



**Unimed**

Presidente  
Prudente

**Relatório de Gestão  
Unimed Presidente  
Prudente 2023**

# sumário

01	Mensagem da Diretoria	3
02	Sobre o relatório	7
03	Governança - Estrutura Organizacional	9
04	Nosso Modelo de Negócio	36
05	Social	113
06	Ambiental	140

# Mensagem da Diretoria

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Prezados médicos cooperados,

É com imenso prazer que compartilhamos os resultados e conquistas alcançados no ano de 2023.

---

Este ano foi marcado por desafios e superações, que, graças ao empenho e dedicação de toda a nossa equipe, transformaram-se em oportunidades de crescimento e inovação.

Adotamos estratégias ambiciosas e ações efetivas que nos permitiram alcançar um desempenho com impactos significativos a curto, médio e longo prazo.



**Garantimos a saúde financeira da cooperativa com uma gestão prudente e inovadora, permitindo investimentos estratégicos em tecnologia e infraestrutura.**

**Apostamos na otimização de nossos processos internos, melhorando significativamente a eficiência operacional e a satisfação de nossos cooperados e beneficiários.**

**Também expandimos nossa presença no mercado com iniciativas que fortaleceram a marca Unimed e ampliaram nossa base de clientes.**



Dentre as conquistas do ano, destacamos a implementação do novo sistema de gestão de saúde, que revolucionou a forma como prestamos serviços aos nossos associados, oferecendo uma experiência mais integrada e eficiente.

Além disso, expandimos nossa rede de atendimento, inaugurando novas unidades que nos permitem chegar mais perto de nossos cooperados e beneficiários, oferecendo serviços de alta qualidade com maior acessibilidade.

O ano de 2023 também foi marcado por um foco intensificado na sustentabilidade e responsabilidade social. Implementamos diversas iniciativas voltadas para a promoção da saúde e bem-estar da comunidade, reafirmando nosso compromisso com a promoção de uma sociedade mais saudável e sustentável.



**Queremos expressar nossa profunda gratidão a todos os médicos cooperados, cujo compromisso com a excelência e a qualidade no atendimento aos pacientes é a verdadeira força motriz por trás de nosso sucesso.**

---

É através da sua dedicação que continuamos a fortalecer nossa cooperativa e a fazer a diferença na vida das pessoas que servimos.

Olhando para o futuro, estamos entusiasmados com as possibilidades que nos aguardam. Juntos, continuaremos a enfrentar novos desafios, adaptar-nos às mudanças do mercado e buscar inovações que nos permitam oferecer o melhor em cuidados de saúde. Estamos comprometidos em manter o espírito de cooperação e excelência que nos define, trabalhando incansavelmente para superar as expectativas de nossos cooperados, beneficiários, colaboradores e da comunidade.

Agradecemos a cada um de vocês – cooperado, colaborador, gestor, prestador de serviço e beneficiário – por sua contribuição inestimável para o sucesso da Unimed Prudente. Juntos, continuaremos a construir um futuro brilhante e saudável para todos nós.

Atenciosamente

**Diretoria da Unimed Prudente**



02

# Sobre o relatório

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Compromisso com a transparência

As informações publicadas neste relatório são referentes ao ano de 2023, com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), considerando a importância de apresentar os resultados e ações, mostrando o interesse em manter uma gestão comprometida com a sustentabilidade, que busca o desenvolvimento econômico, social e ambiental da Unimed Prudente e da comunidade onde está inserida.

A Unimed Prudente publica anualmente, a todos os seus públicos de relacionamento o seu Relatório de Gestão, informando as atividades da organização no período de janeiro a dezembro de 2023.

Esse relatório busca apresentar – de forma clara e objetiva – dados relevantes e contextos que marcaram o ano de 2023, segundo as informações obtidas com os gerentes e coordenadores de departamentos.

