relacionadas.



* Nota: alterado metodologia conforme atualização da plataforma *Google Analytics*.

Conheça nossas
unidades



Em 2012, a Unimed Assis fez a aquisição de um imóvel para abrigar sua sede administrativa, visando proporcionar a melhor estrutura e um atendimento de qualidade aos beneficiários, médicos cooperados e à comunidade, mantendo nosso compromisso inabalável com a excelência.

O prédio se destaca por seu amplo e acolhedor espaço, projetado para acomodar setores tanto administrativos quanto assistenciais, dentre eles: os Ambulatórios Clínico e de Especialidades, Oncologia e Atenção Domiciliar.

**Endereço:**

📍 Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19.815-340 – Vila Cláudia | Assis – SP

☎ 18 3302 3000

📞 18 99723 6795

Ambulatório de Especialidades Médicas

Inaugurado no ano de 2020, o Ambulatório de Especialidades Médicas “Dr. Luiz Augusto Zanini”, trouxe maior resolutividade e conforto aos beneficiários, uma vez que, veio para suprir a necessidade de atendimento a demandas reprimidas dentre elas: Cirurgia Pediátrica, Endocrinologia adulto e infantil, Hematologia, Oncologia, Pediatria, Psiquiatria, Neurologia com ênfase na realização de eletroneuromiografia e Neuropediatria.

Ambulatório do Plano Essencial

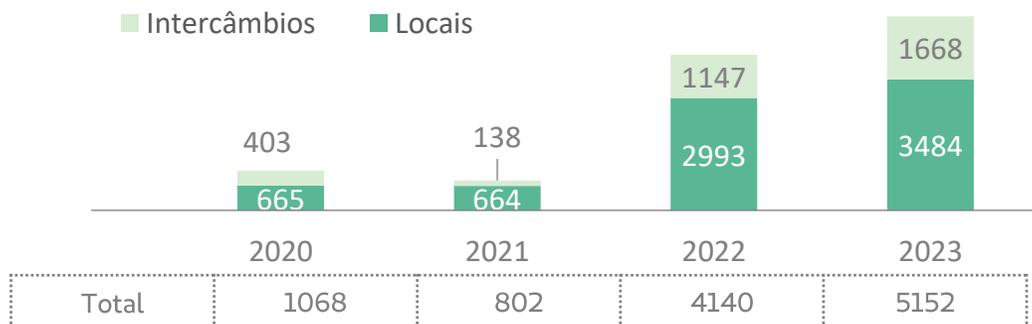
O Ambulatório do Plano Essencial "Dr. Vitor Pimentel Fonseca", inaugurado em 2021, está estrategicamente posicionado na sede da Cooperativa. Seu propósito primordial é atender à crescente demanda gerada pelo plano de saúde "Essencial", direcionado a clientes pessoa jurídica, garantindo a qualidade dos serviços de saúde Unimed por um preço diferenciado e que se ajusta às necessidades do pequeno, médio e grande empresário. O atendimento, conduzido por médicos generalistas, está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.



Endereço:

📍 Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19.815-340 – Vila Cláudia | Assis – SP
☎ 18 3302 3000

Histórico de beneficiários atendidos



Nota: foram considerados beneficiários distintos atendidos.



98%

Satisfação
em 2023

97% em 2022



Desde sua inauguração, no ano de 2020, tem se dedicado a proporcionar atendimento humanizado. Com uma estrutura especialmente concebida para administrar tratamentos de quimioterapia em um ambiente acolhedor, o espaço abriga duas salas de infusão, uma sala de estabilização, um dispensário farmacêutico, capela de fluxo laminar, área administrativa e uma equipe multidisciplinar. Este conjunto oferece segurança e suporte integral aos beneficiários.

O setor de Oncologia mantém parcerias para atendimento em programas como "Relacionar" (ROCHE), "Entre Nós" (TAKEDA), "Essencial" (JANSSEN) e "Celtrion com Você" (CELTRION), assegurando um leque diversificado de serviços e apoio aos pacientes.



Endereço:

📍 Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19.815-340 – Vila Cláudia | Assis - SP
☎ 18 3302 3000

Histórico de beneficiários atendidos

■ Intercâmbios ■ Locais



Total	2020	2021	2022	2023
	104	500	484	770

Nota: foram considerados beneficiários distintos atendidos.



92%

Satisfação
em 2023

97% em 2022

Iniciado em 2001, também conhecido como “Home Care”, é um benefício da Unimed Assis ao paciente que está hospitalizado e terá a transição do seu cuidado para o ambiente domiciliar para nele dar continuidade ou finalizar o seu tratamento por meio de um atendimento eficiente, humanizado e com assistência individualizada por meio de uma trajetória terapêutica, permitindo maior envolvimento dos familiares.



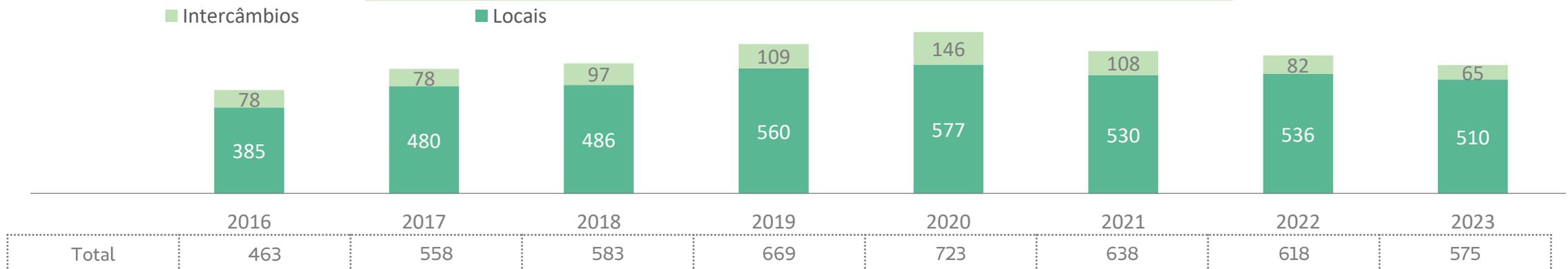

98%
 Satisfação
 em 2023

99% em 2022

Endereço:

 Av. Walter Antônio Fontana, 1997
 19.815-340 – Vila Cláudia | Assis - SP
 18 3302 3000

Histórico de beneficiários atendidos



Nota: foram considerados beneficiários distintos atendidos.

Em processo de encerramento das atividades, a SOU (Saúde Ocupacional Unimed) é um produto independente ao plano de saúde com serviços de exames laboratoriais eletrocardiograma, eletroencefalograma, espirometria, audiometria, exame clínico e avaliações psicossocial, oftalmológica, odontológica e radiográficas para as empresas interessadas na gestão de saúde corporativa e cumprimento de legislações de saúde e segurança do trabalho, prevenção de riscos relacionados a acidentes e doenças do trabalho.

Este serviço vinha apresentando um baixo retorno financeiro em relação aos custos administrativos para sua manutenção. Por este motivo, durante o ano, a viabilidade do serviço foi estudada, sendo decidido pelo encerramento das atividades. Para garantir o compromisso com todos os fornecedores, o encerramento foi planejado e está sendo executado de forma gradativa, para que as empresas contratantes possam se reestruturar.

**Endereço:**

📍 Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19.815-340 – Vila Cláudia | Assis – SP
☎ 18 3302 3000 Ramal 3063



Pavimentação Estacionamento

R\$ 251.240,00 em andamento

Pavimentação com *pavers* drenantes no estacionamento da Sede Administrativa Unimed que anteriormente era somente calçada por britas.



Ampliação Essencial e Home Care

R\$ 79.033,00 em andamento

Construção de local próprio para o *Home Care*, possibilitando a ampliação de novos consultórios e salas para medicação no Plano Essencial.



Climatização Saguão

Realocação de Recursos

Troca dos climatizadores do saguão por condicionadores de ar, totalizando 240 mil btus, para maior conforto dos beneficiários.



**Endereço:**

📍 Av. Rui Barbosa, 1711
19.815-000 – Centro | Assis – SP

Em 2020 a Unimed reposicionou algumas de suas Unidades para um novo espaço, denominado “Espaço Unimed”. Esse movimento teve como objetivo oferecer seus serviços aos clientes em uma localização privilegiada, incluindo: Comercial, Policlínica, Farmácia e Espaço Viver Bem – onde são realizados projetos e programas.

Ao longo do ano, foram implementadas melhorias significativas no imóvel, incluindo a substituição do telhado e a reforma do estacionamento, [saiba mais](#). Cabe ressaltar a presença de empresas parceiras que compartilham esse espaço, [conheça-as](#).

**Endereço:**

📍 Av. Rui Barbosa, 1711
19.815-000 – Centro | Assis – SP
☎ 18 3302 3024
📞 18 99723 6795
✉ comercial@unimed-assis.com.br

Situada estrategicamente no centro da cidade, nossa localização visa facilitar o acesso da população interessada em investir em sua saúde e obter detalhes sobre a aquisição de planos.

Além disso, este local serve como ponto central para entrevistas de saúde, alterações nos planos, atualizações de cadastro, dentre outros, também abriga os departamentos de Cadastro e Comunicação e Marketing, reunindo essas áreas num mesmo espaço para uma interação mais eficiente e colaborativa.

Simule seu plano

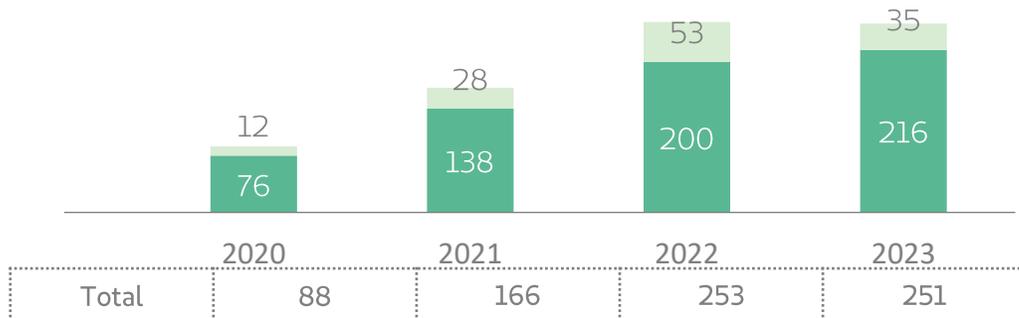
O cliente pode simular seu plano Individual/Familiar em nosso [website](#).

Também é possível preencher um formulário on-line solicitando que um representante entre em contato e lhe apresente todas as vantagens em ser um cliente Unimed Assis.

A Policlínica é um ambiente cuidadosamente projetado e oferecer suporte, conforto e segurança as crianças e adolescentes de 01 a 15 anos que enfrentam Transtornos Globais do Desenvolvimento, com foco especial nos diagnósticos de TEA (Transtornos do Espectro Autista). Nesse espaço, profissionais especializados em Psicologia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Fonoaudiologia, dentre outros, trabalham de forma integrada, seguindo protocolos cientificamente validados. O objetivo é proporcionar um acolhimento personalizado, garantindo qualidade nos cuidados e resultados eficazes para cada indivíduo atendido.

Histórico de beneficiários atendidos

■ Intercâmbios ■ Locais



Nota: foram considerados beneficiários distintos atendidos.

**78%**Satisfação
em 2023

92% em 2022

Endereço:

📍 Av. Rui Barbosa, 1711
19.815-000 – Centro | Assis – SP
☎ 18 3302-3003
📞 18 99757-3603

Com mais de 20 anos de história...

A Farmácia Unimed Assis é aberta ao atendimento da comunidade em geral, para beneficiários e não beneficiários. Oferece produtos e serviços de qualidade, prezando pelo respeito à prescrição médica, com atendimento personalizado, preços acessíveis e condições facilitadas de pagamento.

Possui uma ampla gama de medicamentos (referência, genéricos e similares), dermocosméticos, perfumaria e itens infantis. As compras podem ser realizadas tanto pela loja física quanto pelo WhatsApp ou telefone fixo e dispõe do serviço de entrega gratuita em domicílio no município de Assis para compras acima de R\$50,00.

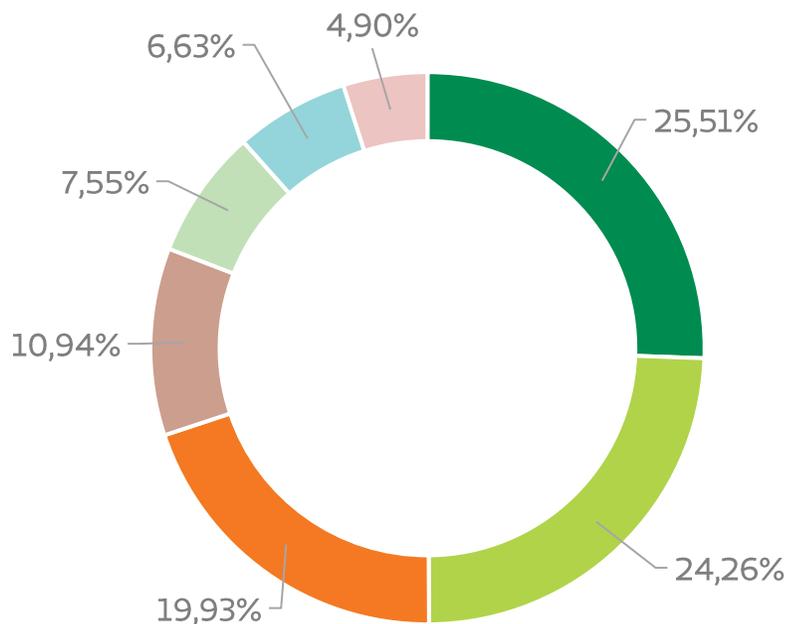
Além disso, conta com amplo estacionamento, realiza testes de covid, aplicação de injetáveis e perfuração de brincos em adultos e crianças - contando com sala temática *kids*; e oferecendo gratuitamente à população, aferição de pressão arterial e análise de pele.



Endereço:

- 📍 Av. Rui Barbosa, 1711
19.815-000 – Centro | Assis – SP
- ☎ 18 3302 3003
- 📞 18 99696 7408

Classes de produtos com a maior saída em relação ao total de vendas do ano



- Referência
- Outros
- Genérico
- Perfumaria
- Cirúrgica e acessórios
- Conveniência
- Alimento



8.050

Clientes Atendidos em 2023

9.524 em 2022



16.331

Atendimentos pelo WhatsApp em 2023

16.822 em 2022



43.888

Vendas em 2023

51.629 em 2022



9,76

Satisfação WhatsApp em 2023

9,61 em 2022



14.712

Entregas em 2023

17.072 em 2022



6 min

Tempo médio de espera WhatsApp em 2023

9 min em 2022



R\$ 4.610.416,71

Faturamento em 2023

R\$ 5.217.017,00 em 2022

**Ampliação da Policlínica**

R\$ 17.700,00

Construção de três novas salas para atendimento.

**Reforma Barracão Espaço Unimed**

R\$ 209.084,00

Reforma realizada com intuito de locar parte do imóvel, adequar quantidade de banheiros e estacionamento.



A Cooperativa disponibiliza espaços para aluguel a parceiros dentro de suas instalações. Atualmente, no Espaço Unimed, encontram-se:

Sisprime

Uma das Cooperativas de crédito mais respeitadas do país, com produtos e serviços voltados especialmente para a área da saúde. Está alocada no espaço da Unimed Assis desde março de 2021.



Espaço UniEstética

Inaugurada em abril de 2023, é uma clínica de estética voltada para tratamentos faciais e corporais.



Academia My Move

Inaugurada em setembro de 2023, a parceria engloba descontos na mensalidade para todos os beneficiários e colaboradores da Unimed Assis, é uma rede de academias fundada no Paraná. A unidade de Assis é a primeira no Estado de São Paulo e conta com atividades diversificadas como: musculação, treinamento funcional, aulas de ritmos, alongamento, dentre outras.



Padaria Santa Mônica

Inaugurada em 2023, a padaria é especializada em pães de fermentação natural, oferecendo também um agradável espaço para quem deseja consumir os produtos no local. Seu funcionamento é de segunda a sábado, das 7h às 19h.



No ano de 2020 a Unimed Assis inaugurou uma Unidade na cidade de Quatá, com objetivo de prestar serviços ambulatoriais de qualidade, contando com cinco consultórios, um ponto farmacêutico, uma sala de estabilização e outra dedicada à medicação e mantendo os atendimentos administrativos aos beneficiários na região.

Esta unidade proporciona ao beneficiário o acesso a diversas especialidades, como: Clínica Geral, Cardiologia, Dermatologia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria e Ortopedia. Além disso, oferece a comodidade de realizar exames simples, procedimentos de curativos e administração de medicações no próprio local.

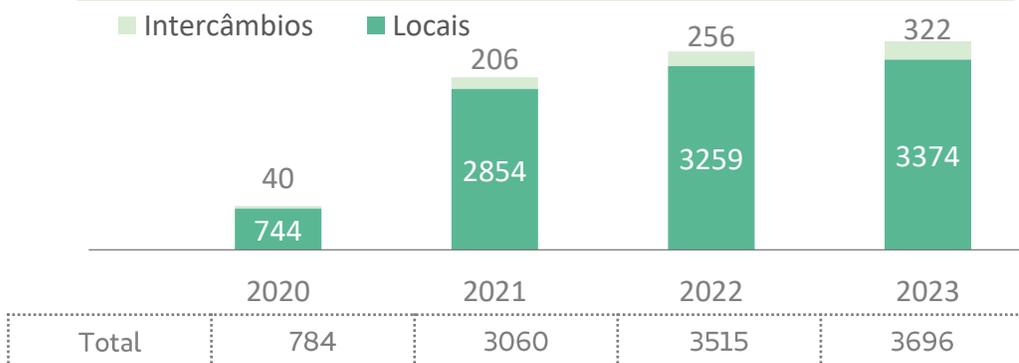
Com atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, a unidade conta com uma equipe altamente capacitada e comprometida em proporcionar um serviço de excelência.



Endereço:

📍 Rua Gen. Marcondes Salgado, 287
19.780-3000 – Centro | Quatá - SP
☎ 18 3366 1990

Histórico de beneficiários atendidos



Nota: foram considerados beneficiários distintos atendidos.



91%

Satisfação em 2023

88% em 2022

Rede
Credenciada





13

Clínicas de diagnóstico
em 2023

14 em 2022



21

Laboratórios
em 2023

20 em 2022



06

Hospitais
em 2023

06 em 2022



207

Demais estabelecimentos*
em 2023

181 em 2022

*Clínicas médicas e consultórios de profissionais não médicos como: psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e terapeutas ocupacionais.

Toda rede prestadora utiliza sistema eletrônico de autorização da Unimed. Atualmente a maioria dos serviços próprios utiliza prontuário eletrônico, essa informação não é monitorada para os demais prestadores da rede. A Cooperativa, pensando no uso da tecnologia, segurança e facilidade no acesso das informações, tem incentivado a implantação nos consultórios dos cooperados.

**196.870**Consultas eletivas
em 2023

182.954 em 2022

**10.577**Cirurgias
em 2023

9.640 em 2022

**86.148**Consultas pronto socorro
em 2023

76.293 em 2022

**487**Remoções
em 2023

255 em 2022

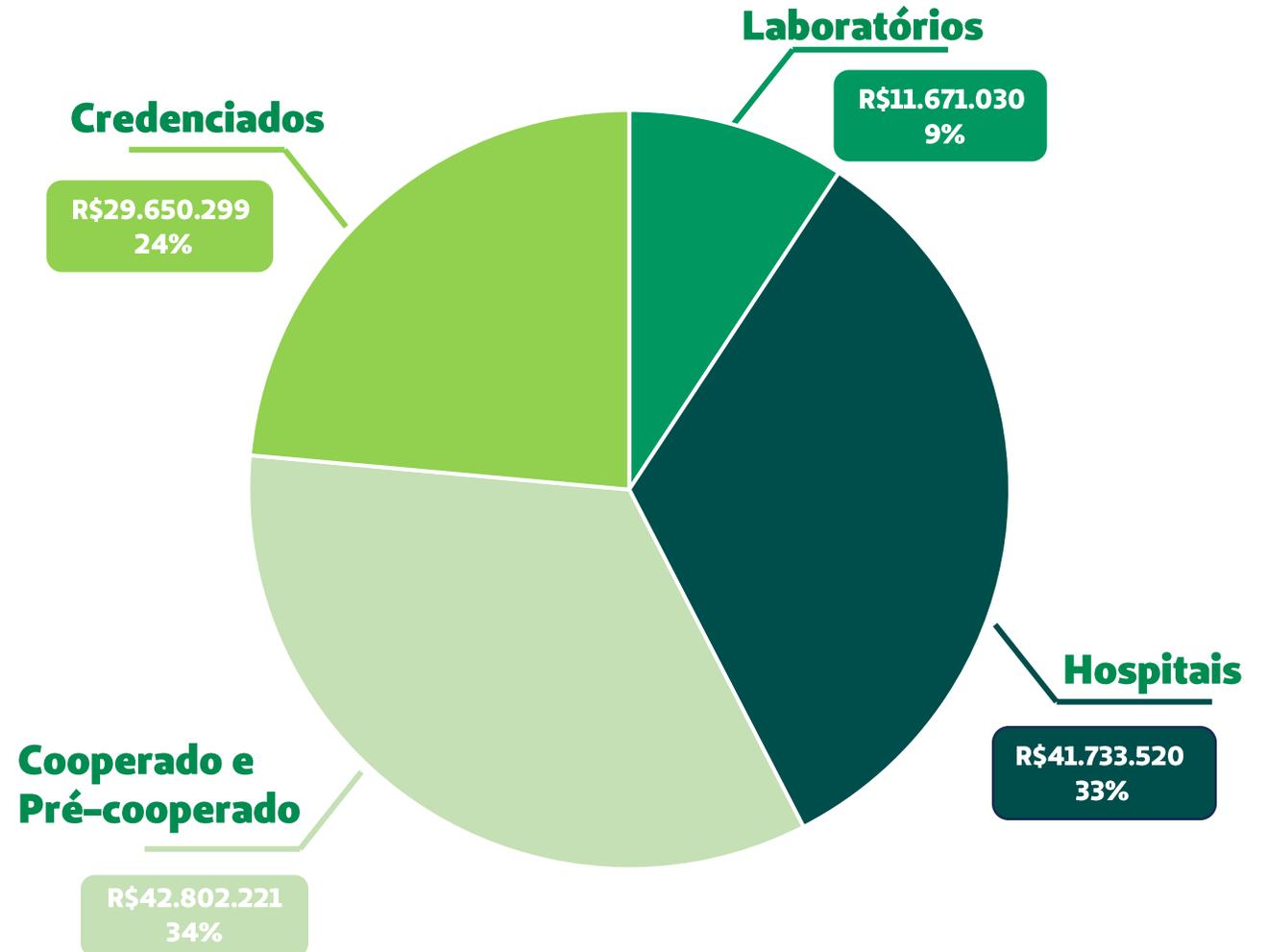
**1.148.840**Exames
em 2023

1.058.919 em 2022

**152.025**Terapias
em 2023

143.381 em 2022

Ao longo do ano, a Cooperativa realizou pagamentos à sua rede prestadora, totalizando um montante de R\$ 125.857.070,04 milhões. Esses valores foram distribuídos entre diferentes categorias, conforme ilustrado no gráfico adjacente.



A área foi criada com o objetivo de centralizar demandas e processos referentes a gestão da rede credenciada. Busca de forma democrática, o estreitamento da comunicação entre Unimed e prestadores, e a garantia da qualidade nos serviços oferecidos ao beneficiário.

Algumas de suas atribuições são:

- Garantir a regularidade da rede credenciada com relação a documentação obrigatória;
- Recepcionar as solicitações de credenciamento e orientar de acordo com os critérios definidos;
- Monitorar a necessidade de expansão da rede de prestadores da Cooperativa relacionada à suficiência de rede;
- Realizar o gerenciamento dos contratos assistenciais, assegurando o controle, manutenção e conformidade das cláusulas contratuais;
- Estabelecer critérios de avaliação da performance da rede credenciada, dentre outras.

Canais de comunicação para o credenciado



Telefone

18 3302 3000



Celular e WhatsApp

18 99726 3096



E-mail

credenciamento@unimed-assis.com.br



Portal do credenciado no *website*

<https://unimed-assis.coop.br/fer/unimednet>



Atendimento presencial

Av. Walter Antônio Fontana, 1997
19.815-340 – Vila Cláudia | Assis – SP

Valorização dos **clientes**



**10.380**Solicitações
em 2023

14.847 em 2022

**877**Demais atendimentos
em 2023

1.400 em 2022

**1.450**Atendimentos virtuais
em 2023

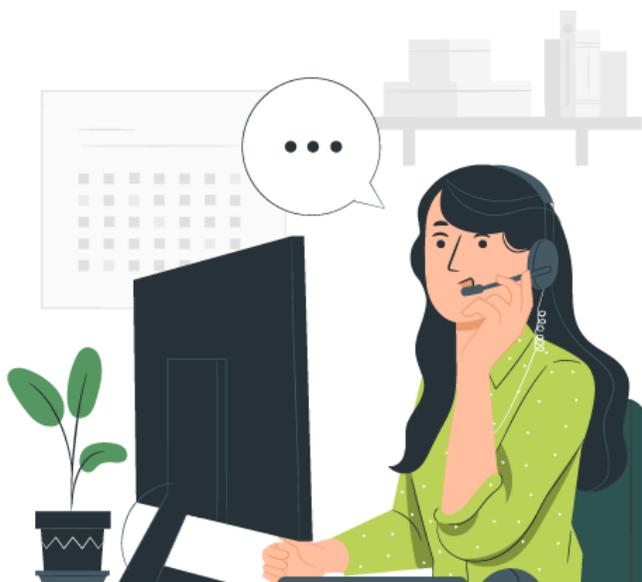
2.338 em 2022

**382**Reclamações
em 2023

738 em 2022

**531.917**Protocolos de autorização
em 2023

509.512 em 2022



Canais de comunicação



Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC

0800 941 6855

➤ 24h por dia

0800 770 6855

➤ 7 dias por semana

sac@unimed-assis.com.br



Telefone

183302 3000

WhatsApp

1899723-6795



E-mail

autorizacoes@unimed-assis.com.br



Website

www.unimed-assis.com.br



Atendimento presencial

Av. Walter Antônio Fontana, 1997

19.815-340 – Vila Cláudia | Assis – SP



Aplicativo

Unimed SP Clientes

A auditoria médica e de enfermagem é responsável por analisar as solicitações de procedimentos, suas faturas correspondentes, supervisionar a qualidade do cuidado oferecido aos beneficiários dentro da rede prestadora. Por meio dos estudos de aplicabilidade técnica e pertinência, juntamente com o processo de cotação, foi gerada uma economia de R\$ 1.926.689,24 com órteses, próteses e materiais especiais – OPME.

Modalidades de auditoria em saúde:

Auditoria Prospectiva: é um processo de análise técnica e administrativa antes de cirurgias, internações, exames, consultas clínicas ou outros procedimentos.

Auditoria Retrospectiva: é realizada após a ocorrência de um evento, como cirurgias, internações, exames ou outros procedimentos de saúde.

Auditoria Concorrente: é um tipo de auditoria operacional que ocorre durante o atendimento do paciente em um determinado hospital, clínica ou em ambiente domiciliar.