Unimed  
Presidente  
Prudente

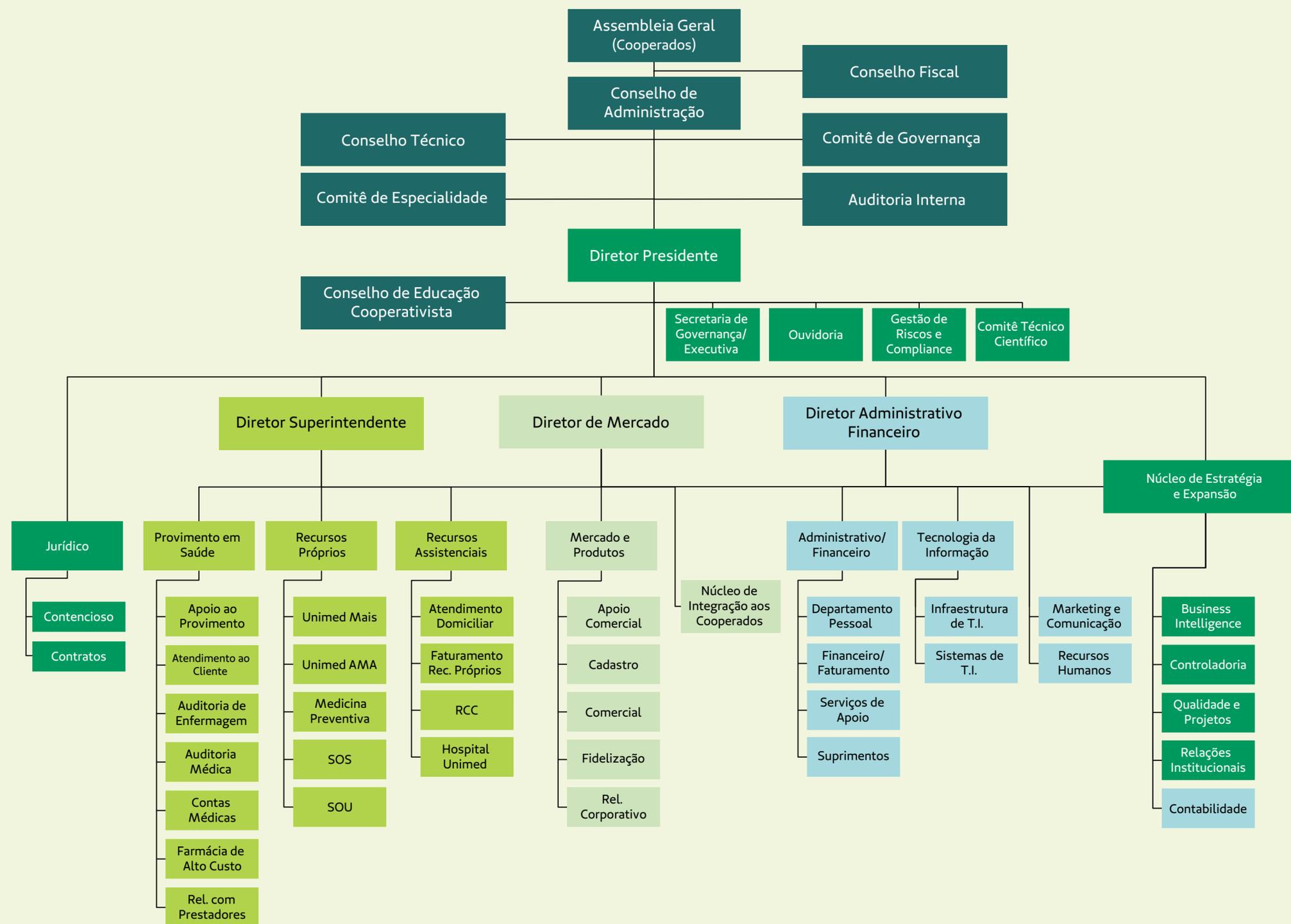
# Governança Estrutura Organizacional

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Uma governança feita por muitos

A Unimed Prudente tem na Assembleia Geral a sua instância soberana de deliberação, sendo o principal órgão de governança da Cooperativa.

Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Portanto, nossa força está nas decisões coletivas e nas escolhas do conjunto de cooperados. Nas assembleias os cooperados elegem os pares para representá-los nos órgãos de governança.



# Órgãos de Governança e suas atribuições

## Diretoria Executiva

É o órgão responsável pela administração e representação da sociedade, podendo praticar todos os atos de administração, supervisão e coordenação dos negócios sociais necessários.

Entre as competências da Diretoria Executiva estão: supervisionar – orientar – coordenar e impulsionar todas as atividades da Cooperativa.