**43.812**Guias pré-auditadas
em 2023

36.780 em 2022

**103.003**Guias pós-auditadas
em 2023

88.296 em 2022

É um espaço reservado ao beneficiário dentro da Unimed Assis, que opera com independência e imparcialidade, na busca de soluções para as demandas dos clientes, além de avaliar sugestões para aprimorar os processos internos, elevando a qualidade dos serviços prestados.

Importante ressaltar que, esse setor é considerado a segunda instância, não substituindo o canal padrão de atendimento, que é o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Por isso, é fundamental que o beneficiário busque assistência inicial por meio desse canal e caso a solução oferecida não tenha sido satisfatória, a Ouvidoria estará disponível para auxiliar.

Canais de comunicação

**WhatsApp**

18 99723 6795

**Atendimento
presencial**Av. Walter Antônio Fontana,
1997
Vila Cláudia | Assis – SP
19.815-340**E-mail**

ouvidoria@unimed-assis.com.br

**Website**<https://unimed-assis.coop.br/ouvidoria.asp>**02**Sugestões
em 2023

01 em 2022

**46**Reclamações
em 2023

39 em 2022

**28**Consultas
em 2023

07 em 2022

**00**Denúncia
em 2023

01 em 2022

**11**Elogios
em 2023

06 em 2022

**180**Reanálises
em 2023

125 em 2022

**02 dias**Tempo médio de respostas
em 2023

02 dias em 2022

Dentro das condenações e acordos, as ações judiciais resultaram em um montante de R\$ 47.051,06 gastos com danos morais, reembolsos e honorários, decorrentes de causas assistenciais, não considerando aspectos processuais e administrativos. Vale ressaltar que houve a restituição de valores relacionados a taxas de Saúde Suplementar que a Agência considerou como cobrança excessiva.

Desde 2018, estamos envolvidos em um processo administrativo perante o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), ainda em andamento sem uma sentença estabelecida. Não houve registro de processos relacionados às práticas de concorrência desleal, truste, monopólio ou segurança de dados no ano em curso.

O quadro ao lado oferece uma comparação entre o ano atual e o ano anterior quanto às demandas registradas em canais externos e ao ingresso de ações judiciais.



* Todos os registros estão classificados como cancelados pela Plataforma, pois se tratam de beneficiários de outras Unimeds

Mamãe Unimed

No mês de maio, realizamos mais uma edição gratuita do evento "Mamãe Unimed", que reuniu aproximadamente 50 gestantes e seus acompanhantes.

Esse programa abrange gestantes, tanto beneficiárias quanto não beneficiárias da Unimed Assis, com o propósito de oferecer informações relevantes sobre a gestação, pré-natal, período pós-parto e os primeiros dias de vida dos bebês.

Por meio de um ciclo de encontros, o programa inclui palestras e compartilhamento de experiências, abrangendo áreas como enfermagem, nutrição, fonoaudiologia, fisioterapia, assistência social, entre outras especialidades.

As gestantes que atenderam aos critérios estabelecidos pelo programa foram agraciadas com um kit maternidade como reconhecimento.

ODS atingido
com essa prática:



Amamente seu Bebê

O propósito desse programa é oferecer orientação às mães, enfatizando a importância do aleitamento materno. Além disso, busca ensinar técnicas que facilitam o ato de amamentar e aborda possíveis complicações que podem surgir nesse processo. As sessões são conduzidas por uma profissional com especialização nessa área e todas as participantes do Programa Mamãe Unimed foram convidadas a participar.



Orientação Bariátrica

Dentro do protocolo de cirurgia bariátrica, realizamos um cursinho preparatório com o objetivo de auxiliar o paciente quanto à compreensão de todos os aspectos decorrentes do pré e pós-cirúrgico. Objetiva-se também realizar um preparo para a mudança de comportamentos após a cirurgia, que inclua uma alimentação saudável e uma rotina de atividades físicas. As palestras contam com os profissionais envolvidos no processo de acompanhamento desses pacientes, como Enfermeiro (a), Nutricionista, Fisioterapeuta e o Médico Cirurgião. Neste ano, promovemos 07 ciclos de palestras totalizando 147 participantes.



Saúde Empresarial

Este programa tem o propósito de acompanhar e monitorar o perfil de saúde de colaboradores, buscando a prevenção de doenças. Portanto, ele é direcionado para a carteira de clientes empresariais, ou seja, empresas que possuem plano de saúde na modalidade PJ (Pessoa Jurídica).

O programa oferece orientações sobre mudanças de hábitos e busca promover uma melhor qualidade de vida, incluindo a realização de exames físicos e laboratoriais, os quais são definidos após uma avaliação individualizada. Ao longo do ano, implementamos medidas preventivas personalizadas para atender às necessidades específicas de cada empresa.

Na empresa Casa di Conti, contamos com a participação de 1.446 colaboradores. Após a realização dos exames, aqueles classificados como risco alto e moderado foram encaminhados para acompanhamento nutricional. Dentre esses, 20% conseguiram reduzir seu nível de risco, migrando para a categoria de baixo risco.

Quanto à Rede de Supermercados Avenida, que possui um quadro total de 1.274 colaboradores, 80% deles participaram das coletas de exames. Dos identificados como de alto risco, 10% conseguiram melhorar sua condição cardiovascular, transitando da categoria de alto risco para moderado.



Doce Vida

Através da captação de beneficiários com Diabetes Mellitus, nosso foco está na educação e suporte ao tratamento, visando o controle efetivo da doença e minimizando as possíveis complicações. A Unimed Assis proporciona um acompanhamento personalizado voltado ao controle da glicemia, através de palestras educativas que visam ensinar estratégias para conviver com essa condição. No decorrer deste ano, o Programa contou com 154 beneficiários.

Viva sua vida melhor

Destinado a beneficiários idosos ou portadores de patologias crônicas não transmissíveis, nosso programa visa fornecer orientações fundamentais sobre cuidados de saúde que promovam hábitos saudáveis, atuando na prevenção da progressão dessas condições. Abrange uma variedade de serviços, como palestras sobre saúde, consultas nutricionais, acompanhamento de enfermagem, coleta de exames e testes de bioimpedância para monitoramento do peso corporal.

As duas iniciativas contam com uma equipe multidisciplinar composta por profissionais de enfermagem, nutrição e educação física. No mês de julho, cerca de 70 beneficiários participantes dos programas de medicina preventiva passaram por coleta de exames laboratoriais e avaliações antropométricas para acompanhamento de saúde.



Vida Ativa

Atualmente, o Programa possui 137 beneficiários e foi desenvolvido para atender às necessidades dos idosos, oferecendo um conjunto abrangente de iniciativas de educação em saúde, visando aprimorar a qualidade de vida. Inclui atividades como oficinas de memória, prevenção de quedas, exercícios físicos e atividades lúdicas.

Neste ano, promovemos uma ação de recadastramento que incluiu a estratificação de risco (mensurações e coletas de exames) dos beneficiários participantes, visando aprimorar sua saúde. Nesta oportunidade, realizamos uma palestra explicativa sobre síndrome metabólica, contando com a presença de 60 participantes que realizam atividades físicas na academia da Unimed Assis.



O Núcleo de Segurança do Paciente (NPS) deve promover a prevenção, controlar e mitigar incidentes, além de contribuir com a integração dos setores através de processos bem definidos que minimizam os riscos do paciente, gerando um ambiente seguro.

A Cooperativa iniciou o processo de unificação de um único núcleo para todos os seus serviços próprios, consolidando assim a abordagem centrada na segurança do paciente em toda a organização.

Essa iniciativa visa fortalecer ainda mais os padrões de excelência, proporcionando uma gestão mais eficiente e integrada no que diz respeito à segurança e qualidade aos pacientes que usufruem dos serviços de saúde oferecidos.

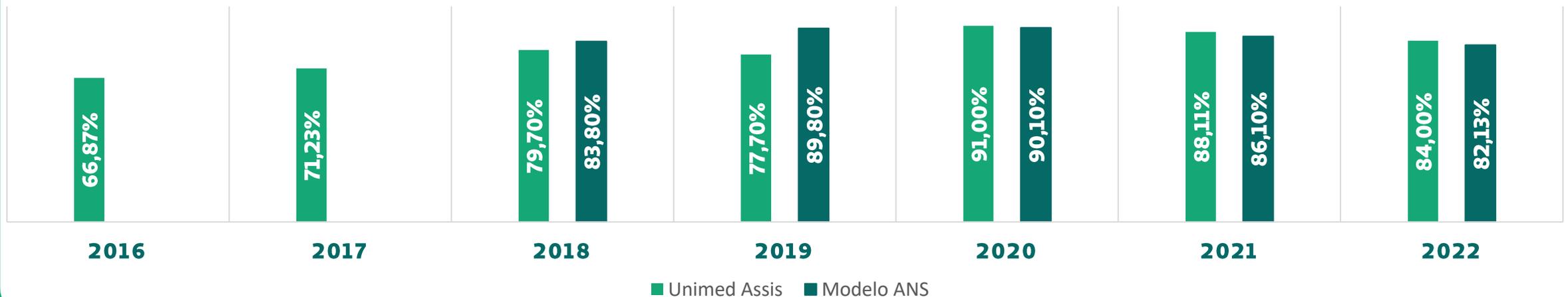


Desde 2016, conduzimos pesquisas internas de satisfação dos beneficiários. A partir de 2018, ampliamos essa abordagem ao realizar pesquisas de acordo com a metodologia estabelecida pela ANS, conduzidas por uma empresa contratada e avaliadas por uma auditoria independente.

O propósito é identificar o nível de satisfação dos beneficiários da Unimed Assis para direcionar melhorias nos serviços prestados. O resultado das pesquisas no modelo ANS estão disponíveis para consulta em nosso [website](#).

A pesquisa referente ao ano de 2023 está em andamento.

Satisfação geral com o plano de saúde



O IDSS, ou Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, é uma métrica que analisa o desempenho das operadoras de planos de saúde participantes do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Engloba diversos indicadores que geram uma pontuação de 0 (indicando desempenho mais baixo) a 1 (indicando melhor desempenho). Estes indicadores são agrupados em quatro áreas: Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS), Garantia de Acesso (IDGA), Sustentabilidade no Mercado (IDSM) e Gestão de Processos e Regulamentação (IDGR).

O principal propósito do IDSS é fornecer uma visão sobre o comportamento do mercado de saúde, tornando-se um parâmetro

essencial para avaliação por parte dos beneficiários de planos de saúde.

A partir do IDSS de 2017, a ANS deu início a uma nova fase do Programa de Qualificação, adotando o Sistema de Informação do Padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) como fonte primária de dados para calcular os indicadores.

Esta mudança metodológica resultou em uma alteração significativa, visto que os indicadores passaram a ser derivados de uma base de dados completamente nova.

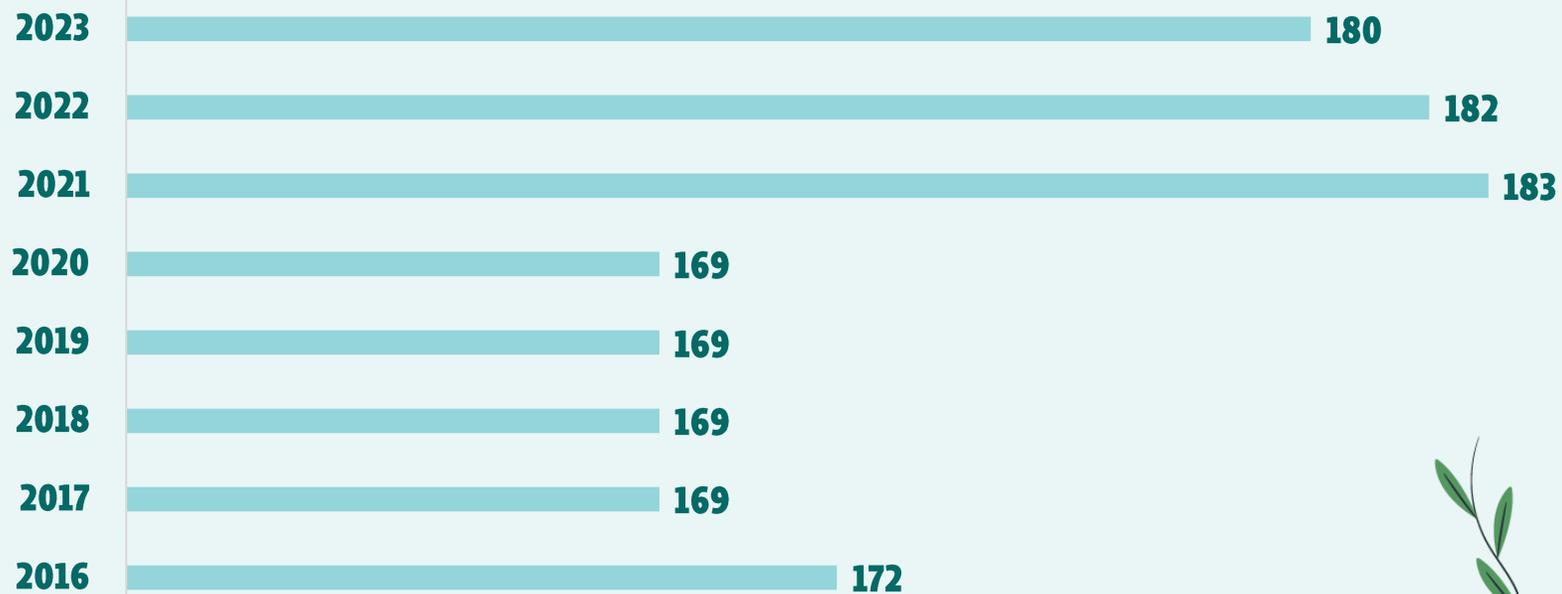
Consequentemente, os resultados obtidos não se mostram totalmente comparáveis com períodos anteriores, o que justifica a variação ou queda na pontuação atribuída.

Índice IDSS



Valorização do **cooperado**





Nota: considerando Cooperados Ativos e jubilados





175

Cooperados ativos
em 2023

178 em 2022



05

Jubilados
em 2023

04 em 2022



15

Pré-Cooperados
em 2023

08 em 2022



195

Total de médicos
em 2023

190 em 2022

Nota: Posição dezembro de cada ano.

Quadro total por gênero, de acordo com autodeclaração



139 em 2023

138 em 2022



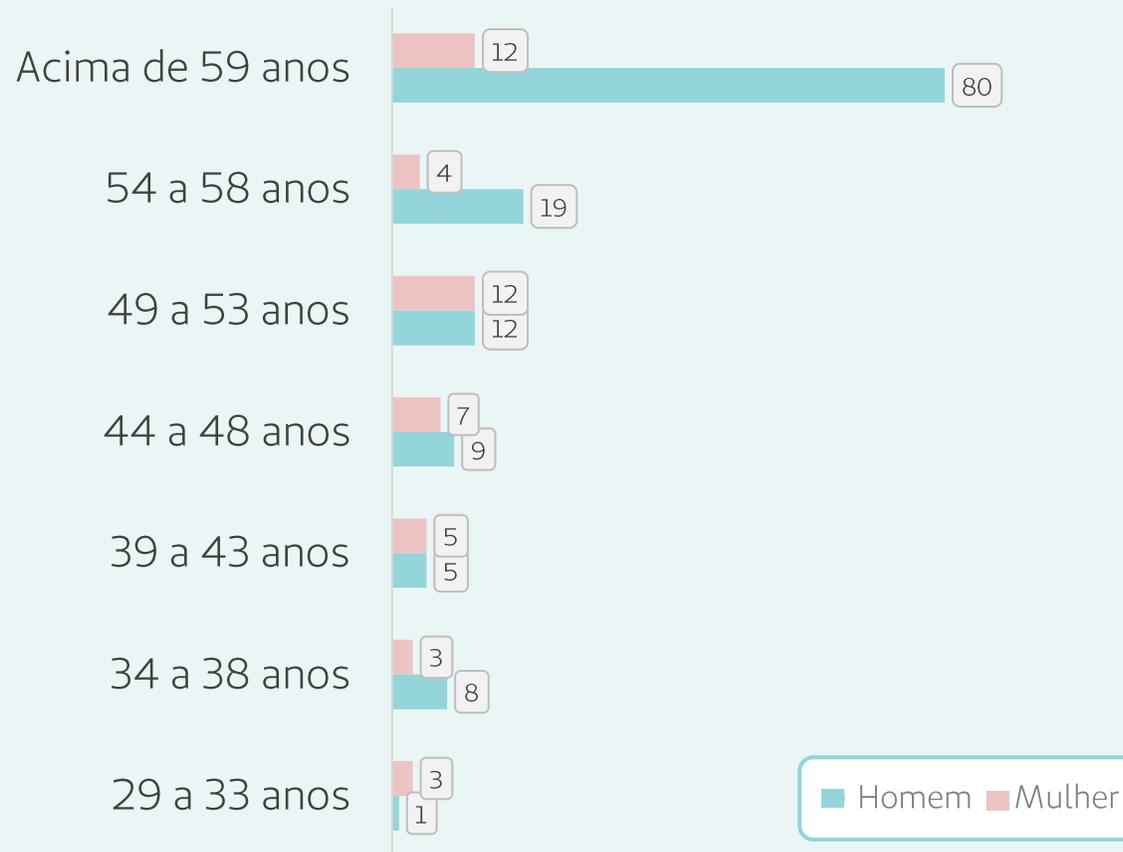
56 em 2023

52 em 2022

Nota: Considerando cooperados ativos, jubilados e pré-cooperados.



Faixa Etária



Nota: considerando Cooperados Ativos e Jubilados

Movimentações 2023

	Cooperados	Pré-cooperado
Admissões	1	10
Desligamentos	3	-
Afastamentos	1*	
Jubilados	1	

*Nota: os afastados já retornaram.



O setor de Relacionamento com o Cooperado visa maior proximidade entre o médico e a Cooperativa. Disponibilizando diversos canais, seja no formato presencial, por e-mail, via telefone ou *WhatsApp*, para sanar dúvidas, recepcionar solicitações, bem como, receber sugestões de melhorias e elogios advindos de seus cooperados

No que diz respeito à transparência, houve a divulgação de ações da Unimed Assis durante o ano, por meio do “Boletim do Cooperado”.

Canais de comunicação com o cooperado

**Celular e WhatsApp**

18 99668 8205

**Telefone**

18 3302 3000 ramal 3052

**E-mail**

crcooperado@unimed-assis.com.br

**Portal do Cooperado**<https://unimed-assis.coop.br/fer/webdoctor/>**85**Solicitações
em 2023

54 em 2022

**11**Elogios
em 2023

01 em 2022

**03**Reclamações
em 2023

01 em 2022

**104**Divulgações
em 2023

66 em 2022

**477**Informações
em 2023

01 em 2022

**31**Visitas
em 2023

01 em 2022

**711**

Atendimentos em 2023

235 em 2022

Buscando despertar o sentimento de pertencimento do médico cooperado, promovendo sua valorização, estimulando sua participação mais ativa e percepção sobre sua responsabilidade no negócio, demos continuidade ao “Programa de Pontos”.

Ao participar de ações diversas da Cooperativa, os médicos somam pontos e, concluindo os ciclos de atividades, recebem prêmios exclusivos.

A intenção é estreitar o relacionamento entre os médicos e a Cooperativa, além de proporcionar experiências inovadoras com foco no bem-estar, conhecimento e na saúde de seus cooperados.



O Programa de Benefícios elaborado pela Cooperativa visa aprimorar o reconhecimento aos nossos cooperados. No mês de aniversário os médicos foram presenteados com um dispositivo *Alexa* e ao final do ano, receberam uma cesta de Natal como parte das iniciativas para valorizar e celebrar a parceria duradoura que temos construído. Além destes, confira ao lado, todos os benefícios disponíveis. O manual completo com todas as regras pode ser consultado pelo cooperado em sua área restrita.

Investimentos:

**R\$ 1.142.428,94**

Plano de saúde em 2023

R\$ 1.062.469,11 em 2022

**R\$ 123.984,36**Seguro de vida – SERIT
em 2023

R\$ 118.204,79 em 2022

**R\$ 11.107,00**Iniciativo Educação Continuada
em 2023

R\$ 13.370,64 em 2022

**R\$ 96.691,51**

Anuidade do CRM em 2023

R\$ 90.941,60 em 2022

**Plano de Saúde****Seguro de Vida
SERIT****Incentivo Educação
Continuada****Desconto Farmácia****Anuidade do CRM****Acesso à academia
Terça e quinta-feira**

A adesão dos cooperados aos cursos oferecidos pela Unimed Assis continua sendo um desafio a ser superado. Ao total foram investidas 1.180 horas em treinamentos voltados a capacitação profissional e em reuniões técnicas que envolvem assuntos estratégicos da Cooperativa.

A partir deste ano, em parceria com o SESCOOP/SP e a USP/ESALQ, a Cooperativa está proporcionando descontos aos cooperados nos cursos de graduação e MBA, buscando incentivar ainda mais o desenvolvimento educacional e profissional de seus membros.



Houve a inclusão de sete novos pré-cooperados, sendo estes das seguintes especialidades: Anestesiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia e Hemoterapia e Oftalmologia.

Atendendo a um dos pilares da qualidade, todos participaram da integração com a Diretoria Executiva e áreas da Unimed Assis.

Realizaram um treinamento em que foram abordados temas essenciais para o ingresso na cooperativa, bem como, receberam instruções sobre procedimentos operacionais, conduta e tiveram suas dúvidas esclarecidas



Em fevereiro, a Unimed do Brasil realizou o *kick-off* para a formulação do Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperados. A iniciativa está alinhada com a Essência Unimed e integra o planejamento estratégico nacional.

O projeto tem o objetivo de direcionar, apoiar e acompanhar a atuação das Federações, na mobilização de suas Singulares. O foco é a promoção de ações estratégicas de relacionamento e engajamento pautadas em pilares que impactem positivamente em atratividade, satisfação e retenção dos cooperados.

Para iniciar o projeto, a Intrafederativa, realizou no dia 25 de outubro, da 1ª reunião do Programa do Cooperado da Unimed Centro-Oeste Paulista, realizada no auditório do Centro Diagnóstico da Unimed de Bauru - CDU. O colaborador Ricardo de Souza, esteve presente no evento, representando o setor de Relacionamento com o Cooperado da Unimed Assis.

A reunião contou com a palestra da consultora Profa. Dra. Thaís Jerônimo Duarte, que traz em seu currículo projetos dessa natureza junto à outras Unimed's.

No decorrer do próximo ano, outros encontros acontecerão com intuito de agregar conhecimentos em busca de melhorias contínuas para os setores de Relacionamento com os Cooperados das Singulares participantes.



No mês de março, foi realizada reunião com os médicos cooperados da especialidade de Oftalmologia.

O objetivo do Comitê de Especialidade é fornecer aos cooperados uma compreensão de como a operadora funciona, especialmente em relação à auditoria médica. Durante as análises e discussões, busca-se estabelecer protocolos para melhores práticas clínicas baseadas em evidências, além de realizar análises de desempenho médico que consideram fatores de qualidade, legais e financeiros.

O intuito é que sejam agendadas reuniões com as demais especialidades no decorrer do próximo ano.



Nós da Unimed Assis, consideramos fundamental colocar os nossos Cooperados como prioridade, já que constituem a base essencial da Cooperativa e são parte integrante de nossos objetivos.

Ao analisar o histórico de remuneração da consulta eletiva nos últimos 8 anos observou-se um aumento de 71,43%, enquanto que a inflação do mesmo período foi de 59,47% (IPCA).

Esse valor também é consistentemente mantido acima do praticado no Intercâmbio do Sistema Unimed e para assegurar que tanto os beneficiários quanto os cooperados se beneficiem, a Unimed Assis subsidia essa diferença.

	2022	2023
Unimed Assis	R\$110,00	R\$ 120,00
Regional	R\$100,00	R\$ 110,00
Estadual	R\$98,00	R\$ 105,00
Nacional	R\$105,00	R\$ 115,00

Evolução do valor consulta Unimed Assis



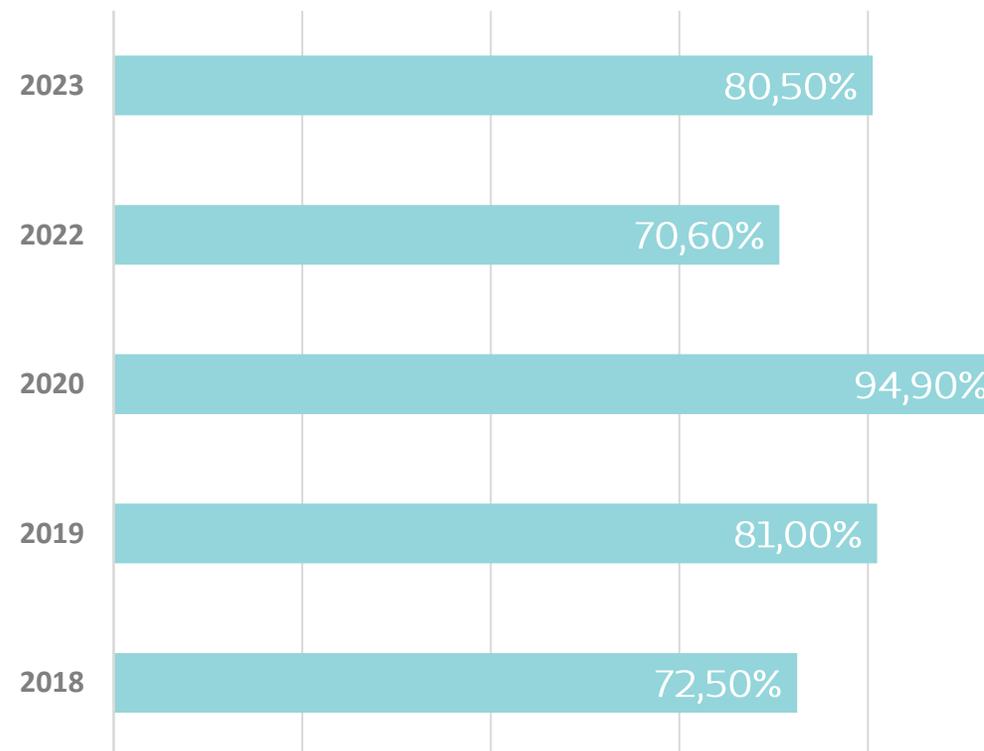
Nota: considerado o valor na competência de dezembro de cada ano.

Desde 2018, a Unimed Assis promove anualmente a avaliação da satisfação de seus cooperados, a qual envolve uma análise do relacionamento, infraestrutura e à gama de serviços oferecidos.

A pesquisa tem sido conduzida por uma consultoria externa, que adota um método quantitativo que coleta dados através de visitas aos consultórios e ligações telefônicas. Posteriormente, os resultados foram apresentados à alta administração para as devidas ações e melhorias.



Satisfação do Cooperado



Valorização do
Colaborador



O quadro interno e o ciclo de vida profissional dos colaboradores passam por modificações ao longo dos anos, que são influenciadas por aspectos internos e externos. Abaixo encontra-se um histórico para demonstrar a flutuação no quadro da Unimed Assis no período de 2016 a 2023.

Evolução do número de colaboradores



Nota: não foram considerados os Jovens Aprendizes e Estagiários; utilizamos como data-base 31 de dezembro de cada ano.