**Diretor-presidente:**  
Dr. João Alberto Artoni  
de Carvalho (ortopedia)



**Diretora Superintendente:**  
Dra. Juliana Cristina Kuhn  
Medina (ginecologia/  
obstetrícia)



**Diretor Administrativo Infantil:**  
Dr. Osvaldo Saraiva Marques  
Junior (pneumologia)



**Diretor de Mercado:**  
Dr. Paulo Roberto Mazaro  
(pneumologia)

# Conselho de Administração

Planejar e traçar as normas para as operações e serviços, e controlar os resultados.

---

No desempenho de suas funções, o Conselho de Administração tem outras atribuições como, analisar e deliberar sobre a orientação dos negócios da Cooperativa, sua proposta de orçamento anual, bem como as metas e estratégias de negócios para o período subsequente.

## Integrantes do conselho:

**Dr. Neiw Oliveira lamada**  
(ginecologia/obstetrícia)

**Dra. Claudia Cardoso de  
Macedo Oliveira** (dermatologia)

**Dr. Ricardo Marques Torelli**  
(ortopedia)

**Dr. Antonio Alberto Ferreira  
Barbosa** (radiologia)

**Dr. Felipe Amstalden Trevisan**  
(radioterapia)

## Conselho Técnico

Apresentar parecer prévio sobre o cumprimento dos requisitos estatutários ou regimentais para admissão de cooperado, fazendo relatório no caso de não admissão.

---

Também deve apreciar a documentação apresentada por entidades e vistoriar in loco os serviços assistenciais que pretendam credenciar-se à Cooperativa, emitindo parecer ao Conselho de Administração.

## Integrantes do conselho:

### Efetivos

**Dr. Fernando Antonio Mourão Valejo** (ginecologia/obstetrícia)

**Dr. Lorival de Matos Rodrigues** (urologia)

**Dr. Luiz Armelin Filho** (cardiologia)

### Suplentes

**Dr. Fabio Rossetto Leão** (cardiologia)

**Dr. Nahul Pereira da Silva Junior** (cirurgia geral)

**Dr. Ronaldo Gazolla Alves** (oftalmologia)

# Conselho Fiscal

A administração da Cooperativa será fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal.

Também é de sua competência supervisionar as atividades da administração, dos auditores independentes e emitir parecer sobre as demonstrações financeiras para apreciação da assembléia dos cooperados.

## Integrantes do conselho:

### Efetivos

**Dr. Caio Cerávolo Lemos**  
(ortopedia)

**Dr. José Roberto Madrucci**  
(ginecologia/obstetrícia)

**Dr. José Antonio Nascimento Bressa** (hematologia)

### Suplentes

**Dr. Edison Iwao Kuramoto**  
(homeopatia)

**Dr. Marcos Cezar Simionato**  
(ortopedia)

**Dr. Armênio Alcântara Ribeiro**  
(neurologia infantil)

# Conselho de Educação Cooperativista

Orientar e conscientizar os cooperados, empregados da Cooperativa e a comunidade em geral sobre a filosofia e os princípios do cooperativismo, especialmente quanto às cooperativas de trabalho médico e Sistema Unimed, por meio de palestras, cursos, seminários e outras atividades.

---

Também faz parte de suas atribuições, promover palestras para os médicos participantes do processo seletivo para admissão no quadro social da Cooperativa, esclarecendo-lhes direitos e obrigações da legislação cooperativista em geral.

## Integrantes do conselho:

**Coordenador:**

Dr. Dauto de Almeida Campos  
(ginecologia/obstetrícia)

**Membro:**

Dr. Henrique Issa Artoni Ebaid  
(hemodinâmica)

**Membro:**

Dr. Matheus Alessi Rodrigues  
(urologia)

# Comitê de Governança

Possui regulamento próprio e tem como objetivo analisar e propor adequações em todas as normativas da Cooperativa, estatuto, regimento interno, políticas institucionais, deliberações dos órgãos de administração e verificar se as ações estão pautadas em boas práticas de Governança.

---

A estrutura do Comitê de Governança é composta por 7 membros designados pelos Conselhos e Diretoria Executiva:  
1 do Conselho de Administração, 1 do Conselho Fiscal, 1 do Conselho Educativo e 1 da Diretoria Executiva e outros quatro técnicos da Cooperativa.