Quadro total por gênero, de acordo com autodeclaração



47 em 2023

57 em 2022



86 em 2023

77 em 2022

Cargos de liderança por gênero



05 em 2023

05 em 2022



07 em 2023

06 em 2022

Nota: considerando estagiários e menores aprendizes

Quadro total por diversidade, de acordo com autodeclaração*

02

Amarelos

96

Branco

29

Pardos

05

Negros

01

Não informado

Nota: Considerando Estagiários e Menores Aprendizizes, o preenchimento da autodeclaração iniciou em 2023, incluindo-a no processo de admissão de novo colaborador.



Pessoa com deficiência - PCD

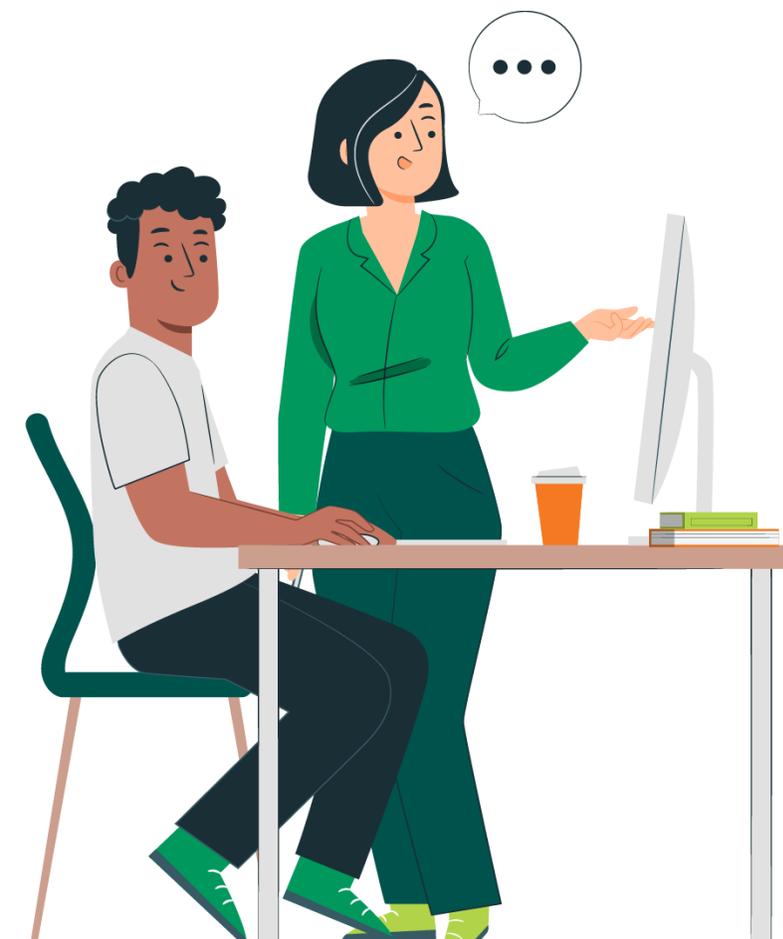


02 em 2023

02 em 2022

Categoria profissional	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Gestão	12	10%	12	10%
Técnico	56	45%	55	44%
Operacional	50	40%	53	42%
Apoio	06	5%	05	4%
Total de colaboradores	124	100%	125	100%

Nota: Não foram considerados os Jovens Aprendizes e Estagiários; utilizamos como data-base 31 de dezembro de cada ano.



Faixa etária	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Até 18 anos	02	1%	00	0%
De 19 a 24 anos	23	17%	24	18%
De 25 a 29 anos	25	19%	29	22%
De 30 a 45 anos	67	50%	60	45%
De 46 a 59 anos	15	11%	17	13%
A partir de 60 anos	02	1%	03	2%
Total de colaboradores	134	100%	133	100%

Qualquer indivíduo que almeje ocupar um cargo ou função, mantendo vínculo empregatício com a Cooperativa ou suas filiais, é sujeito a um processo seletivo. A admissão ocorre somente após a aprovação nesse processo, a realização de exames médicos e a apresentação dos documentos exigidos.

A fim de prevenir possíveis conflitos de interesse, a partir de 01/05/2021, está proibida a participação nos processos seletivos de parentes até o 4º grau de Diretores, Conselheiros de Administração, médicos cooperados e colaboradores.

No ano a Unimed Assis deu maior ênfase em recrutamentos interno, gerando em torno de 12 vagas preenchidas com público interno, proporcionando menor custo e maior satisfação de colaboradores.

Nota: considerando CLT, estagiários e menores aprendizes

Com base no 5º princípio do cooperativismo (Educação, Formação e Informação), é dever da Unimed de Assis promover a qualificação e profissionalização dos colaboradores.

Proporcionar um “*upgrade*” na carreira, favorece a retenção de talentos, cria um diferencial competitivo de mercado, proporciona um aumento na produtividade, além de otimizar os processos e favorecer a prática da Responsabilidade Social.

Diante disso, ao lado, apresentamos a evolução da escolaridade na Unimed Assis, comparando os anos de 2022 e 2023 . Os dados consideram contratos CLT, Jovens Aprendizizes e Estagiários.

Utilizamos como data-base 31 de dezembro de cada ano e a escala grau de escolaridade do balanço social.

Grau de escolaridade	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Não Alfabetizados	00	0%	00	0%
Ensino Fundamental Incompleto	00	0%	00	0%
Ensino Fundamental Completo	01	1%	01	1%
Ensino Médio Completo	37	28%	40	30%
Ensino Técnico Completo	08	6%	10	7%
Ensino Superior Completo	52	39%	41	31%
Pós-graduação Lato Sensu (Especialização, MBA) Completo	35	26%	41	31%
Pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) completo	00	0%	00	0%
Pós-doutorado	00	0%	00	0%
Total de colaboradores	134	100%	133	100%

No mês de abril, foi lançada uma campanha interna de valorização e retenção de colaboradores. Nesta ação, os colaboradores que celebrarem aniversário de tempo de casa, na data correspondente, passarão a receber um pin, para ser anexado ao crachá, seguindo uma sequência cronológica.



Colaboradores com menos de 5 anos de casa, na data correspondente ao aniversário de casa, também passaram a receber um cartão em agradecimento, endereçado pela Diretoria Executiva. Considerados o tempo de serviço registrado no contrato CLT vigente.

Como marco inicial, foi realizado um café da manhã, onde participaram alguns colaboradores, gestores e a Diretoria Executiva. Os homenageados receberam o pin para comemorar o tempo de serviço prestado à Unimed Assis.

	2023	
Tempo de empresa	Nº	%
+ 21 anos	03	2%
11 – 20 anos	20	16%
06 – 10 anos	23	18%
1 – 5 anos	60	47%
Até 1 ano	21	17%
Total de colaboradores	127	100%

Nota: exceto estagiários e menores aprendizes

Contratos CLT

Estabelecimento	Média de colaboradores	Admissões	Desligamentos	Turnover*
Matriz	86,67	14	11	14,42%
Núcleo de Atenção à Saúde	18,67	03	03	16,07%
Farmácia	13,00	03	05	30,77%
Unidade de Quatá	6,00	03	03	50,00%
Policlínica	3,00	00	00	0,00%
Geral	127,33	23	22	17,67%

Contratos temporários

Modalidade	Média de colaboradores	Admissões	Desligamentos	Turnover*
Jovem Aprendiz	3,00	01	01	33,33%
Estágio	4,67	12	08	214,29%
Geral	7,67	13	09	143,48%

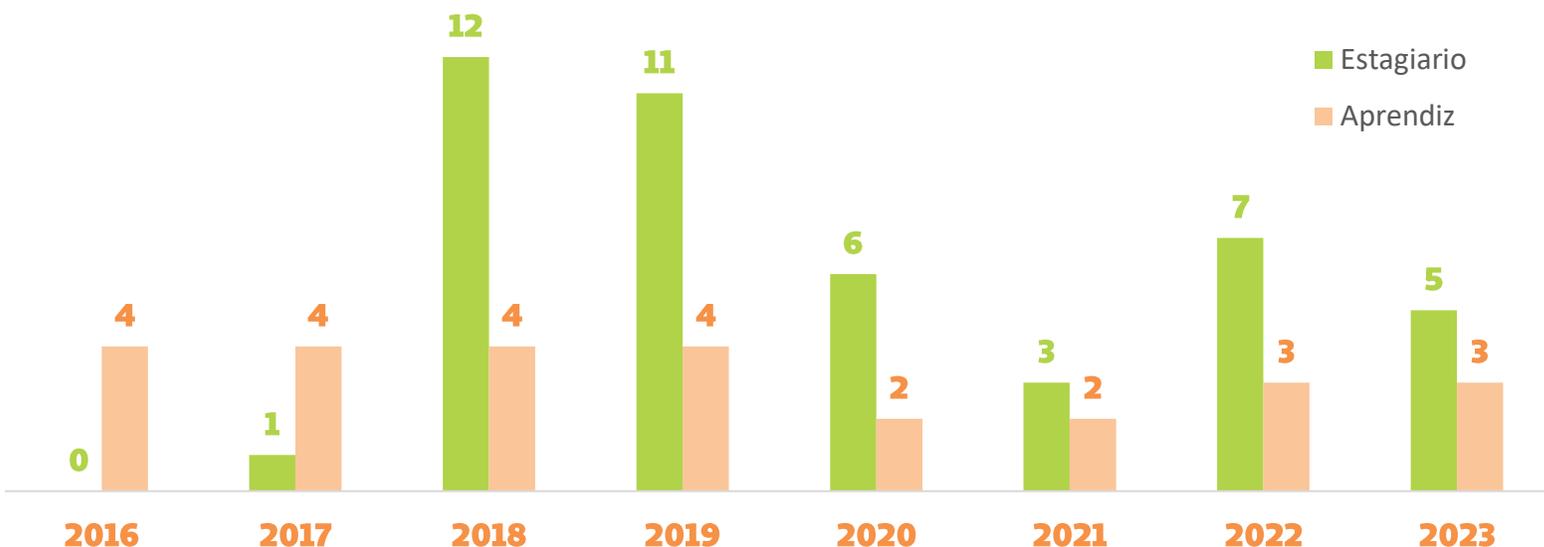
*Fórmula: (Admissões + Desligamentos) / 2 / Média de colaboradores *100

**Utilizamos a média de colaboradores no ano de 2023.

Contratos Temporários

Os contratos de estágios podem ser firmados por intermédio de uma entidade parceira (CIEE - Centro de Integração Empresa Escola), em casos de estágio de nível médio. Em escolaridade de nível técnico ou superior (de caráter obrigatório e não-obrigatório) é firmado diretamente com Escolas Técnicas e Universidades.

Histórico de Contratos Temporários



Trabalhadores Terceirizados

A Unimed Assis conta com trabalhadores terceirizados para algumas funções, como serviços de limpeza, consultoria em regulação de saúde, auditoria médica, assessoria jurídica, contábil entre outros. Atualmente, são aproximadamente 20 profissionais terceirizados que desempenham papéis fundamentais em áreas específicas, contribuindo para o funcionamento eficiente e aprimorado da Cooperativa. O processo de contratação segue o mesmo fluxo de homologação de fornecedores. [Saiba mais.](#)

Atualmente, os colaboradores contratados sob regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) usufruem dos benefícios estabelecidos pela Convenção Coletiva de Trabalho (CCT). Em contrapartida, os estagiários, por não possuírem vínculo empregatício, não são abrangidos por esses acordos. No entanto, estão respaldados pela Lei do Estágio nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, que garante a eles os benefícios estabelecidos por lei e outros deliberados pela Diretoria.

Conforme estipulado na 10ª cláusula do acordo coletivo, qualquer modificação relativa ao pagamento das verbas salariais deve ser divulgada com antecedência mínima de 90 dias. Outras mudanças operacionais significativas seguirão o cronograma definido no projeto ou ocorrência do sistema de gestão da qualidade, com um prazo que permita as devidas adaptações, sendo, no mínimo, de 30 dias.



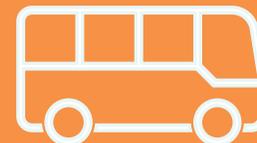
Os benefícios oferecidos aos colaboradores são estabelecidos de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), a qual é negociada anualmente pelo Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo (SECMESP). A partir da publicação da CCT em 1º de janeiro de 2023, foi determinado que os dependentes dos novos funcionários admitidos após essa data não terão acesso ao benefício de assistência médico-hospitalar.

**Auxílio creche****Participação nos resultados****Plano de saúde***

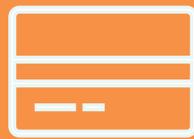
*Extinto para dependentes de colaboradores admitidos a partir de 01/01/2023

**Quinquênio****

** Extinto para colaboradores admitidos a partir de 01/01/2021

**Seguro de vida****Vale alimentação e/ou refeição****Vale transporte**

Além do que é estipulado por lei, são oferecidos outros benefícios e comodidades que visam o bem estar, a promoção da saúde do colaborador e qualidade de vida no ambiente organizacional:

**Academia****Ambulatório
Essencial*****Armário
pessoal****Biblioteca****Bicicletário****Bolsa de
Estudos******Cantina****Cartão de
descontos****Casual day****Cozinha****Day off****Desconto
Farmácia*****Estacionamento****Plantão
psicológico****Sala de
amamentação****Short Friday******Sala de descanso
zoom****Unibanda****

Nota: *Válidos apenas para contratos CLT e Jovem aprendiz

** Válidos apenas para contratos CLT (Contratos temporários não possuem direito)

Tendo em vista os direitos previstos pela CLT, abaixo apresentamos um panorama sobre as licenças:

			Total
Colaboradores tiveram direito a licença*	03	03	06
Colaboradores que retornaram ao trabalho, após o término da licença maternidade/paternidade em 2023.	03	02**	05

Nota: *Este índice corresponde aos colaboradores que informaram a Cooperativa sobre a gestação
** A diferença entre direito e o retorno é em decorrência do período de Licença maternidade se encerrar em 2024.



Seguimos as diretrizes estabelecidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e cumprimos integralmente a legislação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Acreditamos no acesso de todos a um trabalho digno e produtivo, pautado na liberdade, igualdade, segurança, dignidade e no respeito aos direitos laborais.

Contamos com o suporte de um Engenheiro e um Médico especializados em Saúde e Segurança do Trabalho (SST) que identificam as situações de periculosidade, realizam avaliação de riscos e a análise de incidentes e emitem os laudos do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) e PCMSO (Programa de Controle

Médico de Saúde Ocupacional), atualizados anualmente para garantir ajustes necessários.

A implementação do PGR é coordenada pelo setor de Recursos Humanos, que regularmente envia comunicações para agendar exames, monitorar a distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e fornecer treinamentos voltados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. Todos os membros de nossa equipe são considerados pelo sistema de gestão da saúde e segurança do trabalho. No ano ocorreram 04 acidentes de trabalho com abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).



Para reforçar a segurança no ambiente de trabalho, os gestores passaram a orientar seus colaboradores sobre os protocolos de saúde e segurança específicos de suas funções por meio de reuniões mensais de equipe. Realizamos capacitações abrangendo tópicos como manejo e uso de EPIs, práticas de segurança na limpeza; manuseio de equipamentos de saúde; formação e reciclagem para a brigada de Incêndio, incluindo primeiros socorros.

Além disso, promovemos palestras abordando temas como segurança (tanto física quanto digital), prevenção de riscos ergonômicos, saúde/bem-estar físico, emocional e mental. Todas as ações referentes a SST, totalizaram um investimento de aproximadamente 518 horas.

Priorizando o tema saúde e segurança, foram realizadas campanhas internas, através de boletins, divulgações e materiais gráficos, como por exemplo, o papel bandeja utilizado na cozinha.

Proporcionamos o Programa de Plantão Psicológico desde 2021, o qual oferece sessões de psicoterapia breve em dias específicos na sede da Cooperativa. Abaixo encontra-se o percentual de colaboradores que o programa atingiu, considerando a média de colaboradores no ano.



Em 2023 o programa
atingiu **21,26%**
do quadro



Durante o período de 06 meses, os gestores da Cooperativa participaram de reuniões semanais definidas como “Grupo Operativo”, o qual foi conduzido por uma psicóloga externa. Utilizando da metodologia de Desenvolvimento Humano baseada no *Creative Problem Solving* – CPS® e na Socionomia Organizacional, os encontros permitiram:

- Potencializar e/ou corrigir os pontos levantados pelo grupo;
- Refletir as angústias existenciais e as angústias circunstanciais da liderança;
- Promover vínculos saudáveis;
- Promover equilíbrio e saúde emocional;

A Unimed Assis reitera o compromisso com o crescimento humano e profissional de seus colaboradores, dedicando recursos em programas de Treinamento e desenvolvimento (T&D). Todas as ações possuem o intuito de cumprir o quinto princípio do cooperativismo: educação, formação e informação.

Essas iniciativas são desenhadas considerando as competências de cada cargo, bem como necessidades identificadas durante reuniões, levantamentos, pesquisas e diagnósticos.

Este ano a Cooperativa investiu em dois programas importantes, sendo um focado na Formação estratégica de líderes e outro em gestão de vendas com foco em farmácia. Outros temas importantes que foram aplicados como: RN 518, Ética, Diversidade e Inclusão, Gestão da Inovação, Experiência do paciente.

Também foi dado continuidade em parcerias estratégicas, com instituições como a Faculdade Unimed, SESCOOP/SP, FESP, Intrafederativa e Unimed do Brasil, as quais fornecem treinamentos de aprimoramento profissional e técnico, em sua maioria sem custos.



7.590,41 horas

totais investidas em T&D na
Matriz e Filiais em 2023

9.966,36 em 2022



46,85 horas

em média investidas em T&D
por colaborador em 2023

61,52 em 2022



Aproximadamente

162 participantes

impactados pelas ações de T&D
em 2023

162 em 2022

No ano, a Unimed Assis deu continuidade ao programa de bolsa de estudos, visando a profissionalização de seus colaboradores. O programa possui critérios justos para a concessão da bolsa de estudos que é limitada a um percentual e a um teto de investimento.

Os solicitantes passam por um processo de análise que inclui: utilização dos conhecimentos do curso no cargo; faixa salarial; tempo de empresa; assiduidade; aplicabilidade; custo. O colaborador beneficiado pelo programa, é acompanhado durante o período de concessão, no que se refere a assiduidade e desempenho. Ao total foram 10 bolsas de estudos concedidas no ano.



Além disso a Cooperativa esteve aberta para recebimento de visitas técnicas de Universidades e outras empresas. O *Benchmarking* é uma técnica também usada pela Unimed Assis, a qual consiste na busca das melhores práticas de gestão para realização de trocas de experiência e consequente melhoria de pessoas e processos.

Também foram estabelecidas parcerias em eventos, onde nossos colaboradores puderam compartilhar seu *know-how*.



Participação na Feira de Inovação na FEMA



Palestra de boas-vindas na UNIP

A avaliação de desempenho é uma ferramenta de gestão de extrema importância para o aprimoramento profissional de todos os colaboradores da Cooperativa. Ela é realizada através de um software, desenvolvido por uma empresa externa e tem como objetivo analisar a evolução profissional e as competências dos colaboradores.

Esta avaliação não é uma simples obrigação a ser cumprida dentro de um prazo definido, mas sim, compreendida por todos como uma oportunidade ímpar de desenvolvimento e refinamento das competências profissionais. Os resultados concomitam na construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), de responsabilidade compartilhada entre gestor e colaborador, que contribui para a organização como um todo.

Para promover uma relação transparente, clara e pautada na meritocracia, criou-se o Comitê de Carreira e demos continuidade ao Plano de Carreira, permitindo que cada colaborador conheça claramente as principais expectativas e requisitos para seu cargo atual, além de visualizar as potenciais trajetórias de crescimento profissional dentro da Cooperativa.

**87,3%**Desempenho dos
colaboradores

2022: 83,35%

**87,13%***Desempenho dos
líderes*

* Este índice considera apenas a avaliação dos colaboradores aos seus líderes.

2022: 85,02%**

** Este índice considerou a avaliação dos colaboradores e diretores.

A remuneração para cargos equivalentes segue estritamente o plano de carreira, sem nenhuma discriminação de gênero. No ano de 2023, nenhum colaborador recebeu remuneração inferior ao salário normativo/hora estabelecido. A Unimed Assis não conta, atualmente, com um programa dedicado exclusivamente à preparação para a aposentadoria.

R\$ 1.550,00

salário mínimo estadual

R\$ 1.320,00

salário mínimo nacional

R\$ 1.418,82

salário normativo CCT



Remuneração

A remuneração mediana de todos os colaboradores corresponde a 23,88% da maior remuneração paga pela Cooperativa.

A média salarial dos colaboradores teve um aumento de 10,58% no último ano, enquanto o indivíduo mais bem pago da cooperativa teve um aumento de 17,81%.

O aumento citado acima foi influenciado pela equalização das categorias de cargos no ano de 2023, onde uma pesquisa salarial de mercado demonstrou uma defasagem maior em cargos de liderança. A proporção entre a média salarial e a remuneração máxima é fortemente influenciada pela distribuição dos colaboradores entre funções operacionais e cargos de gestão.

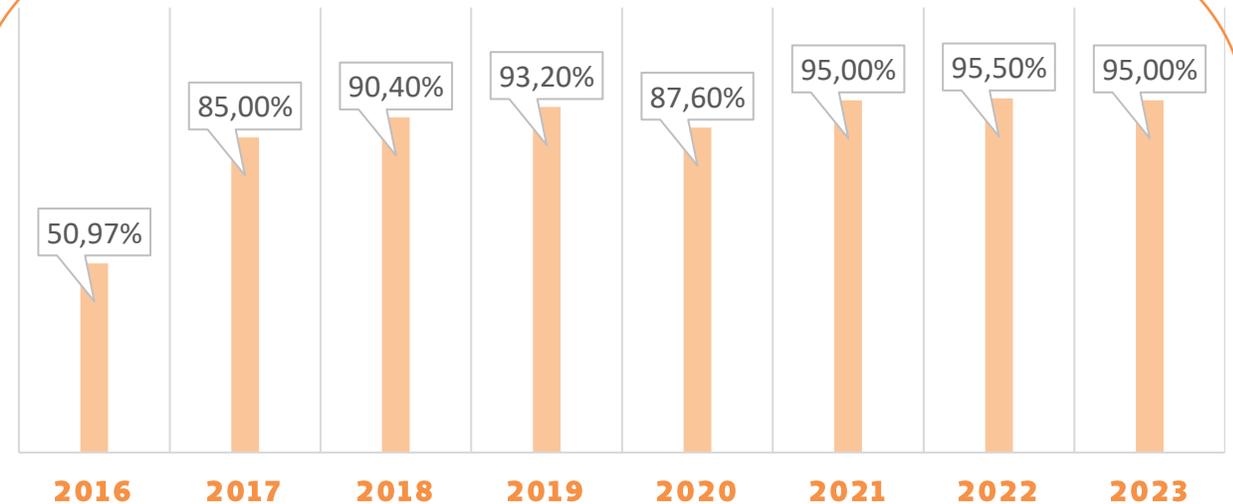
Este ano aderimos ao método de pesquisa salarial adotado pela Unimed do Brasil, visando manter um equilíbrio econômico-financeiro, bem como estar atento à concorrência de mercado, no que se refere a capital humano.

Desde 2016, a Unimed Assis tem se dedicado a compreender a percepção dos colaboradores no que se refere a cultura, clima e satisfação interna. Por dois anos consecutivos utilizou de metodologia própria, construída e aplicada internamente.

Nos últimos quatro anos, aderimos a participação na Pesquisa *Fia Employee Experience*, desenvolvida pela Fundação Instituto de Administração (FIA) em parceria com o UOL, a qual visa destacar as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação e com as melhores práticas de gestão de pessoas.

É relevante ressaltar a evolução da Cooperativa no decorrer dos anos, no qual a conquista de prêmios gerou um aumento em sua visibilidade como marca empregadora na região.

Histórico de satisfação



2016 e 2017: Diagnóstico organizacional e pesquisa de clima, ambas respectivamente realizadas com metodologia própria.

2018 e 2019: Pesquisa de clima através de consultoria externa.

2020 a 2023: Pesquisa Empresas Incríveis para se Trabalhar, sendo que:

2021: Conquista 39ª posição no *ranking* geral e 8ª na categoria pequeno porte.

2022: Conquista 22ª posição no *ranking* geral e 7ª na categoria pequeno porte.

2023: Conquista 14ª posição no *ranking* geral, manutenção em 7ª na categoria pequeno porte.

Implantado em 2016, é uma filosofia de gestão que busca a excelência em qualidade e produtividade criando um ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo.

É composto por cinco sentidos que visam organizar os espaços, melhorar a eficiência, reduzir custos e aumentar a segurança do trabalho.

Periodicamente são feitas orientações sobre os requisitos do programa como descarte correto de resíduos, dicas de higiene e saúde, economia de recursos.

A Unimed Assis investiu na aplicação de novas artes de conscientização em locais estratégicos como, por exemplo, nos banheiros, cozinha e áreas comuns.

1S Senso de utilização**2S** Senso de organização**3S** Senso de limpeza**4S** Senso de higiene e saúde**5S** Senso de autodisciplina**95,40%**Nota obtida
em 2023

Além disto, são realizadas auditorias de verificações, com periodicidade anual e conduzidas pela equipe de auditores internos, formada por colaboradores de diversas áreas.

96,00% em 2022

Jeito de Cuidar

The background features a solid light pinkish-red color. On the right side, there are several white, thin, geometric lines that form a series of overlapping, angular shapes, resembling a stylized staircase or a series of connected triangles. At the bottom of the image, there are three horizontal bars of different shades of pink and red, extending from the left edge towards the right.

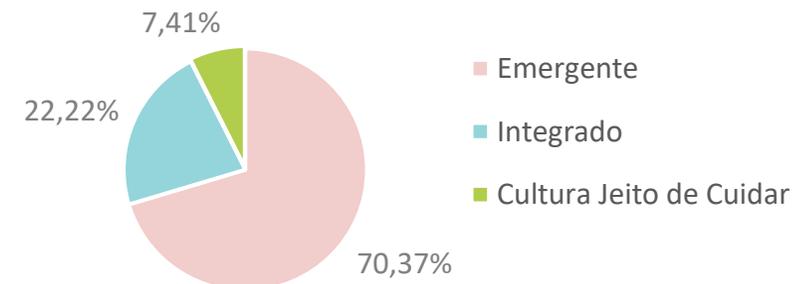
Nos dias 10 e 11 de agosto a Unimed Assis recebeu Marli Valentim, Analista de Desenvolvimento Humano e da Experiência do Cliente da Unimed do Brasil e Sonia Carvalho, Supervisora de Qualidade da Intrafederativa Unimed COP, para realização de um treinamento e diagnóstico do Jeito de Cuidar, novo modelo de gestão que começou a ser implantado na Unimed Assis.

O treinamento reuniu diretores e colaboradores de diversos setores, onde foram realizadas atividades em grupo para diagnóstico e preenchimento da matriz de evolução da Unimed Assis, analisando os pilares “pessoas, processos e ambiente”. Na ocasião, foi formado o Grupo Integrador, que ao lado dos Multiplicadores, seguirão com a implantação e desenvolvimento do Jeito de Cuidar.

O diagnóstico resultou no nível de maturidade Emergente com a pontuação 158 de um total de 351 pontos.



Classificação das práticas



O Jeito de Cuidar Unimed é alimentado pelo espírito cooperativista e visa buscar a integração, sem abandonar a nossa vocação: o cuidado com as pessoas. É intrínseco à nossa identidade e deve ser vivenciado diariamente por todos: beneficiários, cooperados, colaboradores, rede credenciada, fornecedores e comunidade.