## Integrantes do comitê:

**Dr. Osvaldo Saraiva M. Junior**  
(Diretoria Executiva)

**Ellen Juliana Reis Novais**  
(Compliance)

**Dr. Neiw Oliveira lamada**  
(Conselho de Administração)

**Erico Giani**  
(Núcleo Expansão Estratégia)

**Dr. Caio Cerávolos Lemos**  
(Conselho Fiscal)

**Victor Flávio Martinez Franco**  
(Departamento Jurídico)

**Dr. Henrique Issa Artoni Ebaid**  
(Conselho de Educação Cooperativista)

**Giancarlo Fernando Dumont**  
(Qualidade e Projetos)

# Comitê de Proteção de Dados

Auxilia os setores a mapear os processos, procura falhas que possam vazar dados, sugere plano de segurança.

Também é responsável por conscientizar os colaboradores da Unimed Prudente sobre a segurança de dados e dos riscos de vazamento.

## Integrantes do comitê:

**Alison Augusto Carnelos Kuhn**  
(gerente de TI)

**Paula Jurema Piloto Langhi Beltrami**  
(Sistema de TI)

**Anderson Souza Ramos**  
(infraestrutura de TI)

**Rodolfo Papalardi Cola**  
(coordenador de Infraestrutura de TI)

**Ellen Juliana Reis Novais**  
(coordenadora de Compliance e Riscos)

**Rodrigo Moreira Bezerra**  
(Departamento Pessoal)

**Giancarlo Fernando Dumont**  
(coordenador de Qualidade e Projetos)

**Victor Flavio Martinez Franco**  
(Gerente Jurídico)

**Victor Marin Silva** (Jurídico)

## Comitê de Ética

---

Tem a finalidade de elaborar, revisar e auxiliar no cumprimento do Código de Conduta e também na apuração de denúncias, bem como disseminar a cultura ética na Cooperativa. O Comitê de Ética é formado por: um representante da Diretoria Executiva, um representante da Auditoria Interna, Compliance e Riscos, um representante da Gerência Jurídica e um da Gestão de Pessoas.

# Comitê de Especialidades

Reúne médicos de todas as especialidades da Unimed Prudente e também das regiões de Rancharia, Osvaldo Cruz, Presidente Epitácio e Teodoro Sampaio, em grupos, que trazem as demandas de cada especialidade.

---

Também nesse comitê foi preconizado o Projeto Valoriza, um programa de pagamento por “performance”. Formado por núcleos de três a cinco representantes. Objetivo de traçar metas, melhorias, e a resolução de problemas e demandas de cada especialidade.

## Integrantes do comitê:

### Anestesia

**Dr. Leandro Totta**

**Dra. Sandra Lima**

**Dr. Leonardo Mitsuo Kato Ito**

### Cardiologia

**Dra. Luciana Shadeck**

**Dr. Carlos Eduardo Bosso**

**Dr. Leonardo Gonini**

# Comitê de Governança

## Cardiologia (Angiologia, Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Vasculiar, Hemodinâmica, Radiologia Intervencionista, Angioradiologia)

**Dr. Romulo Cesar A. Bonini**

**Dr. Wellington de Moraes**

**Dra. Fernanda Vizzotto Toreto**

## Cirurgia Geral (Cirurgia do Aparelho Digestivo)

**Dr. Pedro Henrique Bauth Silva**

**Dra. Helen Brambila Jorge**

**Dr. Moabe Rezende de Lima**

## Cirurgia Geral II (Cirurgia Cabeça e Pescoço/Cirurgia Pediátrica/Cirurgia Torácica/Neurocirurgia)

**Dr. Adriano Anzai**

**Dr. Marcos Otani**

**Dr. Fábio Hasimoto**

**Dr. Carlos Otani**

## Cirurgia Plástica

**Dr. Guilherme Ferraz**

**Dr. Armando de Domênico Junior**

**Dr. Alisson Umemura**

## Clínica Médica I

(Clínica Médica/Infectologia/Nefrologia/Pneumologia)