A ideia é fazer com que todos os envolvidos atuem e disseminem um jeito especial de ser, de lidar, de cuidar de si e do outro e que isso possa ser contagioso. Que possa se expandir por tudo o que fazemos em nosso dia a dia. Tornando a vida das pessoas melhor, proporcionando saúde e bem-estar através de atitudes e comportamentos de cuidado.

Nessa perspectiva de cuidado integral, a Unimed Assis realizou diversas iniciativas ao longo do ano, direcionadas a todos os seus públicos e celebrando de maneira positiva as datas comemorativas.



Janeiro Branco

Representa mais que um mês, é um movimento social que empresta seu nome a um instituto comprometido com a construção de uma cultura dedicada à saúde mental e ao respeito por ela. Com esse propósito em mente, os colaboradores foram sensibilizados por meio de orientações voltadas para aprimorar a qualidade de vida e saúde.

Sugestões como manter uma dieta equilibrada, interagir com plantas e animais, e dedicar-se a atividades físicas foram destacadas.



ODS atingido
com essa prática:



Aniversário da Unimed Assis

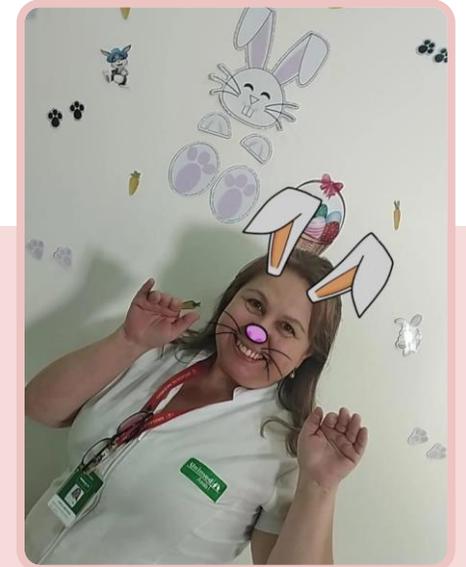
Em fevereiro, a Unimed Assis celebrou 38 anos de história, marcando a ocasião através de confraternização, com direito a bolo e balões comemorativos, contando com a presença da Diretoria Executiva e dos colaboradores, proporcionando um momento no saguão onde os diretores partilharam breves discursos sobre os desafios superados e as conquistas alcançadas ao longo dos últimos anos.

Todos os clientes que passaram pela sede e pela Farmácia Unimed Assis foram convidados a compartilhar dessa comemoração especial, como gesto de gratidão por fazerem parte ativa dessa trajetória.



Páscoa

No mês de abril, a Policlínica organizou uma ação especial em comemoração à Páscoa, proporcionando momentos de alegria e interação entre as crianças. Diversas brincadeiras foram realizadas, criando uma atmosfera descontraída e promovendo o bem-estar e a socialização nas atividades. A iniciativa reforça o compromisso da Policlínica não apenas com a saúde, mas também com o cuidado integral e a felicidade de suas crianças e adolescentes.



Dia Internacional da Mulher

Como expressão de carinho e reconhecimento, também disponibilizamos um café da manhã para as beneficiárias que passaram por atendimento na Oncologia, nos ambulatórios da Sede e para os participantes dos programas da Medicina Preventiva no Espaço Viver Bem. Estendemos essa homenagem às colaboradoras, presenteando-as com um voucher para ser utilizado na Farmácia Unimed.



Dia Internacional da Mulher

Ainda em comemoração ao dia Internacional da Mulher, a Farmácia Unimed realizou ações direcionadas ao público externo com a máquina *Dermascan*. Através dela é possível analisar os pontos mais profundos da pele e entender a necessidade forma individualizada. Beneficiárias de Planos Empresariais e do Programa de Medicina Preventiva, participaram desta ação, onde receberam recomendações de produtos para suprir a necessidade de sua pele.



A marca Unimed Assis se fez presente em eventos na cidade de Assis e região. Como exemplos, o EMVA – Encontro de Mulheres do Agro do Vale, que aconteceu na cidade de Cândido Mota e reuniu mais de 200 mulheres para discutir diversidade, inclusão e inovação no ramo.

Durante o ano, foram realizadas diversas iniciativas com o objetivo de proporcionar momentos de leveza e descontração aos beneficiários do serviço de Oncologia da Unimed Assis. Destacam-se entre essas ações as apresentações da Unibanda durante os dias de terapia oncológica, as celebrações de datas festivas, como a festa junina, e a criação de um quadro onde os pacientes podem colocar fotos com seus familiares. Todas essas atividades foram planejadas com o intuito de criar um ambiente acolhedor e encorajador durante o tratamento, priorizando o bem-estar e o suporte emocional dos pacientes.



Dia do Consumidor

No dia 15 de março, em celebração ao Dia do Consumidor, a Ouvidoria promoveu a distribuição de chocolates, destinados a todos os beneficiários que receberam atendimento, tanto na sede como no setor Comercial, além dos consumidores da Farmácia. Por meio desse gesto singelo, buscamos expressar nosso reconhecimento aos consumidores que atribuem significado ao nosso trabalho.

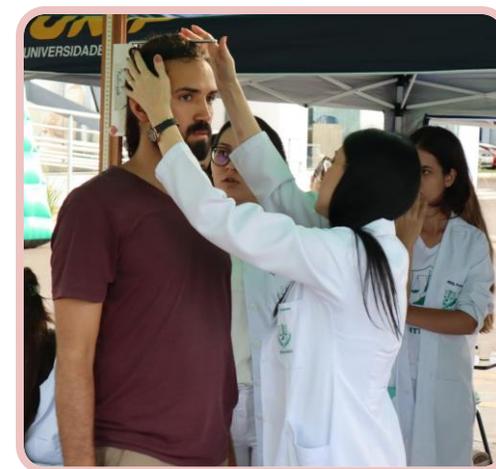


Dia Mundial da Saúde

É celebrado anualmente em 7 de abril, em memória à data de fundação da Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1948. Essa data tem o propósito de conscientizar a população sobre a importância da qualidade de vida e dos diversos elementos que influenciam a saúde.

No dia 6 de abril, a Unimed Assis e a UNIP (Universidade Paulista) se uniram para realizar um evento em alusão a data, o qual ocorreu no estacionamento da Farmácia Unimed.

Estudantes dos cursos de enfermagem, nutrição e fisioterapia participaram ativamente desse evento, oferecendo atividades voltadas à saúde durante toda a tarde. Entre as diversas atividades, destacaram-se: aferições de pressão, avaliações físicas e orientações sobre hábitos alimentares saudáveis.



ODS atingido
com essa prática:



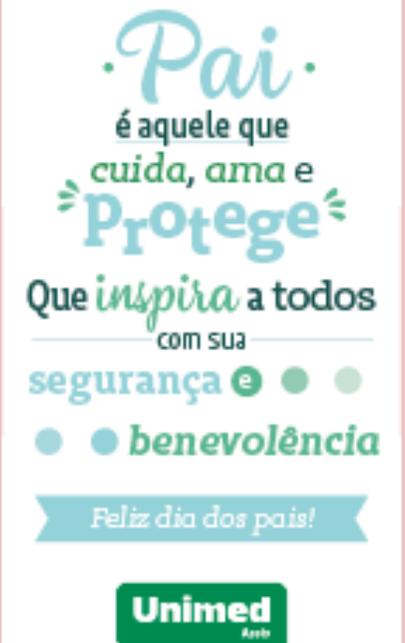
Dia das Mães

As colaboradoras mães tiveram a oportunidade de escolher um procedimento estético proporcionado pelas especialistas da UniEstética. Já na Medicina Preventiva ocorreu um café da tarde as beneficiárias participantes dos programas.



Dia dos Pais

Os colaboradores papais foram presenteados com um kit gentilmente montado pela Farmácia Unimed. A medicina preventiva também realizou um café da tarde para os beneficiários participantes dos programas.



Agosto Dourado

O mês de agosto é dedicado ao incentivo, promoção e proteção ao aleitamento materno. Em consonância com essa causa, no dia 24/08, a sede da Unimed Assis foi palco de um encontro significativo entre mães e a nutricionista clínica e especialista em nutrição materno-infantil, Cyntia Borba (CRN 350908), que conduziu a palestra intitulada "A Importância da Amamentação".

Durante a palestra, foram abordados temas cruciais como os inúmeros benefícios do aleitamento para a mãe e o bebê, técnicas de amamentação adequada, cuidados pós-parto, entre outros aspectos essenciais. O evento contou com a participação de cerca de 30 gestantes, lactantes e pais, proporcionando um espaço de aprendizado e troca de experiências valiosas.



ODS atingido
com essa prática:



Dia do cliente

No dia 15 de setembro, celebramos o Dia do Cliente. Em reverência a essa data especial, tanto os clientes internos quanto externos da Cooperativa receberam um brinde exclusivo preparado pela Ouvidoria da Unimed Assis e ainda, tiveram a oportunidade de saborear um café da manhã delicioso gentilmente oferecido na sede administrativa.

Essa iniciativa foi concebida com o propósito de reconhecer e valorizar cada cliente Unimed, que deposita confiança na Cooperativa para cuidar de sua saúde com excelência e segurança.





Setembro Amarelo

No mês de setembro, visando a prevenção do suicídio, a Unimed Assis realizou, em parceria com o SESCOOP/SP, uma palestra online, destinada aos colaboradores, com o objetivo de dar dicas de cuidados com a saúde mental e atitudes preventivas para a qualidade de vida.

Outubro Rosa

Outubro é conhecido internacionalmente como mês de conscientização para o controle do câncer de mama. Por este motivo, intensificamos as mensagens voltadas para a prevenção e combate ao câncer de mama nas redes sociais da Unimed Assis. Também em alusão ao Outubro Rosa, o setor de Oncologia fez uma decoração especial para reforçar essa causa. Essas ações buscaram incentivar e destacar a importância de exames regulares para preservar a saúde feminina.



Também em referência ao "Outubro Rosa", promovemos uma iniciativa voltada para as mulheres que estavam presentes no almoço em comemoração ao "Dia do Médico", entregando um "mimo" acompanhado de um cartão ressaltando a importância da data.

ODS atingido
com essas
práticas:

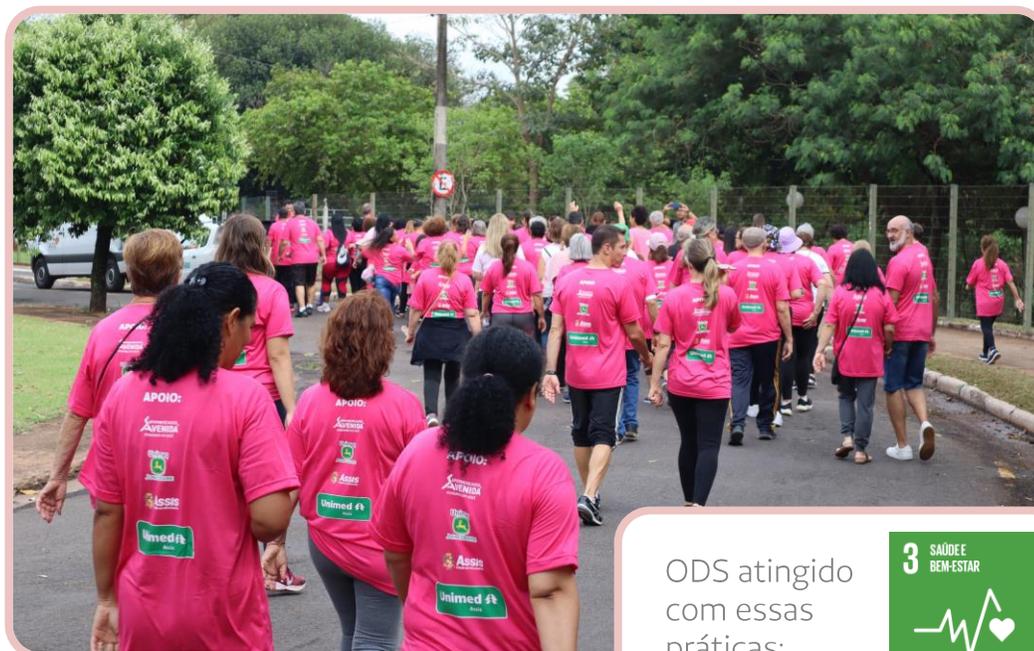


Outubro Rosa

No dia 28, foi realizada a 3ª edição do emblemático evento "Movimento Rosa", uma caminhada em apoio à conscientização sobre a prevenção do câncer de mama. Essa iniciativa é uma parceria entre a Prefeitura de Assis, por meio da Secretaria da Saúde, e a Unimed Assis, contando também com o suporte de outras empresas parceiras.

A atividade, aberta a toda comunidade, solicitou a doação de um quilo de alimento não perecível para a inscrição, premiando as 300 primeiras pessoas inscritas com uma camiseta exclusiva.

Após a caminhada, realizada ao redor do Parque Buracão, houve uma palestra sobre câncer de mama ministrada pelo médico Mastologista, Dr. Rafael Sá (CRM 140070/SP), no auditório da ACIA. Além disso, os presentes foram agraciados com a apresentação de integrantes da UniBanda, que animou a todos com diversas músicas.



ODS atingido
com essas
práticas:



3ª Edição do Treinão Kids

A Farmácia promoveu a terceira edição do Treinão Kids em parceria com a Secretaria Municipal da Educação de Assis. O evento, realizado em dois períodos, reuniu mais de 500 crianças, proporcionando atividades como futebol de sabão, brinquedos infláveis e brincadeiras diversas. Com a parceria da Charlene Brinquedos e contando com o apoio dos patrocinadores: Sisprime, Academia My Move, Supermercados Avenida, Papelaria Petit Papel, Instituto Vivarejo, Languages Idiomas, Imagem Gráfica e Editora e Software FN, foram distribuídas guloseimas gratuitas a todos os participantes.



ODS atingido
com essa prática:



Dia do Médico

Em uma iniciativa de reconhecer e valorizar os médicos cooperados, no dia 21 de outubro, foi promovido um almoço especial em celebração ao Dia do Médico. O evento ocorreu na Casa dos Médicos e contou com a presença de aproximadamente 60 médicos e médicas, proporcionando uma tarde agradável na companhia de amigos e familiares. Foi um momento marcado por confraternização e reencontros, fortalecendo os laços entre os profissionais da saúde.



Dia da Secretária

De forma a valorizar as secretárias e atendentes das clínicas e consultórios dos médicos cooperados, no dia 30 de outubro, todas as profissionais foram presenteadas com um mimo em comemoração ao seu dia.

Secretária(o)

é sinônimo de

carisma, simpatia e
dedicação

Seu trabalho faz

• **TODA** •
a *diferença*

Feliz dia da(o) Secretária(o)!

Unimed
Assis



Novembro Azul

Novembro é conhecido internacionalmente por suas iniciativas voltadas à conscientização sobre o câncer de próstata e a saúde masculina. Ao longo do mês, várias divulgações foram promovidas por meio das mídias sociais com intuito de sensibilizar os homens e destacar a importância da prevenção para alcançar uma vida mais longa e saudável.



A equipe da Saúde Empresarial dedicou-se ativamente a essa causa, realizando a coleta de 40 exames de PSA em homens acima de 40 anos. Além disso, promoveu uma palestra sobre a Saúde do Homem, ministrada pelo médico cooperado Dr. Eduardo Henrique A. Gonçalves (CRM 69855). Essas ações visaram não apenas a detecção precoce de possíveis problemas, mas também a disseminação de informações para a conscientização e o cuidado com a saúde masculina.

ODS atingido
com essa prática:



Diversidade e inclusão

Cientes de que é a diversidade que fortalece nossa comunidade e enriquece nossa jornada, no mês em que se comemora a Diversidade Cultural, realizamos uma palestra aos colaboradores com o tema Diversidade & Inclusão. No Dia da Consciência Negra, reafirmamos nosso compromisso inabalável com a igualdade, a diversidade e a inclusão, trabalhando incessantemente para construir um ambiente onde todos se sintam reconhecidos, respeitados e representados.



Hoje, celebramos o Dia da Consciência Negra e reafirmamos nosso compromisso com a igualdade, diversidade e inclusão

20 de novembro - Consciência Negra

Vídeos Educativos

A área de Medicina Preventiva ofereceu recursos educativos online, apresentados por profissionais da saúde, com o objetivo de instruir os clientes sobre uma variedade de temas essenciais para a promoção da saúde.

Contamos com a participação da cooperada, Dra. Juliana Penço (CRM 72516), que abordou o tema prevenção do câncer do colo do útero e HPV em um vídeo informativo. A médica enfatizou a importância da vacina contra o vírus HPV, ressaltando que ela está disponível no Sistema Único de Saúde (SUS) para meninas de 9 a 11 anos.



Outro vídeo que merece destaque, foi produzido pela nutricionista clínica, Bianca M. D. Dante, profissional credenciada em nossa rede. Nele, a especialista abordou de maneira esclarecedora temas relacionados à alimentação e ao controle de comorbidades, tais como diabetes, hipertensão e dislipidemias. O vídeo oferece informações sobre essas condições de saúde, proporcionando um entendimento aprofundado.

ODS atingido
com essa prática:



Para encerrar o ano com chave de ouro, na tarde da sexta-feira, 15 de dezembro, os colaboradores se reuniram na sede administrativa para uma confraternização.

Entre comes e bebes, a UniBanda se apresentou e encantou todos que estavam presentes, desde colaboradores até beneficiários que passaram pelo local.

Os colaboradores da Farmácia Unimed e da Unidade de Atendimento de Quatá receberam salgados e assistiram às apresentações via transmissão ao vivo.



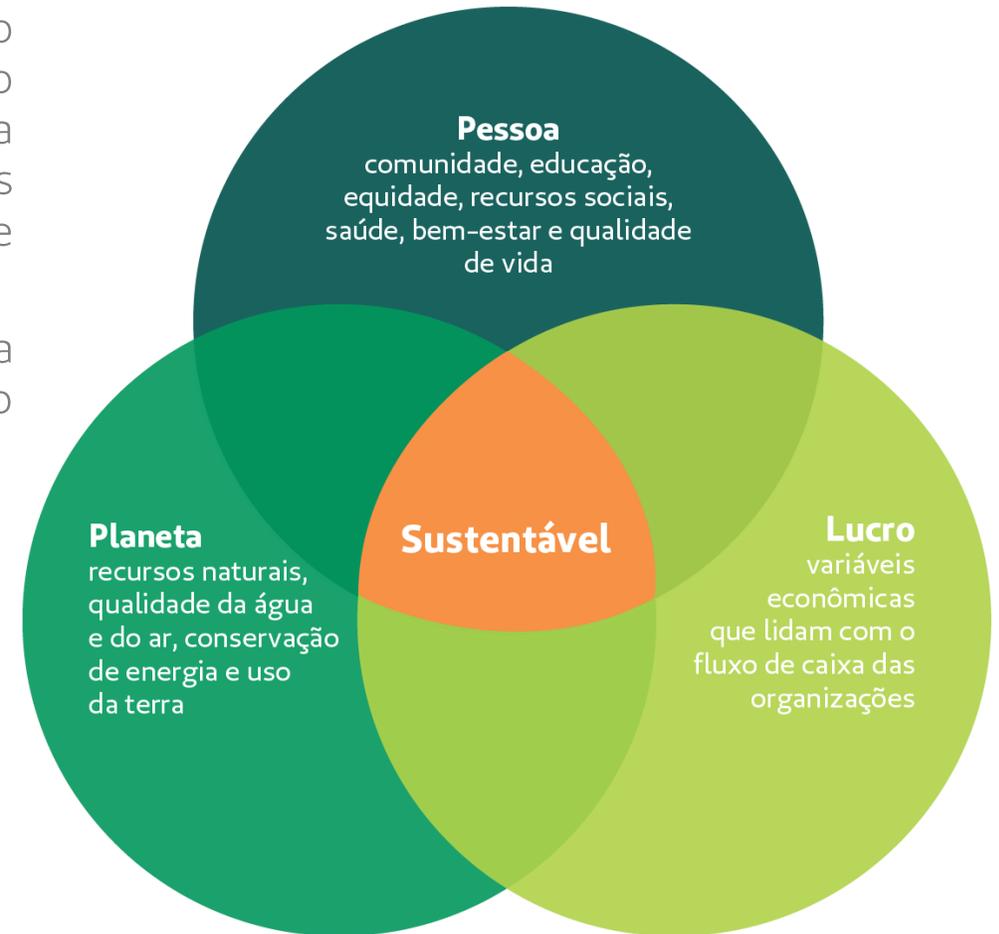
Responsabilidade
Social e ambiental

The background is a solid teal color. On the right side, there are several white geometric shapes, including a large triangle and a recycling symbol (three chasing arrows forming a triangle). The text is positioned on the left side of the image.

Neste ano, atualizamos nossa política de sustentabilidade, que tem como objetivo o desenvolvimento do negócio de forma sustentável, priorizando a saúde econômica, social e ambiental. Visa a promoção e prevenção da saúde de nossos beneficiários, garantindo a qualidade dos serviços prestados. Busca o cumprimento das legislações aplicáveis ao negócio e ética nos relacionamentos.

A política está aprovada pelo Conselho de Administração e divulgada para todos os públicos de interesse, reforçando nosso compromisso com o ESG.

Para conhecer nossa política na íntegra [clique aqui](#).



Fonte: <https://www.esghub.eco/o-que-e-esg>

Na prática, na Unimed Assis, implementamos ações de consumo consciente e estabelecemos parcerias em projetos alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Embora não tenhamos firmado o Pacto Global da ONU, reconhecemos que esses objetivos representam uma estrutura para um mundo mais sustentável e equitativo. Portanto, nos comprometemos a direcionar nossas ações em consonância com a "Agenda 2030", buscando impulsionar o crescimento sustentável em nível global através das metas delineadas.



Abaixo, encontram-se os principais itens utilizados pela Cooperativa, que causam o maior impacto ambiental. Prezando o consumo consciente, a Unimed Assis continua promovendo a conscientização interna através do [Programa 5s](#).

As ações visam a redução do consumo de materiais. Um exemplo é a campanha reforçando o uso de garrafas e canecas para água e café, reservando os copos descartáveis apenas para clientes e visitantes.

Levando em consideração a logística reversa, disponibilizamos a trituradora de cartões a colaboradores e clientes. Foram triturados e descartados corretamente, 13 Kg de cartões.

A reciclagem dos cartões diminui o impacto ambiental, dando origem a outros produtos feitos de PVC, que apesar de ser um plástico 100% reciclável, se descartado de forma irregular, pode levar cerca de 500 anos para se decompor na natureza.

Neste ano, alteramos a metodologia e ao invés de considerar os cartões emitidos, iremos contabilizar o número de cartões evitados devido ao uso do Cartão Virtual. Confira mais detalhes desta inovação [aqui](#).

Todos esses esforços estão direcionados para reduzir o nosso impacto no meio ambiente.



148 Kg
Copos plásticos
em 2023

136 Kg em 2022



1.618 Kg
Papéis Requisitados
em 2023

1.687 Kg em 2022



494.508
Folhas Impressas
em 2023

443.505 em 2022

ODS
atingido
com essas
práticas:

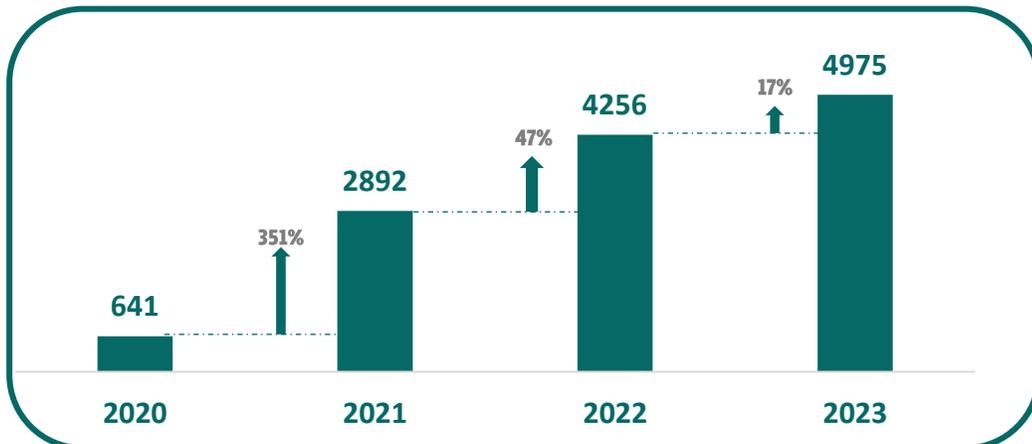


O software de assinatura eletrônica implantado no ano de 2020 contribui para a otimização de processos e continua sendo amplamente utilizado pelas áreas da Cooperativa.

O envio de envelopes eletrônicos geram economia, uma vez que, diminui despesas com papel, tintas de impressoras e diversos outros gastos. Em 2023 a economia equivale a cerca de 19 mil páginas de papel.

No gráfico abaixo, é possível observar a evolução da utilização desde a implantação da ferramenta:

Envelopes eletrônicos enviados



Cálculos gerados pela ferramenta, estipulam as seguintes economias:

2.229 kg
Emissões de carbono reduzidas
1.651,5 kg em 2022

949 kg
Madeira preservada
688 kg em 2022

154 kg
Resíduos eliminados
111 kg em 2022

23.340 L
Água conservada
16.914 L em 2022

ODS atingido com essa prática:



Os resíduos originam-se das áreas administrativas e dos atendimentos assistenciais. Para lidar com esses impactos, adotamos o recolhimento dos resíduos por entidades especializadas, terceirizadas e/ou através do serviço municipal de coleta, em total conformidade com a legislação ambiental atual.

Não foram registradas quaisquer penalidades nesse período relacionadas a esta questão. No último relatório, houve um equívoco na divulgação da quantidade de lixo hospitalar.

**3.986 kg**

Recicláveis em 2023

2.543 Kg em 2022

**1,533 t**

Hospitalar em 2023

1.769 t em 2022 *

*Retificação da publicação realizada em 2022.

ODS atingido com
essa prática:

Ecopontos de Descartes

Em parceria com o Instituto UniAssis, buscando evitar impactos ao meio ambiente e estimular o descarte consciente, disponibilizamos os ecopontos para população, colaboradores e cooperados realizarem o descarte correto de medicamentos/xaropes (vencidos ou em desuso), pilhas e baterias. As quantidades coletadas não foram mensuradas.



Parceria:



Em decorrência do tipo de serviço prestado pela Unimed Assis, a água não faz parte do processo de produção, sendo utilizada apenas para o consumo. Portanto, o uso de forma responsável é nosso compromisso.

Todo o abastecimento de água ocorre através da rede pública e os efluentes são direcionados para o sistema de esgoto, dispensando tratamento adicional devido à natureza de nossas operações.

O aumento do consumo em relação ao ano anterior, deu-se devido a um vazamento que identificamos e solucionamos, de forma a evitar fontes de desperdício.

ODS atingido com
essa prática:

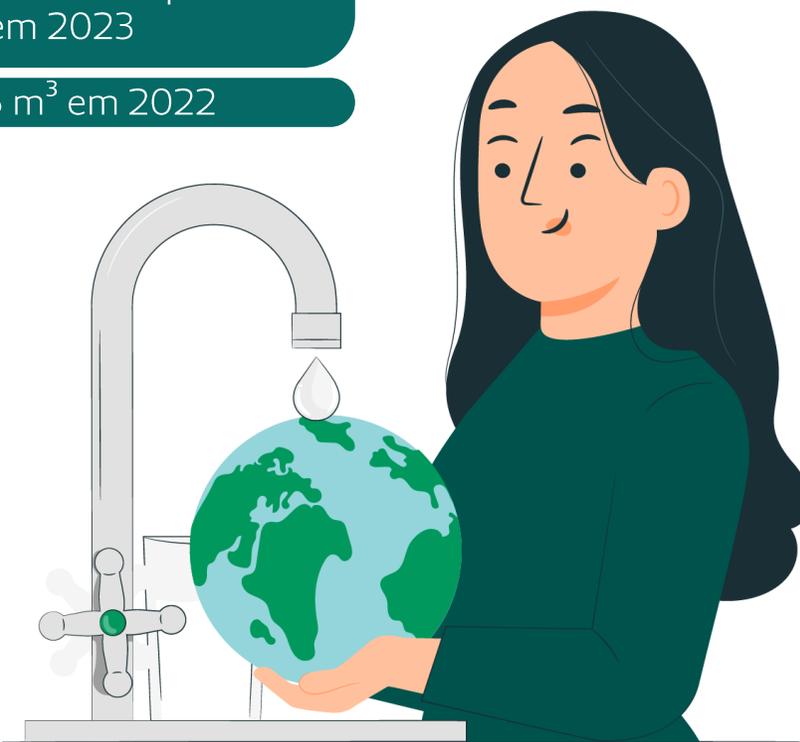
6
ÁGUA POTÁVEL
E SANEAMENTO



3.229m³

Água consumida em todas
as unidades da Cooperativa
em 2023

2.196 m³ em 2022



Na sede da Unimed Assis, temos uma usina solar fotovoltaica que converte a luz solar em energia. A sede possui 179 painéis solares, gerando em média 2.960 kWh mensais, resultando em uma economia superior a R\$ 2.800,00 por mês.

A energia solar fotovoltaica é uma das fontes mais sustentáveis, pois é renovável, limpa, não emite poluentes e não depende de recursos naturais escassos. A economia financeira também é uma vantagem notável desse sistema. Nas demais unidades, a energia elétrica utilizada tem origem na rede pública.

O aumento do consumo se deveu a alterações climáticas e ampliação da estrutura dos serviços. Seguimos incentivando e conscientizando os colaboradores quanto ao uso responsável de energia elétrica, enfatizando a importância de apagar as luzes e desligar o ar-condicionado em ambientes desocupados, além de desligar computadores e impressoras ao final do expediente.

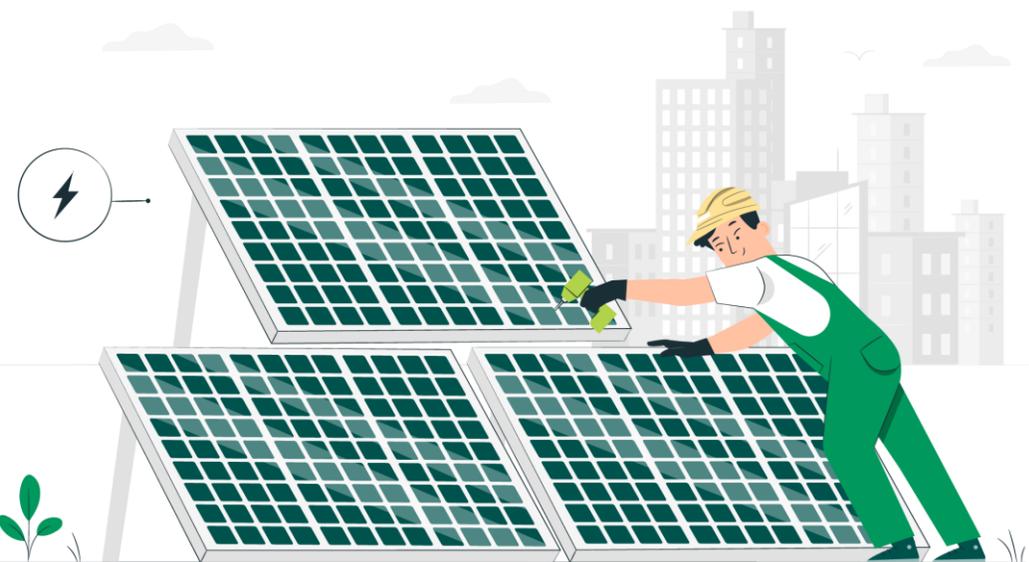
ODS atingidos com essa prática:

**236.425 kWh**Consumo de Energia Elétrica em
todas as unidades em 2023

181.066 kw em 2022

**128.814 kWh**Energia Fotovoltaica gerada*
em 2023

* Os dados de 2022 foram parciais, impossibilitando um comparativo.



A Unimed Assis utiliza a ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil para acompanhar e gerenciar as emissões de gases de efeito estufa (GEE), seguindo a metodologia *GHG Protocol*.

O propósito é acompanhar o consumo de energia elétrica, combustíveis e resíduos hospitalares das unidades da Cooperativa, visando implementar iniciativas para reduzir o desperdício e programas educativos que promovem o consumo responsável.

Também, procuramos compensar nossas emissões por meio do programa "Plante uma Árvore", envolvendo o plantio de mudas e a preservação de áreas verdes, como parte do nosso comprometimento com o meio ambiente.

ODS atingidos com essa prática:



26,100 tCO₂

Escopo 1 – Veículos Administrativos em 2023

16,837 tCO₂ em 2022



6,871 tCO₂

Escopo 2- Energia Elétrica em 2023

14,587 tCO₂ em 2022



0,783 tCO₂

Escopo 3- Resíduos Perigosos e Viagens aéreas em 2023

1,756 tCO₂ em 2022

A parceria entre a Unimed Centro-Oeste Paulista e suas singulares, resultou na criação da Caminhada Regional Unimed de Bem com a Vida, um projeto comprometido em promover qualidade de vida e bem-estar para a população.

A colaboração estabelecida com o SESCOOP/SP e outras entidades possibilitou a oferta de atividades recreativas, entretenimento e serviços públicos para a comunidade participante, ampliando o alcance e impacto positivo dessa iniciativa.

Numa manhã de domingo, em 27 de agosto, apesar do céu nublado e do clima frio em Assis, cerca de 3.500 pessoas se uniram e saíram de suas residências para participar desse evento significativo.



ODS atingido com essas práticas:

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

ORGANIZAÇÃO

REALIZAÇÃO

PATROCÍNIO

APOIO



Durante o período de inscrições, foram angariados 3.500 quilos de alimentos não perecíveis, os quais foram generosamente distribuídos entre 12 entidades locais. Após a caminhada, brindamos o ato solidário com uma pequena cerimônia de entrega destes alimentos a entidades de Assis e região.

A cerimônia contou com a presença da Diretoria Executiva, com representantes da AMU (Associação Mobiliza Unimed) e do Instituto UniAssis, além de dirigentes e voluntários das organizações beneficiadas. Juntos, compartilharam esse momento de apoio mútuo e colaboração em prol da comunidade.

Foram beneficiadas com a doação as seguintes instituições: Asilo São Vicente de Paula, Lar dos Velhos, Abrigo a Idosos, Sociedade Vicentinos São Nicolau, Sociedade Vicentinos Vila Ribeiro, Círculo dos Amigos do Pão de Santo Antônio da Vila Operária, Casa das Meninas, Associação Voluntária de Combate ao Câncer, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Associação dos Deficientes Visuais de Assis e Região, Fundo Social de Solidariedade e Casa das Crianças.



ODS atingido com essas práticas:



ORGANIZAÇÃO

REALIZAÇÃO

PATROCÍNIO

APOIO



A Unimed Assis implantou a AMU em 2003, inicialmente designada como Associação Mulher Unimed. A iniciativa foi oriunda de associações existentes: Associação Mulher Unimed do Estado de São Paulo (AMU-SP) e Associação Mulher Unimed da Unimed do Centro Oeste Paulista (AMU-COP). Esta entidade, sem fins lucrativos, tem como missão central o desenvolvimento de programas e ações de Responsabilidade Social, conduzidos pelo trabalho voluntário de membros ligados à Unimed Assis, atuando como agentes catalisadores de mudanças sociais.

Em agosto de 2023, através de uma Assembleia Geral Extraordinária realizada na Unimed Marília, implantou-se um novo estatuto e passou a ser Associação Mobiliza Unimed. [Clique e leia a matéria na íntegra](#). Os projetos idealizados pela AMU visam fortalecer a responsabilidade socioambiental, promover o bem-estar e aprimorar a qualidade de vida da comunidade como um todo, voltados para o enriquecimento do ambiente e a valorização cultural e social.

Gestão 2020 – 2024



Rosana Conte Boutros
Diretora Presidente



Marli M. Braganhoto Carpentieri
Diretora Administrativa



Ligia Cristina Belini
Conselheira Fiscal



Elisabeth A. Salgado Martins
Diretora Vice-Presidente



Tatiana Gomes Funari
Diretora de Ação Social



Silvana Maria de Campos
Conselheira Fiscal



Edmara Pires Silva de Souza
Diretora Financeira



Marcela Conte Boutros
Diretora de Marketing



Juliane Aurélio
Conselheira Fiscal

Iniciado em 2017 pela AMU, este projeto é aberto para toda a população, a partir de 18 anos de idade e atualmente conta com 50 participantes.

Seu propósito é nutrir os talentos e competências dos participantes, não só promovendo a interação grupal, mas também proporcionando maior qualidade de vida. Tem como essência levar alegria através da música, cantando para pacientes hospitalizados, residentes em asilos e para a comunidade em geral.

As aulas tiveram início em fevereiro e ocorreram semanalmente às quintas-feiras, das 15h00 às 16h30, no Espaço Unimed. A mensalidade é coletada através da doação de itens de higiene e fraldas geriátricas, que são entregues aos asilos e APAE do município de Assis.



Os integrantes do Coral realizaram algumas apresentações durante o ano, dentre elas:

Março: Asilo São Vicente de Paulo;

Junho: Rancho do Tio Thor (Evento Oficina da Música);

Julho: XIV Encontro de Corais da região (Paraguaçu Paulista);

Dezembro: Loja Ana Ferrari (Apresentação ao ar livre).

Realização:

PROGRAMA

Associação Mulher

Parcerias:



Inaugurado em outubro de 2018, está situado no “Parque Ecológico João Domingos Coelho”, em Assis. O projeto inicialmente, tinha o objetivo de ter pessoas com deficiência visual como monitores, orientando os visitantes a conhecerem cada detalhe do espaço como: plantas, o caminho das sensações e as placas escritas em braile.

O espaço tem a finalidade de receber visitas de alunos da rede pública e particular, guiadas pelos deficientes visuais da AADVAR (Associação de Amigos e Deficientes Visuais de Assis e Região). Durante as visitas, havia a possibilidade um contato com a natureza, aguçando o tato e o olfato através de texturas, formas, densidades diferenciadas, além de fragrâncias diversas, por meio de plantas medicinais cuidadosamente selecionadas.

No entanto, nos últimos anos, enfrentamos um desafio significativo. Por ser em um espaço aberto a comunidade, mudas e plantas tem sido retiradas do local, prejudicando o projeto. Infelizmente, isso levou a cancelar as visitas deste ano.

Estamos planejando uma reforma que cercará o local para preservação. Isso garantirá que as mudas sejam protegidas, permitindo que futuros visitantes desfrutem desse espaço de maneira consciente e sustentável com agendamento prévio.



ODS atingidos
com essa
prática:



Realização:

PROGRAMA

Associação Mulher

Parcerias:



O Instituto UniAssis surgiu com o propósito de gerar mudanças positivas na comunidade, bem como, impulsionar transformações por meio de programas voltados para iniciativas educacionais, sociais, culturais, esportivas e sustentáveis, visando promover um desenvolvimento amplo e completo em toda a região.

São realizados parcerias com a maioria dos programas, que fortalecem suas ações e ampliam seu alcance, possibilitando um impacto ainda mais significativo.

Durante o ano, a presidente do Instituto solicitou seu desligamento devido a uma mudança de cidade. Como resultado, o vice-presidente assumiu o cargo. Todas as informações sobre o Instituto podem ser consultadas em seu [website link](#).

Gestão 2022 – 2026



**Dr. Thiago
Negri Bermejo**
Presidente



**Dr. Ricardo
Augusto Giannasi**
Conselheiro Fiscal



**Helio Henrique
Kuronuma**
Vice-Presidente



**Dra. Anie Gleise A.
Parra de Souza**
Conselheiro Fiscal



**Ligia Cristina
Belini**
Diretora Administrativa



**Dr. Ednir de
Oliveira Vizioli**
Conselheiro Fiscal

O programa visa promover a inclusão social por meio do esporte, oferecendo aulas de basquete para cerca de 106 crianças e adolescentes da comunidade de Paraguaçu Paulista/SP.

Durante o ano foram realizadas várias ações: curso de arbitragem, participação no desfile da cidade, reunião com os pais e o festival de basquete (realizado nos meses de setembro e dezembro).



Realização:



Parcerias:



ODS atingidos com essa prática:



Há mais de 11 anos, mantemos parceria com a entidade Fundação Futuro, através dos Projetos Felix e Master, que são voltados para aulas de informática e robótica, visando à inclusão digital de jovens e adultos com pouco ou nenhum acesso aos recursos tecnológicos.

Através dessas iniciativas, buscamos educar e orientar para o uso responsável e consciente das ferramentas tecnológicas, bem como, proporcionar aos participantes a inclusão social. No final ano, 325 alunos receberam o certificado.



ODS atingidos com essa prática:



4
EDUCAÇÃO
DE QUALIDADE



10
REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES



4
EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE

Realização:



Parcerias:



A Campanha "Eu Ajudo na Lata", é uma iniciativa da área de Responsabilidade Social da Unimed Brasil, apresenta um viés tanto social quanto ambiental. Seu principal objetivo é arrecadar os lacres de alumínio das latas de bebida, visando à valorização do aspecto sustentável e à contribuição social. Os recursos obtidos pela venda desses lacres são direcionados à aquisição de itens de acessibilidade, os quais são posteriormente doados a instituições na região.

Para facilitar a participação, o instituto estabelece pontos fixos de coleta nas unidades da Unimed Assis, incluindo a Sede, Farmácia Unimed e o Ambulatório de Quatá. Além disso, promove ações nas escolas municipais, incentivando a arrecadação por meio de gincanas com os alunos. Ao término dessas atividades, os estudantes são reconhecidos e premiados com brindes, estimulando o engajamento e o apoio à causa.

No mês de novembro, duas cadeiras de rodas foram doadas a alunos da Escola Municipal "EMEIF José Santilli Sobrinho". O momento de entrega ocorreu nas dependências da sede da Unimed Assis e teve a honrosa presença da Secretária Municipal da Educação, Dulce Araujo, além das supervisoras de ensino Graziela Holmo e Ester Toshiko.

855 Kg de lacres
arrecadados em 2023**54%** de aumento nos lacres
arrecadados em comparação a
última edição**2,4 toneladas** de lacres
arrecadados desde 2017

Realização:



Parcerias:



ODS atingidos com essa prática:



Módulo Alimentação no Prato

O objetivo deste programa é atender alunos em situação de vulnerabilidade da Rede Municipal de Ensino, garantindo uma alimentação saudável e de qualidade no período de férias escolares.

A Responsabilidade do Instituto UniAssis é fornecer os alimentos, em parceria da Secretaria Educação que fornece a mão de obra e através das merendeiras produzem as refeições na própria escola.

Como parte do compromisso social, a Unimed de Assis doa 5 pratos de comida ao programa para cada plano de saúde individual e/ou familiar vendido. Essa iniciativa tem sido fundamental para sustentar este projeto e seu impacto positivo na comunidade.

Durante os meses de janeiro e julho, o programa serviu aproximadamente 3.125 refeições para os alunos da EMEIF Professor João Luíz Galvão Ribeiro, localizada no bairro Jardim III Américas e EMEIF Professora Coraly Júlia Gonçalves Carneiro, ambas em Assis/SP.



ODS atingido
com essa
prática:



Realização:



Parcerias:



Módulo Higiene e Autoestima

Desde maio de 2022, o Instituto UniAssis e seus parceiros se unem para realizar uma iniciativa de higiene e autoestima nas escolas municipais EMEIF Professor João Luíz Galvão Ribeiro e EMEIF Professora Coraly Júlia Gonçalves Carneiro. Em 2023, o projeto atendeu um total de 880 alunos.

Durante esse período, as crianças tiveram a oportunidade de participar ativamente, ouvindo e interagindo com profissionais da saúde, absorvendo informações sobre a importância da saúde bucal e da higiene pessoal, além de receberem um kit especial de higiene.



Realização:



Parcerias:

ODS atingido
com essa
prática:3 SAÚDE E
BEM-ESTAR

Módulo Dança Categoria Hip-Hop

O projeto é desenvolvido pelo Instituto Unimed Assis em parceria com a EMEIF Professora Alides Celeste Razaboni Carpentieri e com a Unimed Assis.

A proposta surgiu da própria comunidade, através de uma pesquisa realizada entre diretores, professores e familiares dos alunos. Seu objetivo é incorporar a dança como método educativo, aprimorando habilidades fundamentais com ênfase pedagógica.

As aulas, ministradas pela professora Aghatta, ocorrem tanto pela manhã quanto à tarde, proporcionando oportunidades para que os alunos se envolvam nessa prática enriquecedora. Durante os ensaios, são oferecidos lanches aos participantes, e para as apresentações, uniformes são disponibilizados a todos os envolvidos. Encerramos o ano com 28 participantes.



Realização:



Parcerias:



ODS atingidos
com essa
prática:



Desde 2019, visando promover o plantio das árvores e conservar a natureza, o Instituto UniAssis assumiu a responsabilidade pela preservação de uma área verde localizada no Jardim Aeroporto, na cidade de Assis. Por intermédio de uma empresa terceirizada, está sendo realizado o controle de pragas, a remoção de vegetação excedente e entulhos, além da adubação e irrigação das plantas.

Através de uma parceria, distribuímos aos colaboradores da Unimed Assis, no mês de dezembro, aproximadamente 70 mudas de árvores frutíferas. Cada interessado teve a oportunidade de escolher a espécie desejada entre uma variedade que incluiu jaboticabeira, aceroleira, mexeriqueira, limoeiro, etc. Junto com as mudas, foi entregue uma porção de adubo e um guia sobre plantio, com instruções detalhadas para o cultivo em vasos ou no solo.



Realização:



Parcerias:

ODS atingidos
com essa
prática:

Esse programa motiva e encoraja os colaboradores a doarem seu tempo e talento em prol de causas coletivas.

A Unimed Assis reconhece o valor do voluntariado como um agente de transformação na sociedade, por isso, incentiva ativamente a participação dos colaboradores em atividades voluntárias para fortalecer a cidadania e promover a solidariedade.

Em 2023, foram dedicadas 36 horas a essa iniciativa com 14 voluntários.



Realização:



Parcerias:



O Instituto Cacau Show (ICS), é uma entidade sem fins lucrativos sediada em Itapevi/SP, que por meio do programa "Páscoa do Bem", faz a doação de ovos de Páscoa para ONGs, empresas de serviços essenciais, comunidades vulneráveis e hospitais.

Em 2023, o Instituto UniAssis, foi contemplado com 1.800 ovos de chocolate, que foram destinados aos participantes dos projetos socioambientais promovidos por ele, em parceria com a Unimed Assis, dentre eles:

- CTU Basquete Feminino
- Associação Luizas de Marilac (aulas de basquete feminino);
- Fundação Futuro – Programa Felix (Informática e Robótica);
- EMEIF Coraly Julia G. Carneiro (Alimentação prato e Higiene e Autoestima);
- EMEIF João Luiz G. Ribeiro (Alimentação prato e Higiene e Autoestima);
- EMEIF Profa. Alides Celeste Razaboni Carpentieri (Aulas de Hip-Hop)

Também foram contempladas as seguintes entidades parceiras: APAE de Assis e Grupo Solidário de Cândido Mota.



Realização:



Parcerias:



Em junho, aproximadamente 2 mil alunos do Ensino Fundamental da Rede Municipal de Ensino foram envolvidos em uma experiência educacional memorável ao assistirem à peça teatral "A água que fugiu do lago", realizada em parceria com o SESCOOP/SP e a Unimed Assis, no Cinema Municipal.

Esta apresentação foi estruturada com o propósito de ensinar sobre a vital importância da preservação da natureza. O grupo teatral *Arueiras* foi o responsável por criar e apresentar essa peça, engajando as crianças de maneira lúdica. Abordou os desafios enfrentados e a responsabilidade de cada indivíduo na preservação do meio ambiente.

Essa iniciativa foi fruto de uma colaboração entre a Secretaria Municipal da Educação e o Instituto UniAssis, mostrando o poder da união em promover educação ambiental de forma tão atrativa e impactante.



Realização:



Parcerias:



A iniciativa "Adote uma Cartinha do Papai Noel" acontece desde o ano de 2018, na Unimed Assis. Tem como propósito sensibilizar os colaboradores, alinhando-se aos valores do cooperativismo. Através dela é realizada a doação de presentes para os idosos, da Associação Abrigo aos Idosos, situada em Assis.

Neste ano, 44 cartas foram adotadas pelos colaboradores, garantindo que todos os idosos recebessem presentes personalizados conforme seus pedidos, que incluíam principalmente roupas, perfumes e calçados. Esses presentes foram entregues pelo Instituto UniAssis, durante uma tarde especial de celebração no Abrigo, proporcionando momentos de alegria e afeto para todos os envolvidos.



Realização:



Parcerias:



Durante o mês de outubro, o Rotary de Assis uniu esforços com a Unimed Assis, Farmácia da Unimed e o Instituto UniAssis para promover a campanha "Transforme o dia de uma criança: doe um brinquedo".

O intuito foi arrecadar brinquedos, tanto novos quanto usados em bom estado, para beneficiar as crianças assistidas pela Casa da Menina 'São Francisco de Assis' e Casa das Crianças 'Dom Antônio José dos Santos', na cidade de Assis/SP.

Mais de 800 brinquedos foram arrecadados, surpreendendo positivamente os responsáveis pelo Rotary Club. Eles destacaram que essa quantidade superou as doações dos anos anteriores.



Realização:



Parcerias:



Gestão da
Inovação

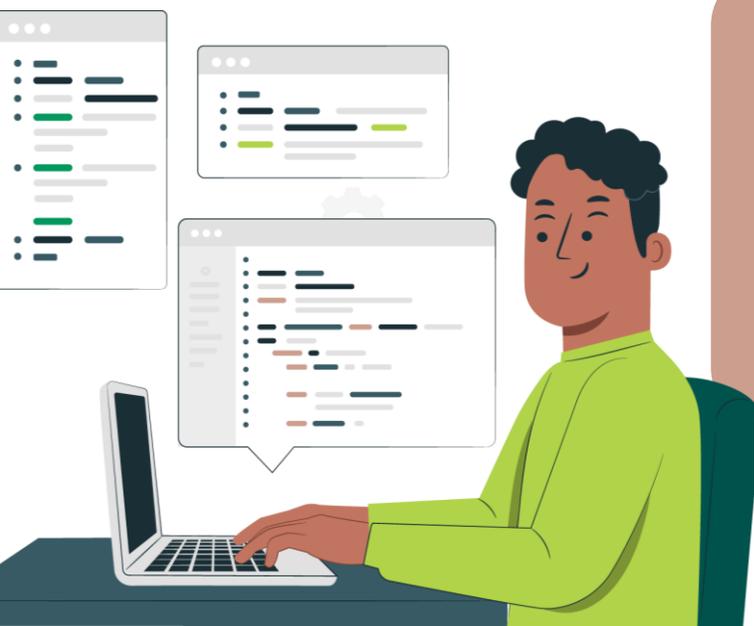


As áreas Tecnologia da Informação (TI) e Inteligência de Dados (BI) atuaram na automatização de processos com a implantação e integração de sistemas, bem como criação de aplicações na ferramenta de análise de dados para gerenciamento e tomada de decisão.

Dentre ele podemos destacar:

- Gerenciamento dos indicadores chave planejamento estratégico, contribuindo para o acompanhamento tático das atividades;
- Gestão das práticas de governança corporativa, controles internos e gestão de risco baseadas na Resolução Normativa nº518 para alta direção;
- Matriz RFV para a gestão dos planos de saúde, unificando diversos dados, facilitando a administração das carteiras de clientes;
- Melhorias no planejamento e controle orçamentário, gerando autonomia e previsibilidade;
- Gestão a vista de indicadores na área de Provimento e Saúde;
- Entre outras melhorias para a sustentação e acompanhamento operacional dos processos.

Implantamos em nosso sistema de autorização de atendimento uma inteligência artificial que desempenha um papel fundamental na análise detalhada das solicitações médicas, em conjunto com a avaliação da situação do beneficiário na operadora. Operacionalizamos essa tecnologia nas guias de serviços auxiliares de diagnóstico e Terapia (SADT) em diversas especialidades, permitindo uma gestão mais eficiente e precisa. Esta inovação não apenas agiliza o processo de autorização, mas também contribui para uma abordagem mais assertiva, promovendo uma melhor qualidade nos serviços oferecidos aos beneficiários.



Iniciamos a substituição de dois sistemas, um deles utilizado pelas áreas assistenciais da Cooperativa, que desempenhará um papel fundamental no aprimoramento da gestão de estoque do dispensário e no desenvolvimento do prontuário eletrônico. A outra substituição, concentra-se na gestão de compras, com o objetivo de otimizar os recursos financeiros e assegurar o cumprimento de todas as etapas administrativas necessárias. Estas alterações são indispensáveis para assegurar a excelência em nossos serviços, visando à eficiência operacional e à melhoria contínua.

Implementamos um sistema voltado para a administração dos programas de Medicina Preventiva, que por meio de uma plataforma robusta oferece acompanhamento de dados de saúde dos beneficiários. Seu papel principal é estratificar o perfil de saúde e o score de risco, antecipando possíveis complicações relacionadas a comorbidades.

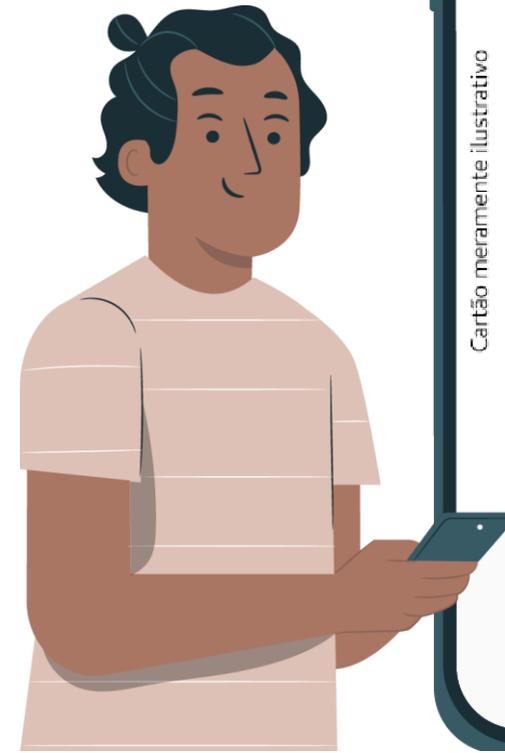
As empresas clientes obtêm uma visão abrangente e detalhada do estado de saúde de seus colaboradores, permitindo uma abordagem proativa na promoção do cuidado e na gestão de ações preventivas. Os benefícios são diversos e abrangem: acompanhamento constante da saúde dos colaboradores, melhoria do clima organizacional e imagem corporativa, promoção de estilos de vida saudáveis, redução do absenteísmo, reforço do compliance e responsabilidade social, aumento da produtividade e redução de custos com saúde.