**Dra. Marilda Totri**

**Dr. Alexandre Portelinha**

**Dr. Murillo Conde**

**Dr. Guilherme Zimmerer Lorentz**

**Dr. Carlos Crepaldi**

## Clínica Médica II

(Alergia e Imunologia/Endocrinologia e Metabologia/Geriatria/ Homeopatia/Neurologia/Nutrologia/Reumatologia)

**Dr. André Camara**

**Dra. Fernanda Caliani**

**Dr. Marcelo Gervazoni**

**Dra. Giovana Artoni**

**Dr. Fernando Gomes**

# Comitê de Governança

## Dermatologia

Dr. Eduardo Roncada

Dr. Wilson Vidal

Dra. Luiza Schaefer

## Gastroenterologia

(Endoscopia/Gastroenterologia)

Dr. Fernando Sesti

Dr. Gabriel Izar

Dr. Felipe Baracat

## Métodos Diagnósticos

(Medicina Nuclear/ Patologia/Radiologia/Diagnóstico por Imagem)

Dr. Marcelo Tiezzi

Dr. Pedro Siqueira

Dr. Marcelo Ledesma

## Ginecologia e Obstetrícia

(Ginecologia/Obstetrícia/Mastologia)

Dra. Érika Fugita

Dr. Giuliano Tosello

Dra. Valesca Boraschi

Dr. Tácito Cortes de Carvalho e Silva

Dra. Thais Molina

## Oftalmologia

Dr. Marcussi Rezende

Dr. Claudio Vieira

Dr. Omar Murad

## Oncologia

(Cirurgia Oncológica/Oncologia  
Clínica/Hematologia e Hemoterapia/Radiologia)

Dr. André Genaro

Dra Paula Carrilho

Dr. Luiz Antônio Bugalho

Dr. Geraldo Tenório de Siqueira

# Comitê de Governança

## Ortopedia e Traumatologia

Dr. Rodrigo Soni

Dr. José Carlos Lebrão

Dr. Sinval Nogueira

## Otorrinolaringologia

Dr. Marco Aurelio Belfort

Dr. Gabriel Ramalho

Dr. Geraldo Cesar Alves

## Pediatria

Dr. Regis Assad

Dra. Christiane Hirata

Dra. Gisele de Almeida Re

## Psiquiatria

Dra. Mariana Mazzaro

Dra. Alessandra Tonhão Ferreira

Dra. Thatiana Sesti

## Urologia

Dr. Felipe de A. Paula

Dr. Edmilson Longhi

Dr. João Parizi

# Encontros de gestão 2023

No ano de 2023 foi realizada uma Assembleia Geral no mês de março. Já os Conselhos se reuniram mais ao longo do ano, visando à proximidade entre os cooperados e a administração.



# Governança e Estratégia

## Planejamento Estratégico

---

Implantado para ser o norte da Cooperativa, o Mapa Estratégico da Unimed Prudente traz as diretrizes que vão pautar os trabalhos da instituição dentro de um período proposto – no caso da Unimed Prudente a cada cinco anos. De 2019 a 2023 foi criado o Mapa Estratégico com objetivos mapeados, metas que possam transformar a Unimed Prudente em algo ainda mais forte para os próximos cinco anos.

O contexto no qual a Unimed Prudente está inserida, oferece mais flexibilidade e dinamismo para adaptações rápidas. A Unimed Prudente segue de maneira corporativa, considerando as necessidades do contexto, mercado e cenários em que estamos inseridos.

O Mapa Estratégico é revisto todos os anos. A partir daí, novas ações para atingir as diretrizes estratégicas são definidas e desdobradas para toda a Cooperativa. Todas as ações estratégicas do Mapa, envolvem o fortalecimento da relação com o cooperado, qual o perfil do colaborador que é necessário ter para esses cinco anos, quais são os recursos próprios que é preciso apresentar, parcerias.

Todas essas ações têm um objetivo maior a ser alcançado: um atendimento de excelência ao beneficiário.