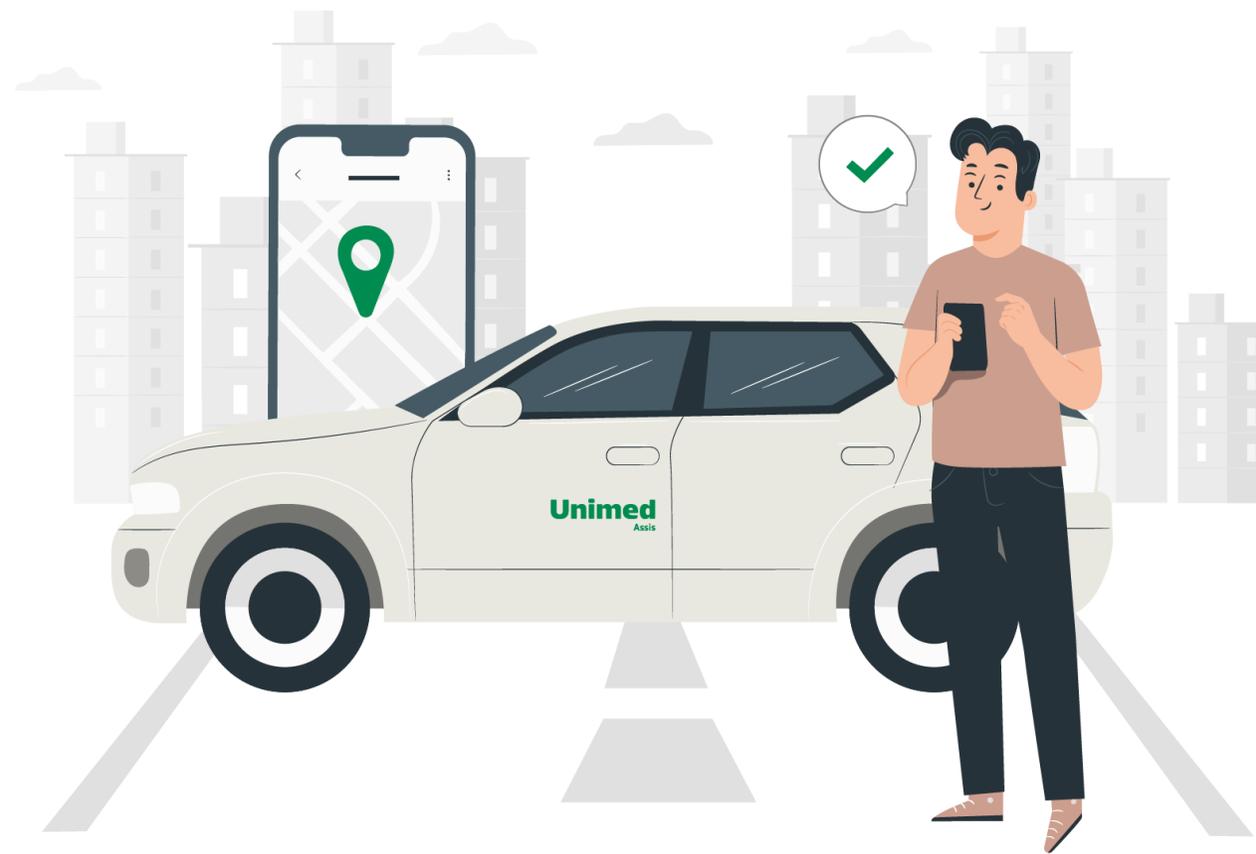
Sempre atentos às evoluções do mundo digital e comprometidos em fornecer serviços que tornem a vida dos clientes mais simples, em janeiro, a Unimed Assis lançou o cartão virtual, disponível gratuitamente para todos os beneficiários por meio do Aplicativo Unimed SP – Clientes.

Esta solução é fácil de usar, eficiente e, além disso, totalmente amiga do meio ambiente, sendo uma opção 100% ecológica. O cartão virtual segue todos os requisitos do Manual de Padronização do Cartão do Beneficiário da Unimed do Brasil, que teve atualização em fevereiro de 2023 para a adequação da nova marca da Unimed.

No manual é possível encontrar regras de formatação de cartões, bem como tamanho da marca, onde pode ser posicionado as informações e entre outros. A utilização do Manual auxilia a uniformidade das informações em todas as Unimed's.

**12.753**Cartões deixaram de ser impressos
em 2023

Em fevereiro, deixamos de utilizar as planilhas manuais e implementamos um sistema informatizado para controlar nossa frota. Desde então, os colaboradores registram o uso dos veículos pelo celular, simplesmente escaneando o QR Code no retrovisor. Essa transição não só simplificou o registro de dados, mas também reduziu o consumo de papel, trazendo mais praticidade e sustentabilidade ao processo.



Sustentabilidade

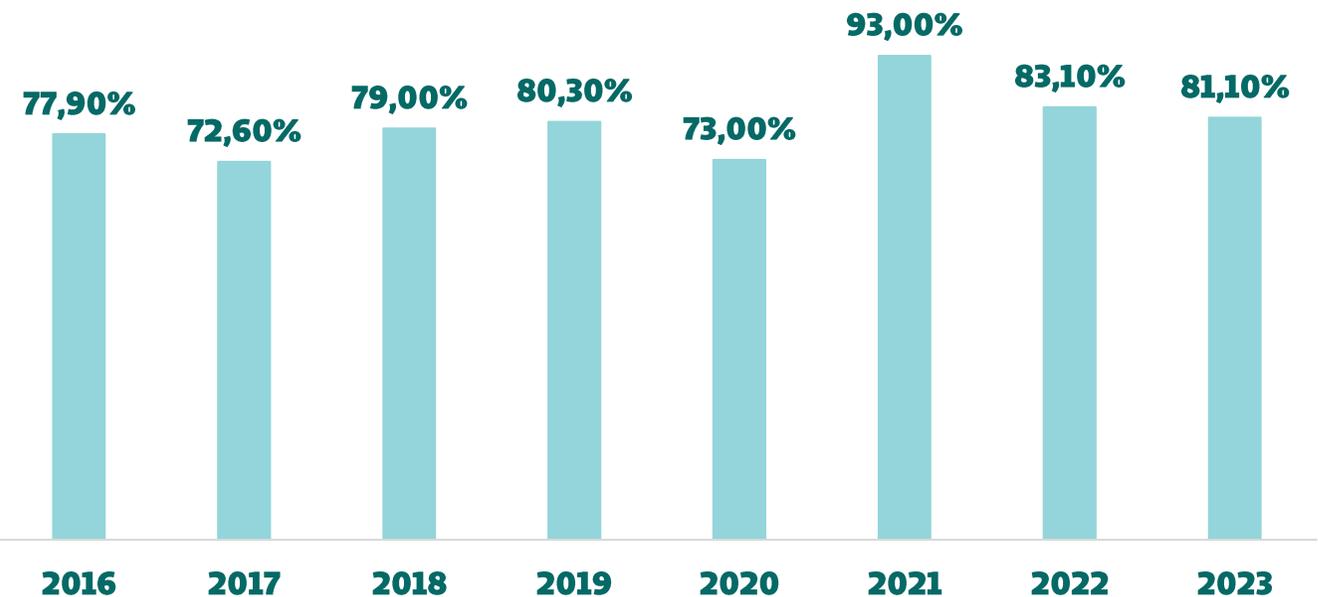
Econômico-financeira

O ano de 2023 demonstrou que as operações da cooperativa voltaram ao equilíbrio pós período de pandemia. Registrando evolução em suas receitas, controle de custos assistências e administrativos, findando o ano com um sinistralidade menor que o ano de 2022.

Sinistralidade

Os índices correspondem aos registros contábeis, alinhados com as informações reportadas pela Unimed do Brasil em seu acompanhamento Econômico-Financeiro e dados apresentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Histórico de sinistralidade

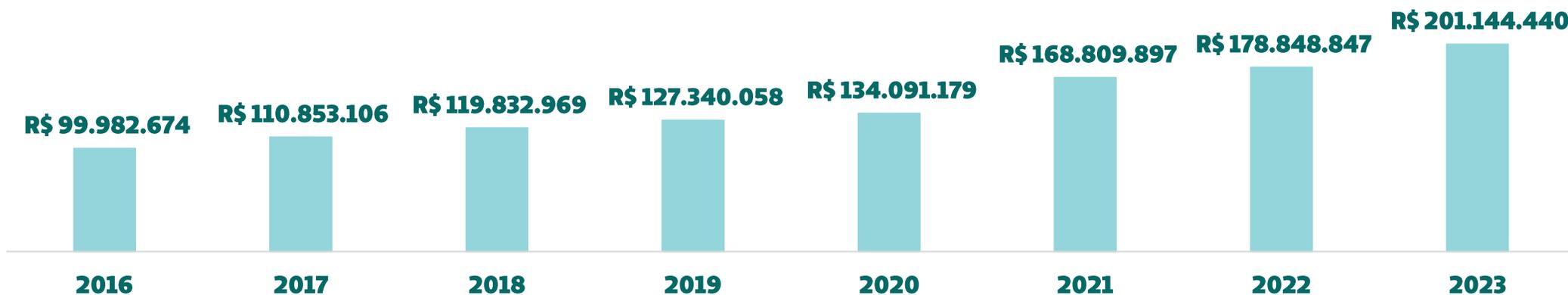


Faturamento

O faturamento geral da Cooperativa, abrange as receitas provenientes dos Planos de Saúde Pessoa Física e Jurídica, o faturamento de Intercâmbio e as receitas originárias das Farmácias da Unimed.

A evolução anual do faturamento da Unimed Assis nos últimos anos registrou um crescimento médio de 11%, ultrapassando no ano de 2023 o montante de R\$ 200 milhões de faturamento geral.

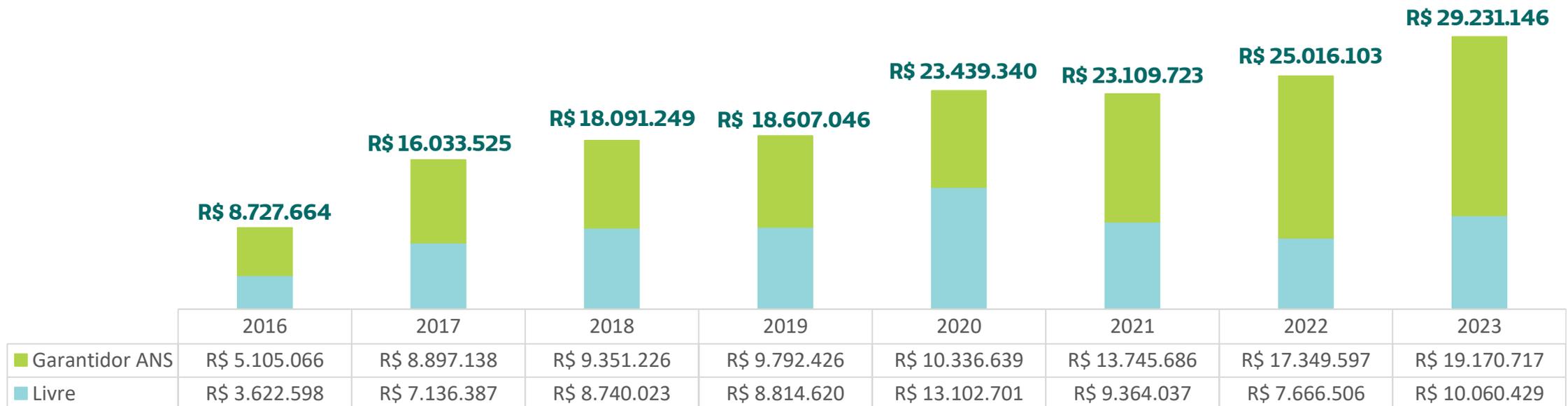
Histórico de Faturamento



Aplicações Financeiras

Com resultados positivos durante o ano de 2023, a Cooperativa realocou recursos para seus ativos garantidores, trazendo tranquilidade em relação ao lastro exigido pela agência, melhorando também suas reservas livres. Finalizando o ano com valor de R\$ 29.231 milhões em aplicações financeiras.

Histórico de Aplicações Financeiras



Nível de Reserva Técnica

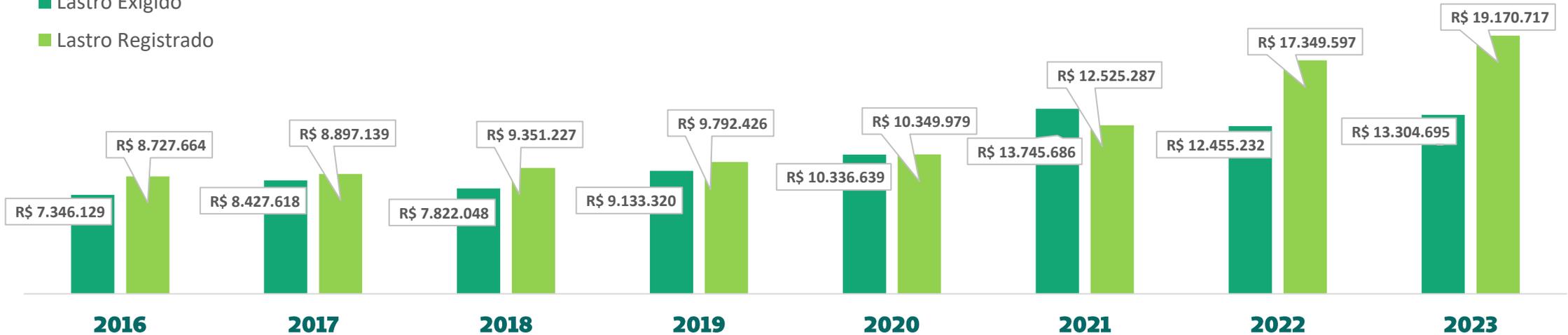
Os níveis de necessidade de lastro das provisões técnicas da Unimed Assis foram equilibradas nos últimos anos até o ano de 2021, a partir de então a cooperativa adotou critério para aumento o ativo garantidor, dando assim mais tranquilidade e segurança para as ocisões que ocorrem mensalmente.

Nível de atendimento
144,0%
em 2023

139,30 % em 2022

Histórico de Lastro

- Lastro Exigido
- Lastro Registrado



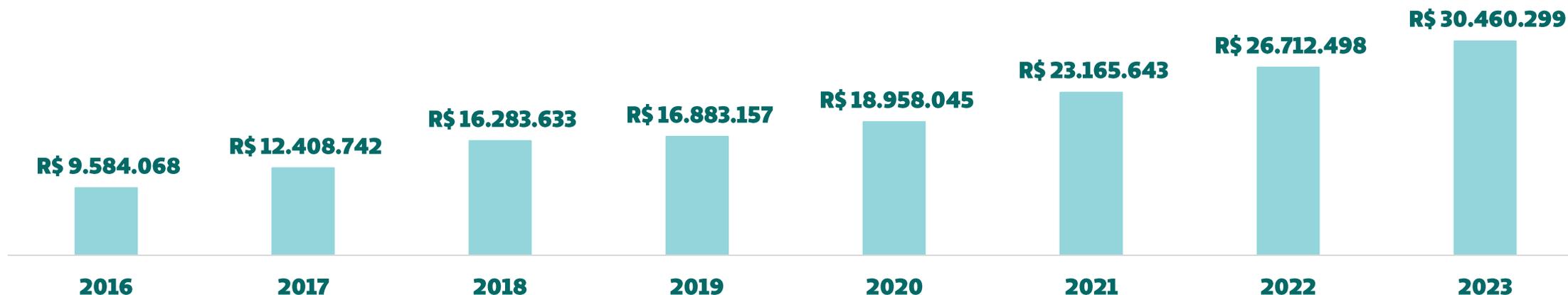
Patrimônio Líquido

O Patrimônio Líquido (PL) da Unimed Assis é constituído pelo capital social, fundos de reserva legal, FATES e outros fundos aprovados em assembleia. Nos últimos anos a Alta Direção da cooperativa intensificou a constituição do PL através das sobras, equalizando a necessidade de Margem de Solvência (MS) que posteriormente se tornou Capital Baseado em Risco (CBR).

Margem de Solvência ou Capital Regulatório

Ano	Suficiência ou Insuficiência	Índice de MS ou CBR*
2016	R\$ 1.244.374	119,50%
2017	R\$ 1.635.891	119,40%
2018	R\$ 1.423.984	112,30%
2019	R\$ 2.018.579	113,80%
2020	-R\$ 1.071.177	94,20%
2021	R\$ 5.013.892	128,00%
2022*	R\$ 5.294.480	125,10%
2023*	R\$ 8.966.474	154,30%

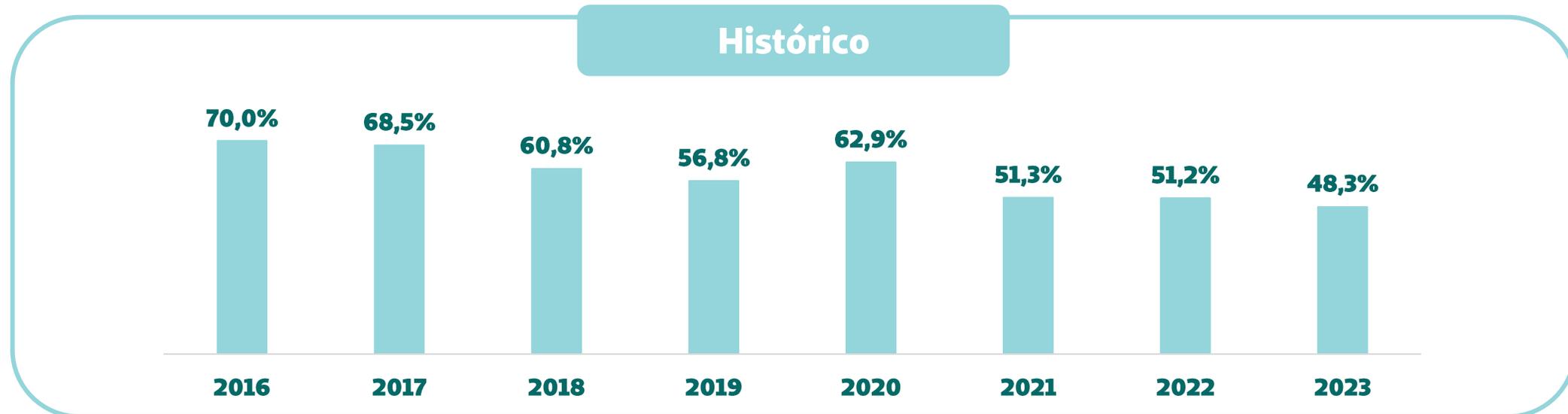
Histórico do Patrimônio Líquido



Nota: O valor do patrimônio líquido de 2021 e 2022 constava nos relatórios anteriores sem decisão da AGO-Assembleia Geral Ordinária.

Endividamento Geral

A partir de 2016, quando o índice de endividamento geral estava fora do parâmetro considerado adequado (menor que 65%), a gestão executiva tomou algumas ações para redução. As ações passaram até por liquidação antecipada em empréstimos com terceiros, assim a partir de 2018 o índice ficou adequado se mantendo abaixo do recomendado até o ano de 2023.



Nota: Retificado as informações dos anos de 2019 e 2020 de relatórios publicados.

Indicadores RN518

A partir de 2022, o Conselho de Administração passou a monitorar no mínimo semestralmente o desempenho da cooperativa por meio dos indicadores mínimos descritos no anexo IV desta resolução.

Indicadores	Unimed Assis		Médio Porte		Sistema Unimed	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Índice de Liquidez Corrente**	1,67	1,77	1,53	1,50	1,69	1,64
Índice de Sinistralidade*	83,1%	81,1%	84,6%	82,2%	84,1%	81,6%
Índice de Despesas Administrativa*	11,4%	11,8%	11,7%	11,3%	12,7%	12,2%
Índice de Despesas de Comercialização*	0,2%	0,1%	0,7%	0,7%	0,5%	0,5%
Índice Combinado Operacional*	0,985	0,989	1,000	0,984	1,007	0,987
Margem de Resultado. Líquido **	2,7%	2,5%	1,1%	2,8%	1,5%	2,9%
Retorno sobre o Patrimônio Líquido*	13,6%	10,9%	3,2%	9,7%	4,3%	9,1%
Índice de Resultado Financeiro *	2,2%	2,2%	2,2%	2,4%	2,8%	2,7%
Índice de Garantia ao Capital de Terceiros*	119,3%	93,3%	114,2%	121,7%	108,0%	104,3%
Prazo médio de recebimento de contraprestação *	1	2	6	7	7	8
Prazo médio de pagamento de contraprestação *	25	25	19	21	20	20
Índice Variação de Custos Assistenciais**	5,1%	10,2%	7,5%	7,9%	7,8%	7,4%

Nota:* Foram considerados os saldos acumulados dos últimos 12 meses.

**Foram considerados o mês de dezembro de cada ano; as medianas se referem-se ao mês anterior de análise.

Gestão tributária

A Unimed Assis segue diretrizes legais ligadas a área específica de cooperativas, bem como legislação societária e as normas específicas da Agência Nacional de Saúde (ANS).

Tem como premissa a quitação dos tributos dentro dos prazos legais, e segue perfil conservador nas interpretações legais, além de seguir entendimentos das Assessorias Contábil e Jurídica, próprios e do sistema Unimed.

Constantemente as condutas tributárias seguem uma sequência de discussão que envolvem os técnicos em primeira linha, seguidos para a Gerência de Controladoria, e, após entendimentos alinhados são aprovados pela Diretoria Executiva e levados a conhecimento e validação do Conselho de Administração.



Outros Relatórios

As demonstrações financeiras, notas explicativas, parecer da auditoria independente e do Conselho Fiscal estão disponíveis em nosso *website* por meio do [link](#).

Governança e
Integridade



Por ser uma Cooperativa, a atuação da governança está de acordo com os princípios do cooperativismo, que são:



**Adesão livre
e voluntária**



**Gestão
democrática**



**Participação
econômica**



**Autonomia e
independência**



**Educação,
formação e
informação**

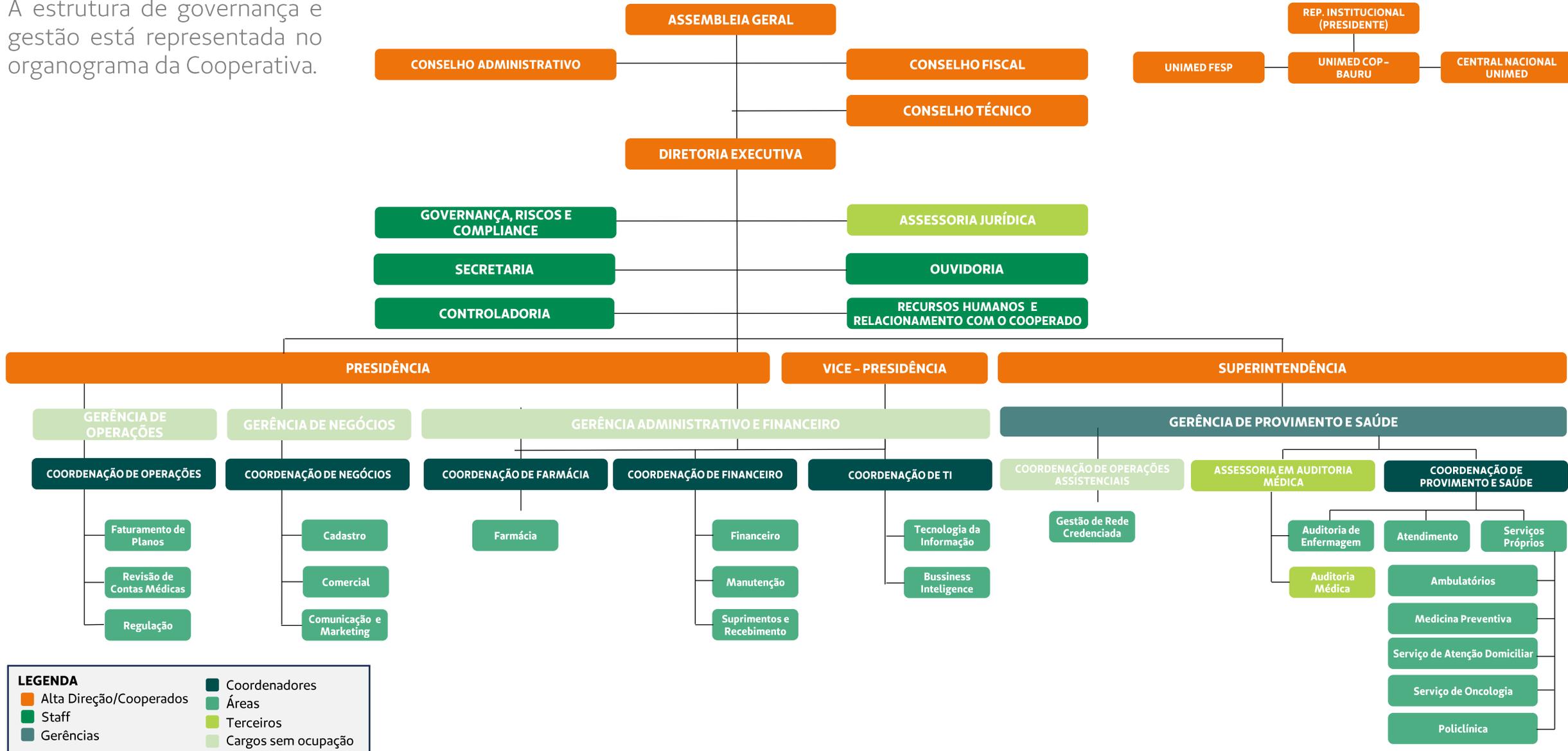


Intercooperação



**Interesse pela
comunidade**

A estrutura de governança e gestão está representada no organograma da Cooperativa.