# Governança e Estratégia

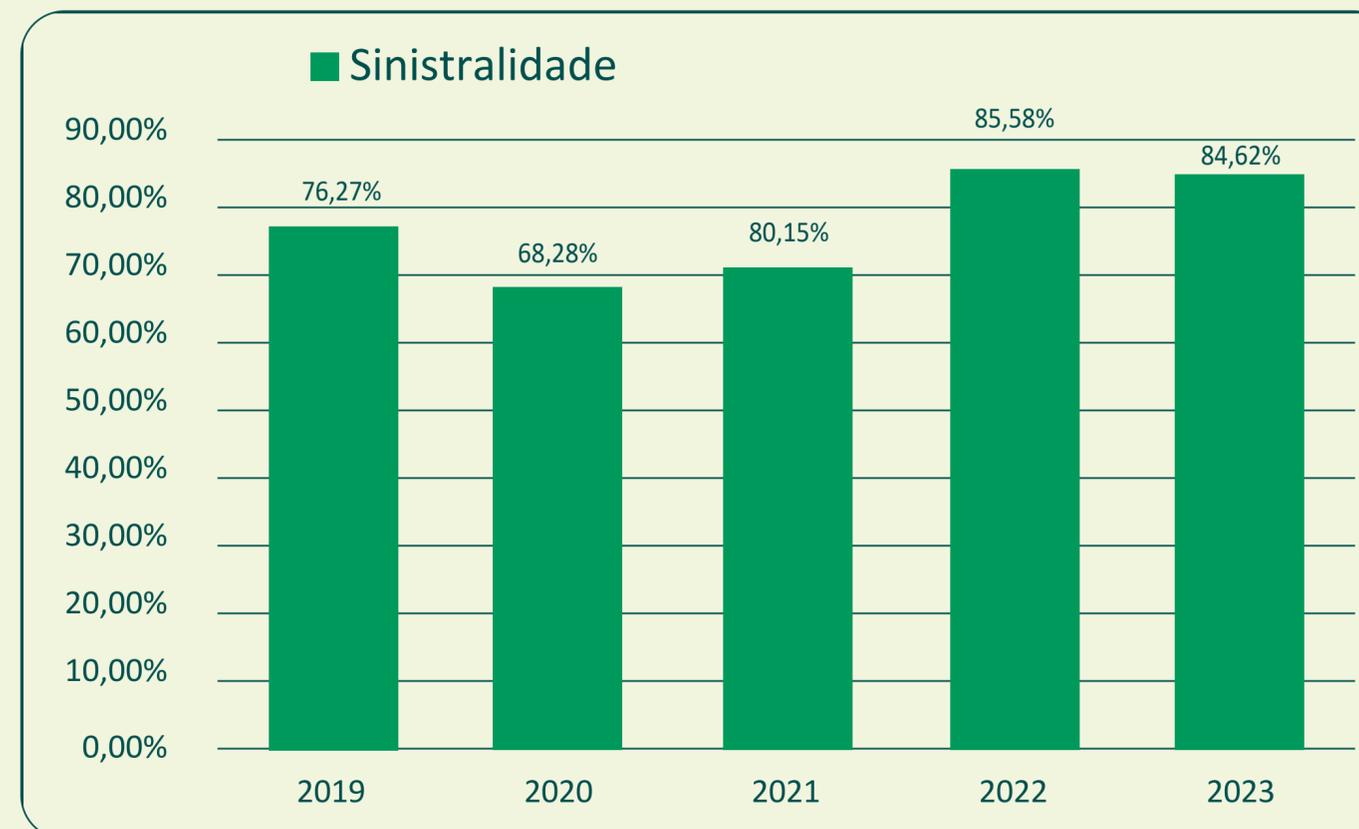
## Núcleo de Estratégia e Expansão

Para acompanhar a implantação e a execução do Mapa Estratégico, a Unimed Prudente possui o Núcleo de Estratégia e Expansão, que atua quando requisitado com informações e dados para auxiliar as tomadas de decisão da diretoria executiva e as estratégias definidas pela Cooperativa.

O Núcleo de Estratégia e Expansão possui como atribuição a gestão do orçamento e o comparativo entre valores previstos e realizados para a busca das melhores ações que promovam aumento do resultado com minimização dos gastos.

Estes controles dos gastos se concentram principalmente no controle da sinistralidade ANS que é um indicador do percentual do custo (gasto) com os beneficiários ao acionarem o plano de saúde em relação ao valor pago por eles durante o mesmo período a operadora de saúde.

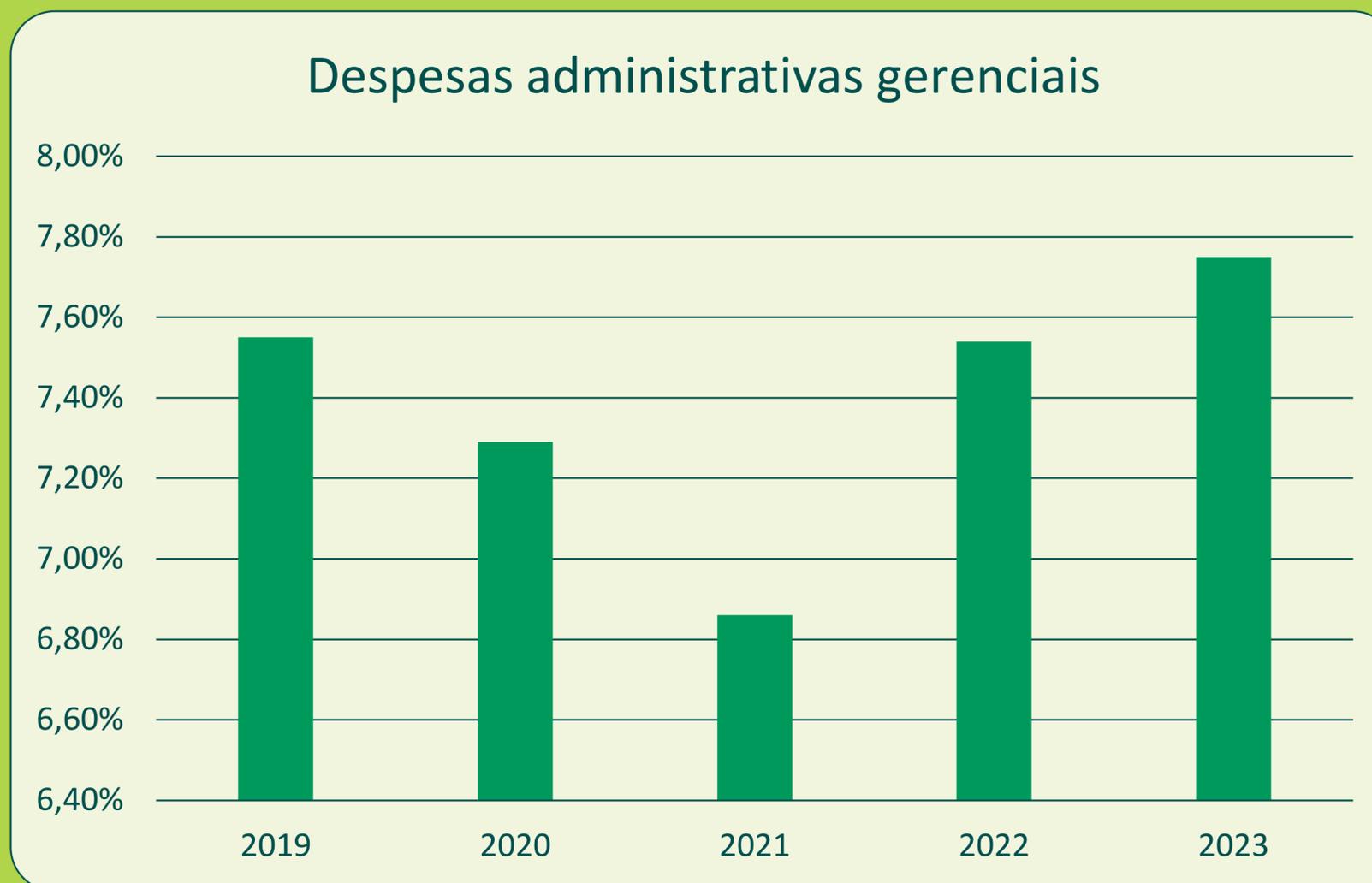
	Sinistralidade
2019	76,27%
2020	68,28%
2021	80,15%
2022	85,58%
2023	84,62%



# Governança e Estratégia

Núcleo de Estratégia e Expansão

E também no controle dos gastos das despesas administrativas que são as despesas necessárias para a gestão do negócio, essenciais para a administração e o funcionamento da empresa. Sendo como um indicador o percentual do valor gasto total com as despesas administrativas em relação a receita do mesmo período.