LEGENDA

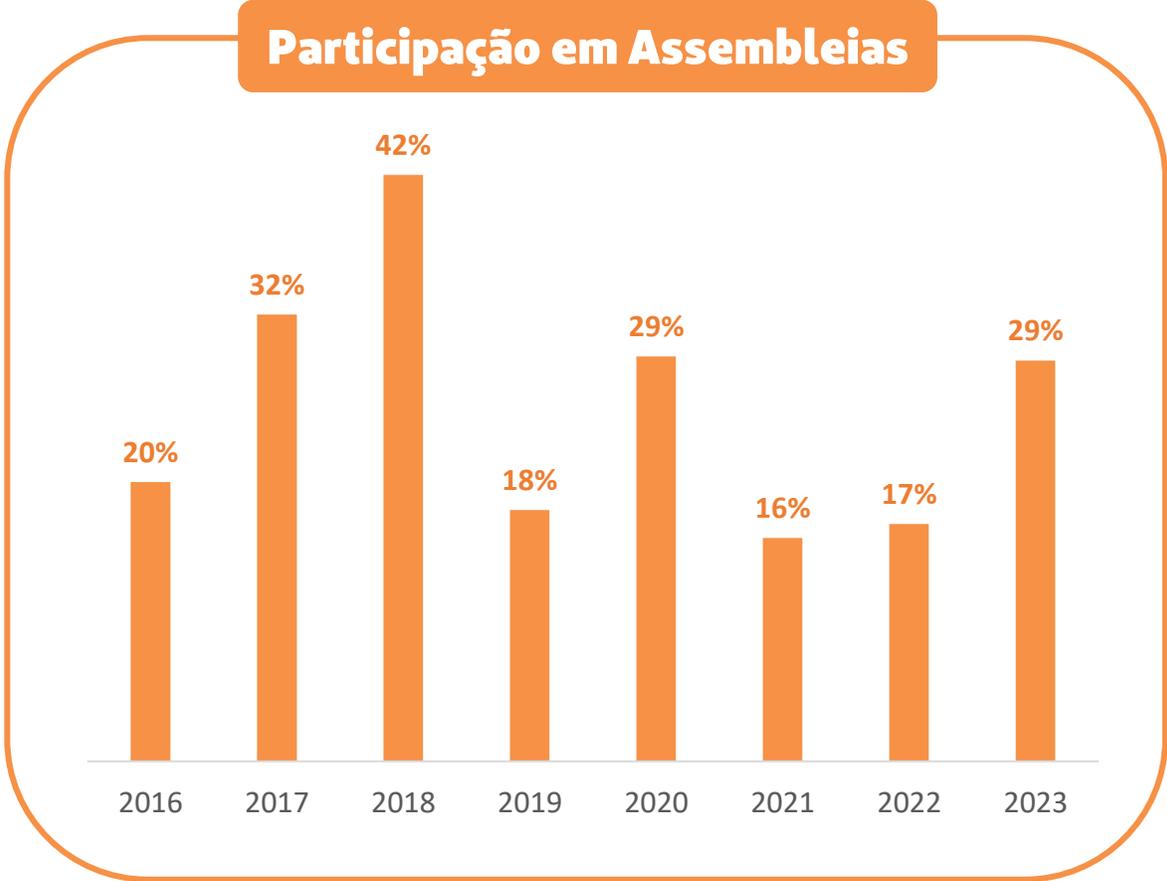
- Alta Direção/Cooperados
- Staff
- Gerências
- Coordenadores
- Áreas
- Terceiros
- Cargos sem ocupação

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Cooperativa, regendo-se pelas normas estatutárias e primando por atender aos interesses dos cooperados e da operadora de saúde. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) delibera a respeito da destinação de sobras, remuneração dos órgãos de governança e critérios para aplicação de reajuste dos honorários médicos.

Para o próximo ano haverá a eleição dos membros do Conselho de Administração e técnico para a Gestão 2024/2028 e Conselho Fiscal para o Exercício de 2024/2025. A Assembleia Geral Extraordinária (AGE) é realizada sempre que se fizer necessário deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Cooperativa.

No ano de 2023, por meio de debates na AGE, deliberou-se sobre as seguintes pautas: Alteração do Estatuto Social e Regimento Interno, com o intuito de incorporar critérios para admissão de pré-cooperados e cooperados. Entre as alterações aprovadas, destacam-se: a redução do prazo para comprovação de residência e domicílio no território da Cooperativa, bem como o tempo de atividade profissional na especialidade pleiteada; a diminuição do período de pré-cooperamento; a definição do término do período de pré-

cooperamento; as modificações relacionadas ao Capital Social para novos cooperados; e a permissão para aquisição, alienação ou direcionamento de bens imóveis mediante autorização da Assembleia Geral.



É o órgão colegiado eleito pelos cooperados durante a Assembleia Geral, com um mandato estipulado de quatro anos.

Sua função primordial é direcionar estrategicamente as ações da cooperativa, composto por nove membros, incluindo a participação da Diretoria Executiva.

É importante ressaltar que os membros do conselho não podem possuir laços familiares até o 2º grau, conforme determinado.

Quanto à remuneração dos conselhos e diretoria, é estabelecida em regulamento próprio aprovado em AGO que utiliza o valor da consulta eletiva como base para determinar os montantes correspondentes e está condicionada ao desempenho da Cooperativa.

Gestão 2020 – 2024



**Dr. Elyseu
Palma Boutros**
Presidente



**Dr. Roberto
Rensi de Mello**



**Dr. Luis
Marcelo
P. Rotondaro**



**Dr. Orlando
Martins Junior**
Vice-Presidente



**Dr. Marcelo
Saconato Demian**



**Dr. Flávio
Zindel Salem**



**Dr. Fausi Elias
Maluf Filho**
Superintendente



**Dr. Jaime
Bergonso**



**Dr. Nelson
Felipe de
Souza Junior**

Este é o órgão de fiscalização independente, composto por seis cooperados eleitos (três efetivos e três suplentes) durante a Assembleia Geral para um mandato de um ano.

É permitida a reeleição de um terço dos membros, os quais não poderão laços de parentesco até o 2º grau, entre si ou com algum membro do Conselho de Administração.

Sua principal responsabilidade é conduzir atividades de fiscalização independentes sobre a gestão da Cooperativa, reportando-se aos demais cooperados, com o objetivo de preservar o valor e a integridade da organização.

O Conselho Fiscal desempenha um papel crucial na supervisão e conformidade, estando estritamente subordinado à Assembleia Geral, garantindo sua independência e evitando conflitos de interesse com os órgãos administrativos.

Gestão 2020 - 2024



**Dr. Sergio R.
Bussinati**



**Dra. Ana Santa
Alves**

Titulares



**Dr. André L. da
Silveira**

Suplentes



**Dr. Wadih
Mansour**



**Dra. Débora
Baraldo**



**Dr. Loris Toldo
Júnior**

Sua principal responsabilidade é assessorar o conselho de administração em questões relacionadas quadro social, fornecendo pareceres sobre o pré-cooperamento e a extensão de credenciamento de exames durante suas reuniões mensais.

Os seis membros são eleitos simultaneamente com o Conselho de Administração a cada quatro anos, com a possibilidade de reeleição para dois terços de seus integrantes no período subsequente.

**16**Pareceres
Emitidos

Gestão 2020 - 2024

**Dr. Alexandre
Jun Fukumitsu****Dr. Paulo Henrique
Bueno de
Mendonça****Titulares****Dr. Eduardo José
Maia Bolfarini****Suplentes****Dr. Marcos
Satorou Sakita****Dra. Anne Margarith
Canto Bardal Maia****Dr. Armênio
Carpentieri Junior**

A Diretoria Executiva é formada por três diretores, todos eles membros do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos e atendendo aos requisitos do Estatuto Social, que inclui: Formação em Gestão Empresarial, residir e atuar na área de atuação da Unimed Assis.

Se reúne formalmente uma vez por semana com os gestores, visando garantir a excelência nas decisões tomadas. Além disso, as lideranças mantêm reuniões regulares com suas equipes, para compartilhar informações sobre as atividades das áreas, seus impactos e a produtividade.

O Presidente do alto órgão de governança também atua como alto executivo, combinando responsabilidades estratégicas e operacionais conforme determinação do estatuto social. Essa dualidade de funções proporciona eficiência, agilidade na tomada de decisões e alinhamento estratégico.

Para evitar conflitos de interesse e atuar com transparente, conta com o auxílio de comitês independentes para dar suporte às decisões. Além disso, para abordar conflitos, políticas e códigos são implementados. Há também, entre os membros, a prática da abstenção de votos, sempre que houver interesses conflitantes.

Quando se identifica a necessidade de comunicar ao Conselho de Administração assuntos cruciais, é feita a inclusão na pauta de reuniões mensais. Essa prática garante uma comunicação eficaz e uma gestão ágil e responsiva.

**Gestão 2020-2024**

Na foto, da esquerda para a direita:

Dr. Elyseu Palma Boutros – Diretor Presidente da Unimed Assis e Diretor de Desenvolvimento da Unimed Centro-Oeste Paulista.

Dr. Fausi Elias Maluf Filho – Diretor Superintendente da Unimed Assis.

Dr. Orlando Martins Junior – Diretor Vice-Presidente da Unimed Assis e membro do Conselho Deliberativo da Unimed Centro-Oeste Paulista.

A Unimed Assis, buscou durante todo o ano, adotar as boas práticas dispostas na Resolução Normativa nº 518 da Agência Nacional de Saúde (ANS) que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.

O principal desafio é estabelecer um Programa de Integridade com a finalidade de garantir a conformidade da Cooperativa com todas as normas e regras internas, do Sistema Unimed, de órgãos reguladores, das leis, estando de acordo também com princípios de governança, certificações, padrões culturais e éticos aplicáveis às obrigações da Cooperativa.

Para garantir que a organização esteja atuando dentro desses princípios, contamos com conselhos e comitês internos representados por membros de diferentes equipes.

**Transparência****Equidade****Prestação de
contas****Responsabilidade
corporativa**

Os comitês funcionam como órgãos de assessoramento, podendo ser estabelecidos pelo Conselho de Administração e/ou Diretoria Executiva para se dedicarem à análise, planejamento e resolução de questões específicas. Isso permite que determinados assuntos sejam tratados com profundidade, subsidiando informações para a tomada de decisão. Aplicam o princípio da precaução, pois, realizam uma avaliação dos impactos em todas as partes envolvidas diante de quaisquer mudanças de cenário. Atualmente, a Cooperativa possui os seguintes comitês:



Conselho de Planejamento

Formado por gestores, colaboradores, diretores, conselheiros e cooperados responsáveis pelo planejamento estratégico da Cooperativa.

Comitê de Governança Corporativa

Formado por gestores, são responsáveis pela Resolução Normativa nº 518 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ao longo do ano foram reportadas ao conselho três pautas com preocupações cruciais relacionadas ao acompanhamento econômico-financeiro, controles internos e gestão dos riscos de subscrição, crédito, mercado, legal e operacional.



Comitê de Especialidades Médicas

Formado por médicos cooperados, com objetivo de subsidiar o trabalho de elaboração de diretrizes médicas, protocolos e de normatização de procedimentos de auditoria médica.



Comitê de Custos Assistenciais

Anteriormente conhecido como Comitê de Sinistralidade, passou por uma reformulação neste ano, ampliando suas atribuições. Agora, além de analisar a sinistralidade, o comitê, formado por gestores, também realiza avaliações detalhadas do custo assistencial da Cooperativa, atua na gestão do risco de subscrição e oferece suporte ao processo orçamentário.

Comitê de Negociação de Contratos de Planos de Saúde

Formado por gestores, os membros são responsáveis pela análise de contratos de planos de saúde coletivos das empresas com mais de 30 vidas que não aceitaram o reajuste técnico e inflação. Atua na garantia de manutenção da saúde do contrato e/ou simulações de novos contratos subsidiando a negociação.



25
Contratos
analisados



03
Pareceres
emitidos



Comitê de Compliance

Formado por gestores e colaboradores, tem como finalidade apoiar o cumprimento e a difusão de valores éticos e da cultura de Compliance, analisando relatos e denúncias encaminhadas ao canal de ética.



Comitê de Proteção de Dados Pessoais

Formado por gestores, tem como responsabilidade avaliar os mecanismos de tratamento e proteção de dados, bem como elaborar ações para aperfeiçoamento destes mecanismos para garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018) na Cooperativa.

Comitê de Gestão de Carreira

Implementado neste ano, tem como objetivo a manutenção da eficácia da governança do Plano de Carreira, assim apoiará a Diretoria Executiva, a fim de evitar decisões arbitrárias e unilaterais que prejudiquem o modelo ou afete questões estratégicas e orçamentárias da Cooperativa



Comitê de Resolução de Conflitos e Melhoria

Formado por colaboradores escolhidos pela Ouvidoria, com a atribuição de auxiliar nas análises de manifestações diversas, sugerir e implementar melhorias em defesa do cliente.

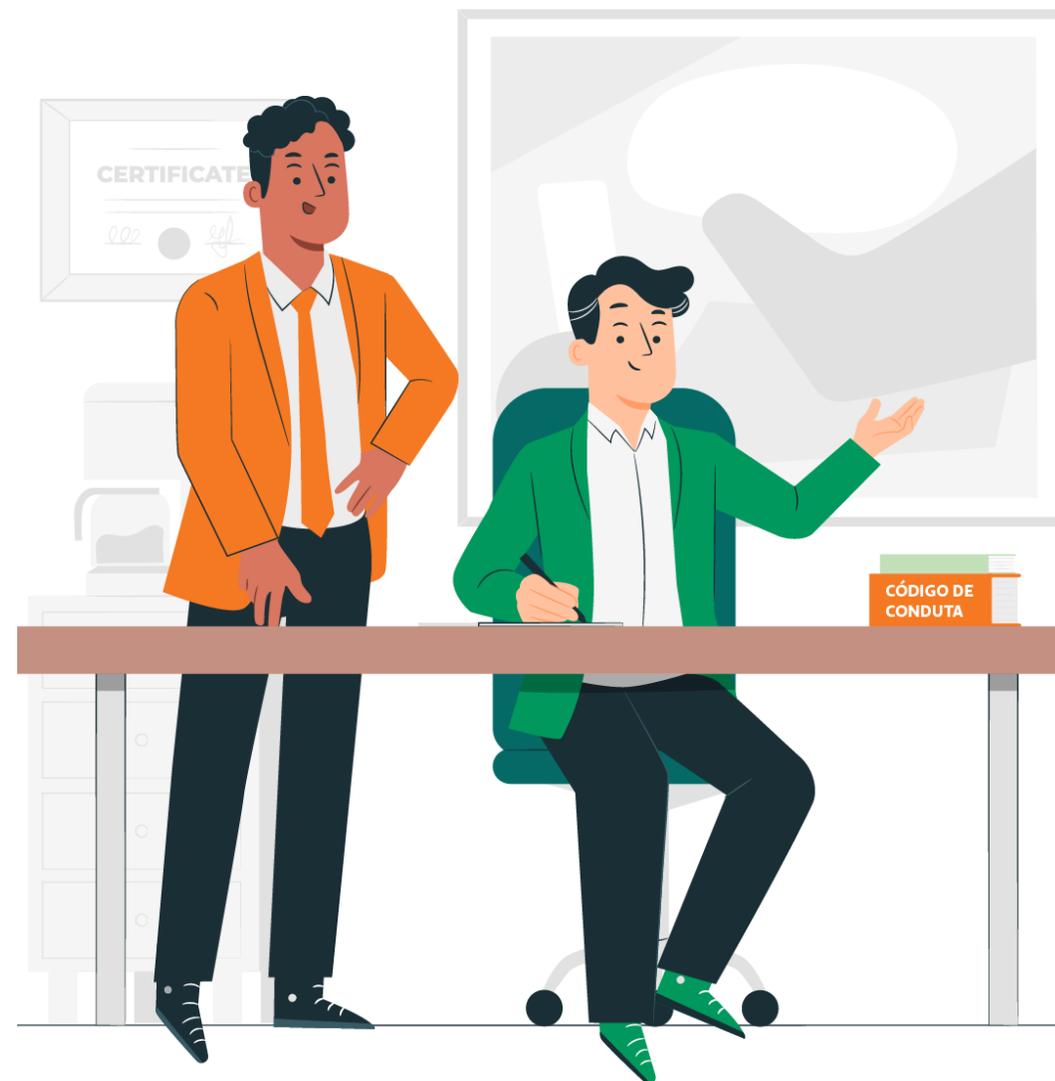
Nossa atuação é pautada pelo Código de Conduta, que apresenta os valores e princípios éticos da Unimed Assis aplicáveis a todos os públicos com os quais nos relacionamos: médicos cooperados, clientes/beneficiários, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

Como parte do nosso compromisso com a transparência, o Código é público e pode ser acessado na íntegra a qualquer momento no [website](#) da Unimed Assis.

As diretrizes estabelecidas no Código de Conduta nos guiam e refletem o compromisso da Cooperativa em perpetuar a ética e a integridade entre toda a sua cadeia de relacionamento.

A disseminação deste documento também é realizada por meio de treinamentos, divulgações em canais de comunicação oficiais, reuniões de equipes e homologação de fornecedores.

O arquivo na íntegra está disponível no [link](#)



É um Canal aberto para recebimento de denúncias sobre condutas consideradas antiéticas ou não aderentes ao estabelecido no Código de Conduta da Unimed Assis e à legislação vigente. Recepiona qualquer possibilidade de discriminação ou corrupção, que podem ser referentes aos colaboradores, fornecedores e outros parceiros de negócios.

O canal é Administrado por uma empresa especializada e independente, que garante o sigilo e a lisura frente às demandas recebidas, que podem ser realizadas de forma anônima ou identificada.

As investigações são conduzidas com total confidencialidade pelo Comitê de Compliance, formado por membros treinados e devidamente qualificados para as tratativas. Essas são finalizadas após validação da Diretoria Executiva e são apresentados anualmente ao Conselho de Administração.

Todas as denúncias e investigações são conduzidas sob a premissa de não retaliação. A política sobre o funcionamento do canal está divulgada no website da operadora. No ano de 2023, não foi registrada nenhuma denúncia no canal.

**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA

☎ 0800 515 0015

🌐 contatoseguro.com.br/unimedassis

📱 App da Contato Seguro: pesquise pelo nome da organização.

BAIXE O APP:

📄 Google play

📄 Download on the App Store



Na era digital em que vivemos, se faz cada vez mais necessário zelar pela privacidade de dados a fim de evitar que informações confidenciais e importantes sejam expostas.

A Unimed Assis compreende o seu papel nesse contexto, por isso, renova o compromisso em sempre investir em novas e melhores maneiras de proteger os dados pessoais, sejam eles de colaboradores, beneficiários, médicos cooperados, fornecedores e demais partes interessadas, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis aplicáveis.

Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados e demais foram feitos treinamentos para conscientização. Outra importante ação realizada, foi a atualização do inventário de dados, que envolveu todos os setores da Cooperativa.

Neste ano, não houve registro de incidente de segurança que pudesse acarretar risco ou dano relevante aos titulares. reflexo do trabalho que vem sendo desenvolvido junto ao Comitê de Proteção de Dados Pessoais.



Política de Segurança da Informação

Estabelecer as diretrizes de segurança da informação, visando garantir os princípios básicos de integridade, confidencialidade, disponibilidade, autenticidade e legalidade das informações da Cooperativa.



Além das diretrizes, política de sustentabilidade e política de segurança da informação citadas ao longo deste documento, contamos com outras políticas institucionais aprovadas pelo Conselho de Administração, e com manuais de procedimentos para governar e gerir com responsabilidade, atuando na prevenção de atos ilícitos. Dentre as políticas podemos citar:

Política de Alçadas

Estabelece responsabilidades e fixa limites para as aprovações que envolvam recursos orçamentários e financeiros, de acordo com a hierarquia estabelecida na da Cooperativa.



Política de Investimentos

Estabelece diretrizes e procedimentos voltados a gestão financeira da Unimed Assis, em conformidade com a legislação vigente. Visa a transparência nas atividades de investimentos, bem como, prevenção de risco e melhores resultados financeiros.

A Unimed Assis mantém um compromisso sólido com a entrega do melhor cuidado, o que inclui uma criteriosa seleção dos fornecedores. Nosso relacionamento com essa rede de parceiros é orientado pelas diretrizes delineadas no código de conduta da Cooperativa.

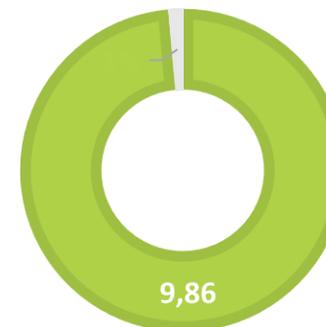
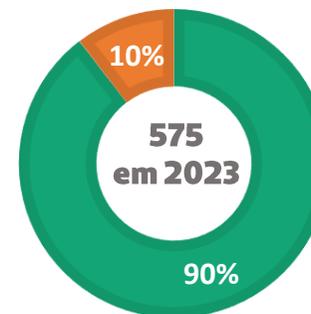
A partir deste ano todas as empresas que integram nossa cadeia de fornecedores são homologadas por meio de uma plataforma, que permite uma visão holística e um monitoramento abrangente, avaliando seus impactos em diversos aspectos: conflitos de interesses, fiscal, trabalhista, socioambiental, aspectos regulatórios e financeiros.

Através da análise ESG disponível, é possível avaliar se a empresa possui apontamentos sobre trabalho forçado ou análogo a escravidão, trabalho infantil, não cumprimento de cotas de inclusão e PCD's e autuações relativas a discriminação por raça, cor, gênero ou opção sexual.

Fornecedores avaliados

■ Aprovados

■ Reprovados



■ ESG Rating Geral

Nota: considerado fornecedores não assistenciais.



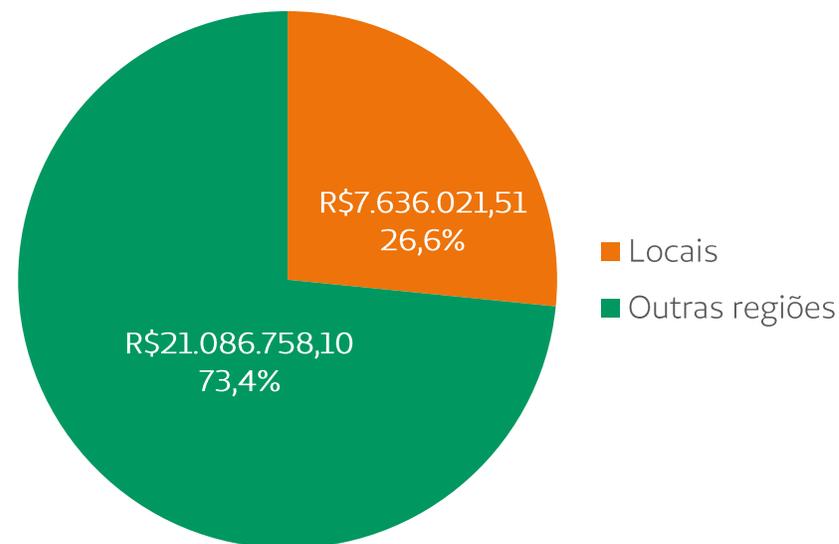
Estes processos ajudam a garantir a conformidade e a qualidade em todas as áreas da nossa cadeia de suprimentos.

Mantemos uma cadeia de fornecimento abrangente, composta por atacadistas, varejistas, distribuidoras, fabricantes e prestadores de serviços terceirizados. Esses serviços incluem áreas como calibração, manutenção, produção gráfica, estamperia, consultorias, hotelaria, alimentação, entre outros.

Este ecossistema envolve o fornecimento de uma variedade de itens, desde materiais médicos, medicamentos e OPME (órteses, próteses e materiais especiais) até suprimentos administrativos, de limpeza, alimentos e outros. Além disso, abrange tanto serviços assistenciais como não-assistenciais.

A maioria dos processos de compras são realizados por meio de uma plataforma de cotações, que está em processo de atualização para aprimorar a gestão de relatórios durante esse processo.

Gastos com fornecedores



Nota: considerado fornecedores locais não assistenciais das cidades com sede nas cidade de: Assis, Cândido Mota, Lutécia, Maracaí, Palmital, Paraguaçu Paulista, Pedrinhas Paulista, Platina, Quatá e Tarumã.

Quando se trata da aquisição de produtos conforme demanda, contratação de serviços para projetos ou eventos específicos, assim como a formalização de contratos de longo ou curto prazo, o processo interno é baseado na aprovação do orçamento que apresente o melhor custo-benefício.

Essa avaliação é embasada no levantamento de três cotações provenientes de empresas do mesmo ramo, assegurando uma análise criteriosa antes da tomada de decisão.

A cotação, é uma estratégia importante para garantir escolhas inteligentes e econômicas nas compras da empresa. Ela ajuda a garantir eficiência nos custos e evita um gasto adicional em insumos e serviços.

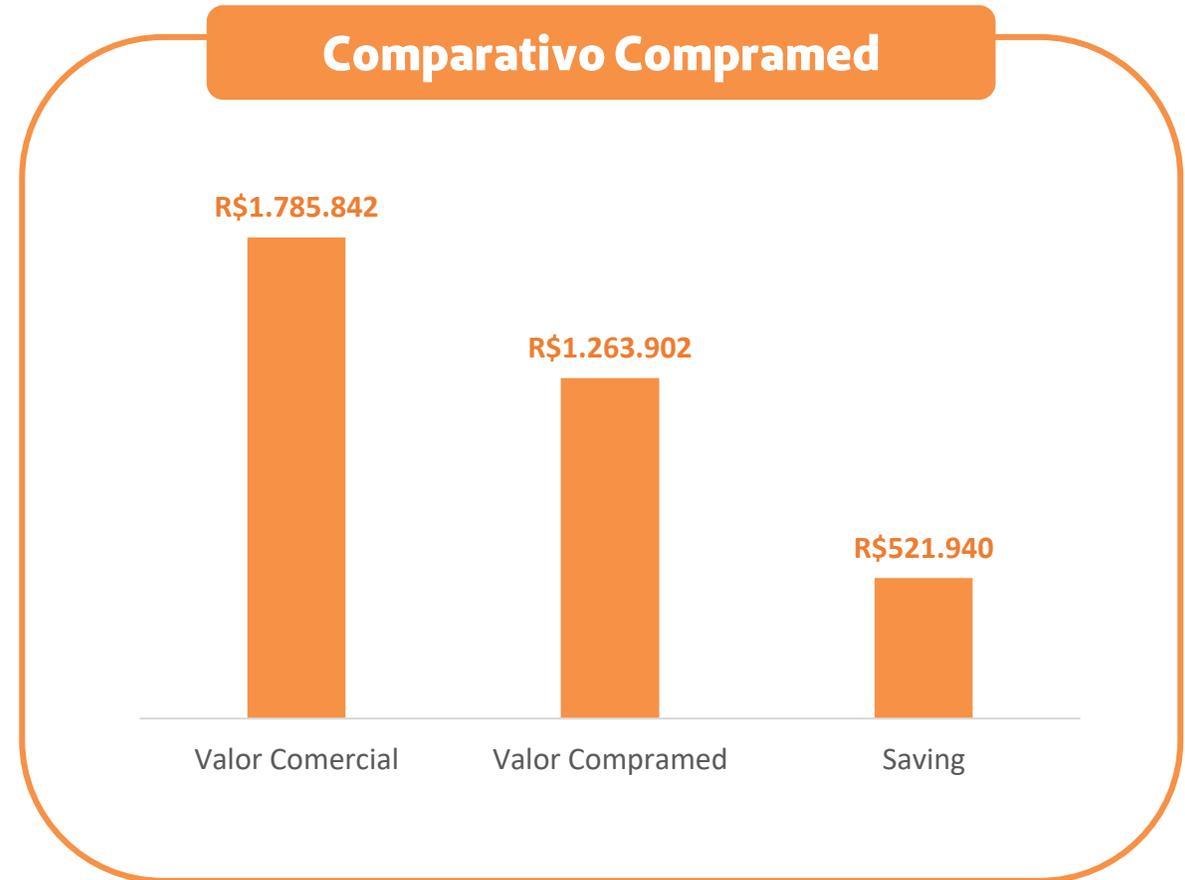


No atual cenário, observa-se uma constante elevação dos preços dos medicamentos e escassez de alguns itens no mercado. Diante disto, a Unimed Assis, desde 2022, é integrante da Comissão de Compras de Medicamentos da Unimed do Brasil (*Compramed*).

Sendo assim, fazemos parte de um programa que proporciona compras colaborativas, unindo as demandas das unidades participantes para fortalecer as negociações com as indústrias farmacêuticas no âmbito hospitalar.

A comissão participa de reuniões entre as Unimed's e as indústrias, mas todo o processo é coordenado pela Unimed do Brasil, a qual formaliza os acordos comerciais e disponibiliza os valores finais aos participantes.

As aquisições feitas por meio do *Compramed* resultaram em uma economia expressiva de R\$ 521.940,38 em 2023, que representa um percentual de - 29,23%.

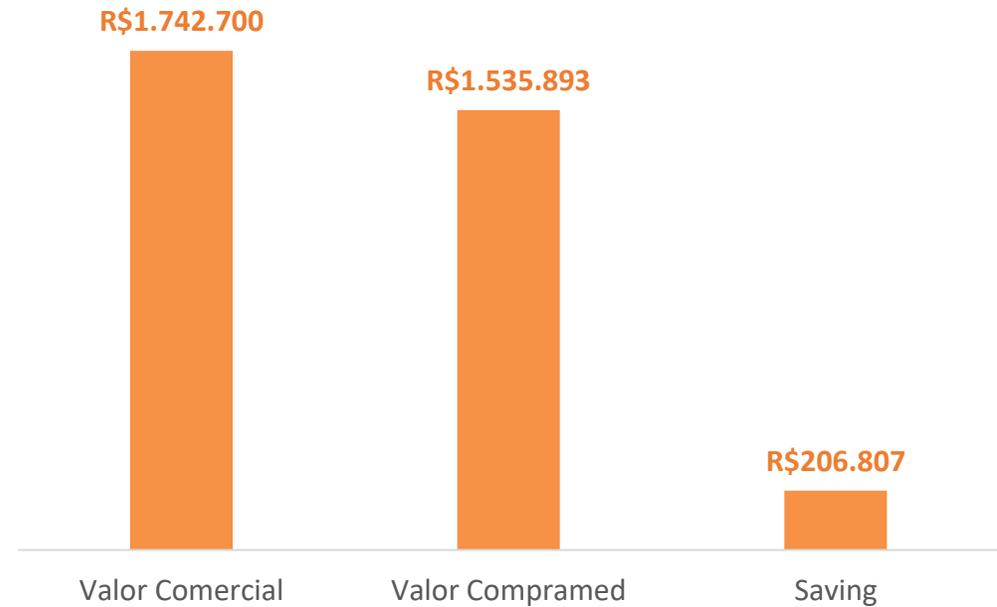


Além disso, visando buscar novas oportunidades de aquisição, em 2023, a Unimed Assis aderiu à AHUSP – Associação dos Hospitais das Unimed’s do Estado de São Paulo.

Esta associação também utiliza o mecanismo de compras colaborativas, com o intuito de reduzir o custo de aquisição de medicamentos de alto custo. As compras realizadas através da AHUSP em 2023 totalizaram uma economia significativa de R\$ 206.807,15.

Assim, a estratégia da gestão de compras voltada para resultados demonstra o compromisso da Unimed Assis em garantir a eficiência de seus gastos para o sucesso e crescimento da Cooperativa.

Comparativo AHUSP



O programa de desenvolvimento da gestão da Cooperativas, desenvolvido pelo Sistema OCB e SESCOOP/SP, é aplicado anualmente por meio de uma ferramenta de autoavaliação e visa fomentar a implementação de boas práticas de gestão. Após análise, são gerados índices para acompanhamento e monitoramento da melhoria nos processos da Cooperativa, sendo eles:

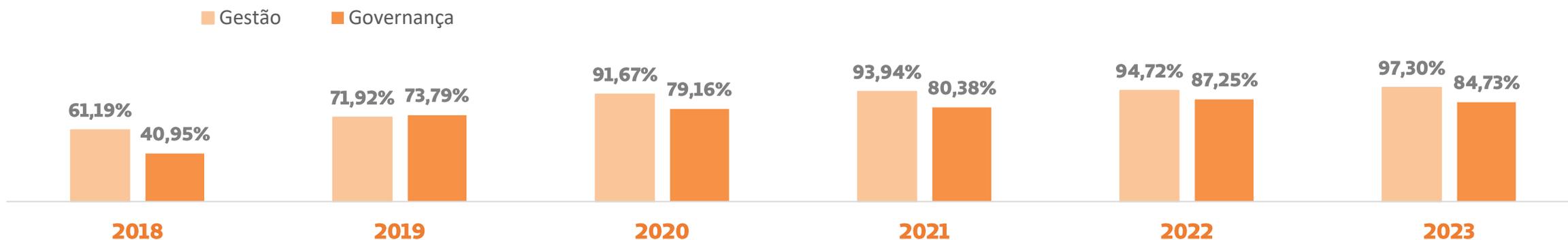
ISG – Índice SESCOOP de Gestão: Reflete o desempenho nas questões do questionário de Governança, para sete critérios: Cooperados, Assembleia Geral, Conselho de Administração/Diretoria, Conselho Fiscal, Gestão Executiva, Comitês, Auditorias e Resultados.

ISGC – Índice SESCOOP de Governança Cooperativista: Reflete o desempenho nas questões do Questionário Gestão, nos oito critérios do modelo de excelência da gestão – MEG: Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

No decorrer de 2023, regressamos à categoria de “Primeiros Passos”, a qual possui um número reduzido de questões em comparação ao ano anterior. Esse movimento foi necessário devido à atualização das diretrizes do prêmio, visando progredir na categoria.

Estamos atualmente, executando um plano de ação direcionado à implementação e manutenção das boas práticas de governança mencionadas na ferramenta, buscando atender a todos os requisitos pendentes.

Evolução PDGC



A construção deste
relatório



A Unimed Assis publica anualmente seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade com a finalidade de assegurar a transparência de suas atividades. Pelo terceiro ano consecutivo o conteúdo foi elaborado de acordo com as Iniciativas Globais de Relato (*Global Reporting Initiative - GRI*). Pela primeira vez, como um avanço, utilizados elementos da Estrutura Internacional para Relato Integrado (*International Integrated Reporting Council- IIRC*) e do Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade (*Sustainability Accounting Standards Board - SASB*) – referente a prestação de serviços de saúde (*Health Care Delivery*).

Este documento contempla a prestação de contas as nossas *partes interessadas*, referente ao exercício de 2023 (01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023). Abordamos os impactos econômicos, ambientais e sociais das ações e iniciativas da Cooperativa e suas filiais.

Por sua vez, as informações apresentadas neste relatório foram verificadas internamente, com anuência do Conselho de Administração. Apenas as demonstrações financeiras foram submetidas a verificação externa independente pela empresa Ápice Auditores Independentes S/S, como preconiza a Resolução Normativa nº 528/22 e o art. 22 da Lei 9.656/98.

Ainda em conformidade com as resoluções citadas, houve a mudança da empresa que realiza Auditoria de Controles Internos, visando evitar conflitos de interesse e assegurar a independência da auditoria externa. As demonstrações financeiras e relatórios relativos a Unimed Assis e suas filiais estão anexas neste arquivo ou estão disponíveis no [website](#).

Se você tiver dúvidas, comentários ou sugestões sobre este relatório, entre em contato por meio do e-mail gri@unimed-assis.com.br.



Os dez temas materiais selecionados, são frutos do processo de identificação que contou com a análise de contexto, mapeamento de documentos internos e externos, priorização e validação dos tópicos que representam os nossos impactos mais significativos na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive impactos nos direitos humanos.

A relevância dos temas foi definida por meio da aplicação de uma enquete de materialidade em formato eletrônico, realizada em dezembro de 2023 com todas as partes interessadas internas e externas.

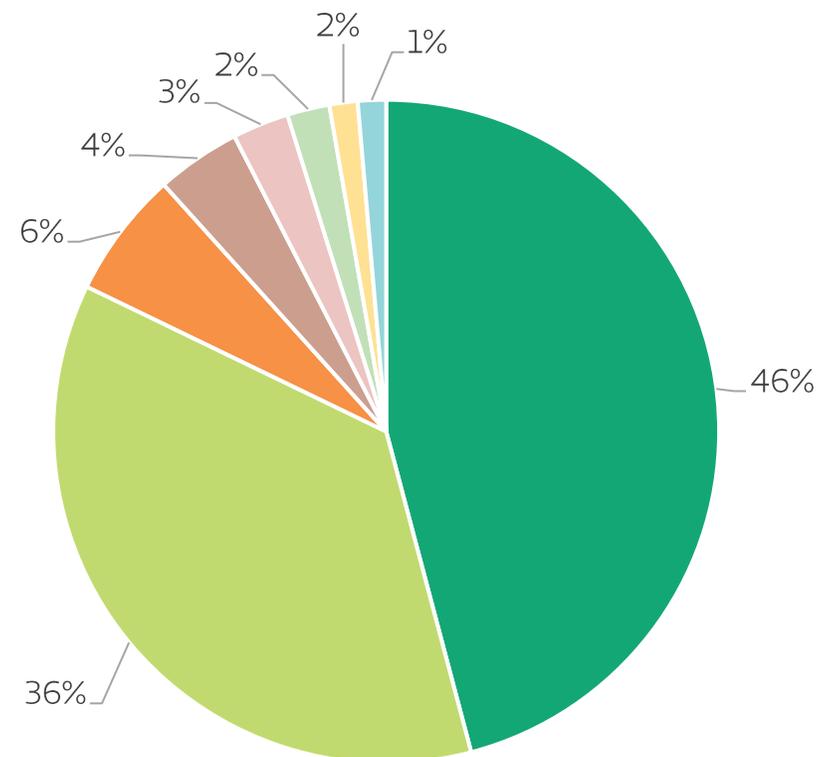
O Conselho de Administração participou ativamente de todas as etapas deste processo.

Os temas materiais, as suas formas de gestão, impactos e limites podem ser encontrados ao longo deste documento.



Ao todo, obtivemos **146** respostas dos seguintes públicos:

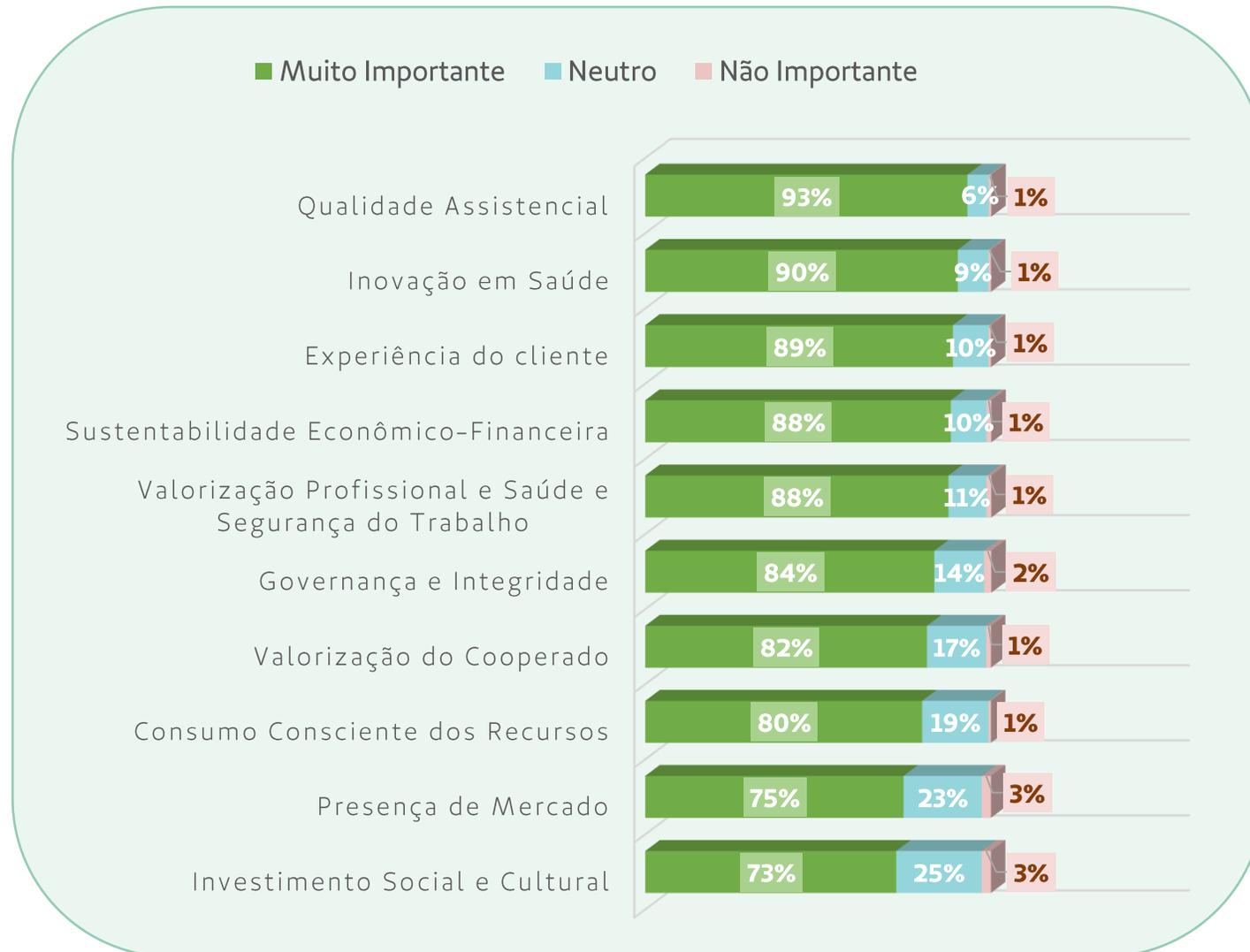
- Cliente/beneficiário
- Colaborador Unimed Assis
- Médico Cooperado
- Fornecedor
- Comunidade
- Outra
- Sistema Unimed
- Rede Credenciada



Com base nos dados deste mapeamento, a Unimed Assis identificou temas nos quais precisa aprofundar, levando em consideração a visão de suas partes interessadas.

Neste contexto, a tabela apresentada a seguir, além de evidenciar mudanças relevantes em relação ao período anterior, correlaciona os temas materiais com:

- Diretrizes do planejamento estratégico
- ODS
- Indicadores do GRI
- Capitais do IIRC
- Entre outros elementos cruciais;



Temas Materiais (ano base 2022)	Temas Materiais (ano base 2023)	Planejamento Estratégico	Capital Relacionado (IIRC)	Conteúdo GRI	Conteúdo SASB	ODS	Impacto	Stakeholder Impactado
Governança e Compliance	Governança e Integridade	Avançar no modelo de governança corporativa, social e ambiental	Humano	GRI 204 Práticas de Compra GRI 205 Combate a Corrupção GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades GRI 406 Não Discriminação GRI 414 Avaliação social de fornecedores GRI 415 Políticas Públicas GRI 418 Privacidade do Cliente	Fraudes & Procedimentos desnecessários Recrutamento de funcionários, desenvolvimento e retenção. Privacidade do paciente & registros eletrônicos.	5, 10, 16 e 17	Interno e Externo	Médicos Cooperados, Colaboradores Unimed Assis, Clientes/Beneficiários, Sistema Unimed, Fornecedores, Rede Credenciada e Comunidade
Relacionamento com o Cooperado	Valorização do Cooperado							Médicos Cooperados
Desenvolvimento Econômico	Sustentabilidade Econômico-financeira		Financeiro	GRI 201: Desempenho Econômico 2016 GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos GRI 207 Tributos	-	8 e 9	Interno e Externo	Médicos Cooperados, Colaboradores Unimed Assis, Clientes/Beneficiários, Sistema Unimed, Fornecedores, Rede Credenciada e Comunidade.
Presença de Mercado		Intelectual	GRI 202 Presença de Mercado GRI 206 Concorrência Desleal GRI 417 Marketing e Rotulagem	-	16			

Temas Materiais (ano base 2022)	Temas Materiais (ano base 2023)	Planejamento Estratégico	Capital Relacionado (IIRC)	Conteúdo GRI	Conteúdo SASB	ODS	Impacto	Stakeholder Impactado
Valorização do capital humano	Valorização profissional e Saúde e segurança do trabalho	Valorizar e engajar / Desenvolver Competências e Formar Talentos / Disseminar a Cultura do Jeito Unimed / Integrar e Comunicar	Humano	GRI 401 Emprego GRI 402 Relações de Trabalho GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalhador 2018 GRI 404 Capacitação e Educação GRI 407 Liberdade Sindical e Negociação Coletiva GRI 408 Trabalho Infantil GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo GRI 410 Práticas de Segurança GRI 411 Direitos dos Povos Indígenas	Saúde e segurança do trabalhador Recrutamento de funcionários, desenvolvimento e retenção.	3, 4, 5, 8, 16	Interno	Colaboradores Unimed Assis e Médicos Cooperados
Investimento Social e Cultural	Avançar no modelo de governança corporativa, social e ambiental		Social e de Relacionamento	GRI Comunidades Locais	-	2, 4,	Externo	Comunidade
Consumo Consciente dos Recursos			Natural	GRI 302 Energia 2015 GRI 303 Água e Efluentes 2018 GRI 304 Biodiversidade GRI 305 Emissões GRI 306 Resíduos 2020	Gerenciamento de Energia Gerenciamento de Resíduos Impactos de alterações climáticas na saúde humana e infraestrutura.	6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Interno e Externo	Colaboradores Unimed Assis, Fornecedores e Comunidade
Qualidade assistencial	Melhorar a experiência e satisfação dos clientes		Manufaturado Social e de Relacionamento	GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor	Privacidade do paciente & registros eletrônicos.	3, 9	Interno e Externo	Médicos Cooperados, Colaboradores Unimed Assis, Clientes/Beneficiários, Sistema Unimed, Fornecedores, Rede Credenciada e Comunidade
Experiência do cliente			Manufaturado Social e de Relacionamento					
Inovação em saúde			Humano Intelectual					

Sumário

GRI



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso GRI 1 usada
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)

A Unimed Assis relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo GRI para o período 01/01/2023 a 31/12/2023 com base nas Normas GRI GRI 1: Fundamentos 2021
Não se aplica.

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			Nº DE REF DA NORMA SETORIAL DA GRI
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização.	8, 23 e 32				
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização.	33, 34, 35, 36, 39, 40, 41, 42, 46, 134, 137 e 188				
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato.	188				
	2-4 Reformulações de informações.	26, 30, 33, 40, 46, 128, 136, 159, 161, 162 e 182				
	2-5 Verificação externa.	188				
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios.	6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 184 e 185				
	2-7 Empregados.	79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 e 86				
	2-8 Trabalhadores que não são empregados.	88 e 181				
	2-9 Estrutura de governança e sua composição.	75, 96, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 179				
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança.	168, 169, 172 e 174				
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança.	172				
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos.	8, 10, 124, 167, 169, 170, 171, 172, 174, 175, 178, 179 e 180				
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos.	124, 168, 172, 174, 175, 176, 178 e 180				

**GRI 2:
Conteúdos
Gerais 2021**

2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade.	<u>189 e 203</u>
2-15 Conflitos de interesse.	<u>55, 56, 69, 83, 168, 169, 170, 171, 172, 174, 175, 176, 177, 178, 180, 181, 182 e 188</u>
2-16 Comunicação de preocupações cruciais.	<u>30, 53, 55, 69, 168, 172, 174 e 178</u>
2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança.	<u>8, 72, 124, 172, 173, 174 e 180</u>
2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	<u>9, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 63, 64, 77, 163, 168, 170, 178 e 186</u>
2-19 Políticas de remuneração.	<u>168</u>
2-20 Processo para determinação da remuneração.	<u>168</u>
2-21 Proporção da remuneração total anual.	<u>97</u>
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável.	<u>4</u>
2-23 Compromissos de política.	<u>9, 10, 18, 124, 125, 166, 172, 177, 178, e 179</u>
2-24 Incorporação de compromissos de política.	<u>73, 94, 95, 172, 174, 175, 176, 180, 181 e 182</u>
2-25 Processos para reparar impactos negativos.	<u>34, 35, 40, 42, 46, 53, 55, 63, 69, 77, 98 e 178</u>
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações.	<u>55, 56, 177, 178 e 179</u>
2-27 Conformidade com leis e regulamentos.	<u>56 e 179</u>
2-28 Participação em associações.	<u>4 e 172</u>
2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders.	<u>9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 40, 42, 46, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 90, 93, 94, 96, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 151, 153, 154, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 184, 185 e 189</u>
2-30 Acordos de negociação coletiva.	<u>88, 89, 90 e 97</u>

Temas materiais

3-1 Processo de definição de temas materiais.	189, 190, 191 e 192
3-2 Lista de temas materiais.	190, 191 e 192
	23 , 24 , 25 , 26 , 27 , 53 , 54 , 55 , 66 , 67 , 68 , 69 , 71 , 74 , 76 , 79 , 80 , 81 , 82 , 83 , 84 , 85 , 86 , 87 , 89 , 90 , 91 , 92 , 93 , 101 , 102 , 126 , 127 , 128 , 129 , 130 , 131 , 134 , 137 , 151 , 152 , 153 , 154 , 155 , 157 , 158 , 159 , 160 , 161 , 162 , 163 , 164 , 166 , 167 , 173 , 174 , 175 , 176 , 177 , 178 , 179 , 180 , 181 , 182 , 183 , 184 , 185 , 189 , 190 , 191 e 192

GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016

201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído.	50, 71, 76, 89, 90, 97, 144, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164 e 182
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas.	129, 130, 140 e 144
201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria.	89 e 97
201-4 Apoio financeiro recebido do governo.	Não houve recebimento.

GRI 202: PRESENÇA DE MERCADO 2016

202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero.	89
202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local.	172

GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016

203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.	37, 43, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148 e 149
203-2 Impactos econômicos indiretos significativos.	11, 12, 13, 14, 48, 152, 153, 154, 181, 182, 183 e 196

GRI 204: PRÁTICAS DE COMPR A 2016

204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais.	182
--	-----

GRI 205: COMBATE A CORRUPÇÃO 2016

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.	174 e 177
205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	51, 72, 73, 75, 94, 172, 174, 177, 178 e 181
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	56 e 178

GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016

206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.	56
---	----

GRI 207: IMPACTOS TRIBUTOS 2019

207-1 Abordagem tributária.	164 e 170
207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal.	164, 170 e 174
207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos.	164, e 181
207-4 Relato país-a-país.	164

GRI 3: Temas
Materiais 2021

GRI 3: Temas
Materiais 2021

GRI 301: MATERIAIS 2016

301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	126 e 127
301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	128
301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	128

GRI 302: ENERGIA 2016

302-1 Consumo de energia dentro da organização	130
302-2 Consumo de energia fora da organização	131
302-3 Intensidade energética	130
302-4 redução do consumo de energia	130
302-5 reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	130 e 154

GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018

303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	129
303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	129
303-3 Captação de água	129
303-4 Descarte de água	129
303-5 Consumo de água	129

GRI 304: BIODIVERSIDADE 2016

304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental			
304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	-		
304-3 Habitats protegidos ou restaurados		Todos	Não se Aplica
304-4 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização			Em função da natureza e localização do negócio.

GRI 3: Temas
Materiais 2021

GRI 305: EMISSÕES 2016

305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	131
305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	131
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	131
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	131
305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	131
305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	131
305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	131

GRI 306: RESÍDUOS 2020

306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	127 , e 128
306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	94 , 99 , 126 , 127 , 128 e 154
306-3 Resíduos gerados	126 , 127 e 128
306-4 Resíduos não destinados para disposição final	128
306-5 Resíduos destinados para disposição final	128

GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 2016

308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	181
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	181

GRI 3: Temas
Materiais 2021

GRI 401: EMPREGO 2016

401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados. 80, 83 e 86

401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial. 89 e 90

401-3 Licença maternidade/paternidade. 91

GRI 402: RELAÇÕES DE TRABALHO 2016

402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais. 88

GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018

403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. 92

403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes. 92, 93, 177, 178 e 179

403-3 Serviços de saúde do trabalho. 92, 93, 178, e 179

403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho. 92 e 94

403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho. 92, 93, 94 e 95

403-6 Promoção da saúde do trabalhador. 89, 90, 92 e 93

403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios. 92, 93, 94, 177 e 178

403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. 92

403-9 Acidentes de trabalho. 92

403-10 Doenças profissionais. 92

GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016

404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado. 92, 93 e 94

404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira. 92, 93, 94, 95 e 96

404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira. 96

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados. 67, 68, 80, 81, 83, 169, 170, 171 e 172

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens. 97

GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas. 178

GRI 407: LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016

407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco. 181 e 97

GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016

408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil. 181

GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO 2016

409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. 181

GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA 2016

410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos. 92 e 94

GRI 411: DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS 2016

411-1 Casos de violação de direitos de povos indígenas. Todos Não se Aplica Em função da natureza e localização do negócio.

GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016

413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local. 57, 58, 132, 133, 135, 136, 138, 139, 142, 143, 145, 146, 147 e 148

413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais. 128, 129 e 131

GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016

414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais. 181

414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas. 181

GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016

415-1 Contribuições políticas. Não foram realizados investimentos em campanhas políticas.

GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR 2016

416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços. 33, 34, 35, 40, 46, 53, 55, 56, 63, 69 e 77

416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços. 53, 55, 56, e 69

GRI 417: MARKETING e ROTULAGEM 2016

417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços. 30 e 154

417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços. 30

417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing. 30

GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016

418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes. 179

Sumário

SASB



SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

TEMAS SASB	CÓDIGO SASB	LOCALIZAÇÃO	COMENTÁRIOS
Gerenciamento de energia	HC-DY-130a.1 - Total de energia consumida (percentual de eletricidade da rede e de energia renovável).	130	
Gerenciamento de resíduos	HC-DY-150a.1 - Quantidade total de resíduos de saúde (percentual incinerada, reciclada ou tratada e depositada em aterro sanitário).	128	
	HC-DY-150a.2 - Quantidade total de resíduos perigosos e não perigosos (percentual incinerado, reciclado ou depositado em aterro sanitário).	128	
Privacidade do paciente & registros eletrônicos.	HC-DY-230a.1 - Porcentagem de registros de pacientes que são eletrônicos.	49	
	HC-DY-230a.2 - Descrição de políticas e práticas para proteger registros de informações de saúde e outras informações de identificação pessoal.	62, 152, 179	
	HC-DY-230a.3 - Número de violações de dados (percentual envolvendo informações, pessoais, informações de saúde e número de clientes afetados em cada categoria).	179	
	HC-DY-230a.4 - Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a segurança e privacidade de dados.	56, 179	
Saúde e segurança do trabalhador	HC-DY-320a.1 - Taxa total de incidentes registrados (CAT).	93	
Recrutamento de funcionários, desenvolvimento e retenção.	HC-DY-330a.1 - Taxa de rotatividade voluntária e involuntária (médicos, profissionais não médicos da saúde e todos os outros funcionários).	48, 68, 86	
	HC-DY-330a.2 - Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para os profissionais de assistência à saúde.	71, 72, 83, 85, 92, 94, 95, 168, 171, 181	
Impactos de alterações climáticas na saúde humana e infraestrutura.	HC-DY-450a.1 - Descrição das políticas e práticas para abordar: Riscos físicos devido ao aumento de frequência e intensidade de eventos climáticos extremos, mudanças nas taxas de mortalidade e doenças associadas a alterações climáticas e preparação e resposta a emergências.	124, 125, 130, 131, 140, 144	
Fraudes & Procedimentos desnecessários	HC-DY-510a.1 - Total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a fraudes de médicas.	56	

Créditos

GRI: 2-14

COORDENAÇÃO GERAL

Diretoria Executiva

APROVAÇÃO

Conselho de Administração

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Comunicação e *Marketing*

ILUSTRAÇÕES E ÍCONES

Storyset e *Flaticon*

COOPERAÇÃO

Todas as áreas da Unimed Assis

Unimed
Assis