# Governança e Estratégia

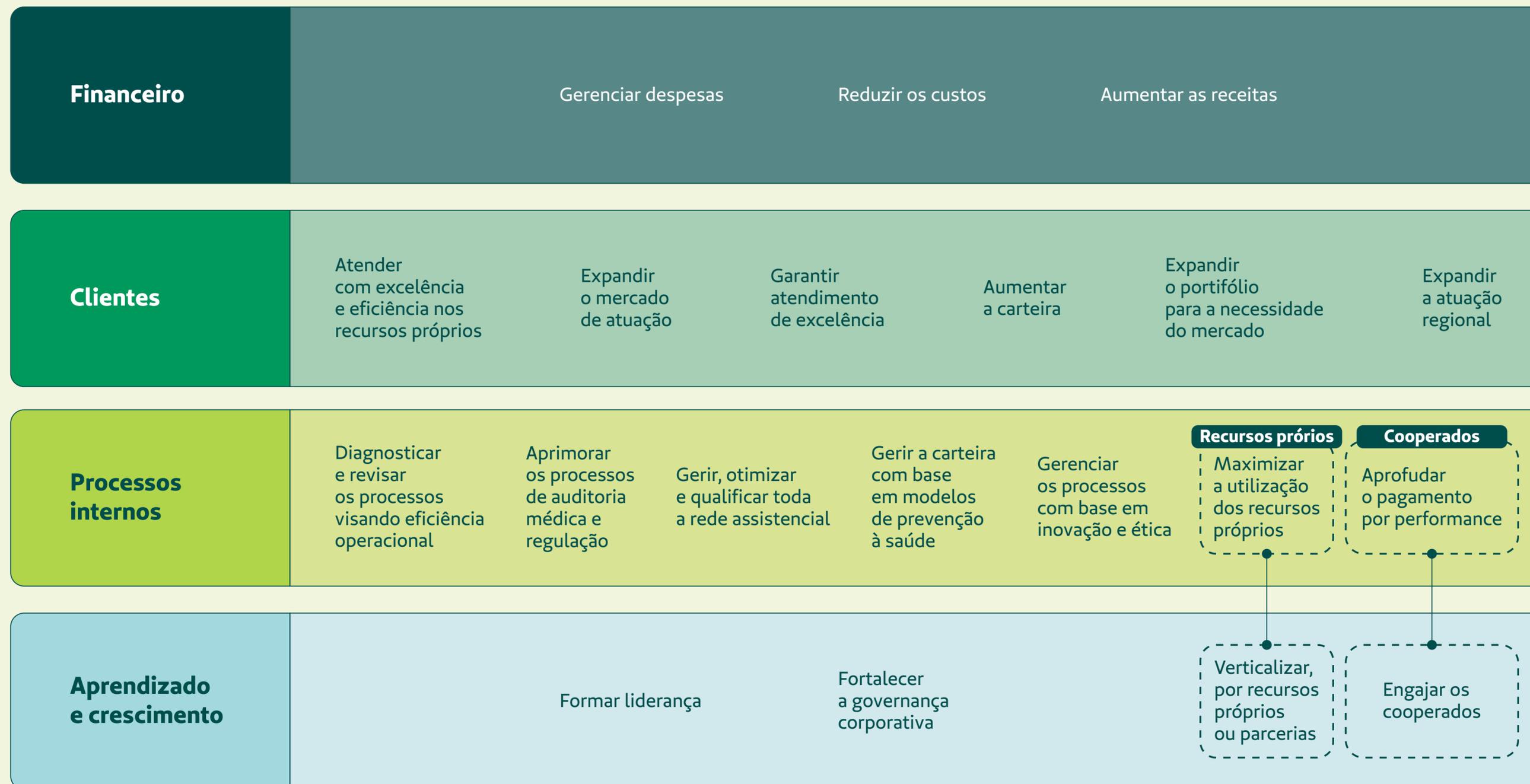
## Mapa Estratégico 2023

O Planejamento Estratégico significa “um olhar para a frente”, algo que se deseja alcançar. Em 2023, o Mapa Estratégico (2019–2023), alcançou as metas e objetivos propostos.

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações/Inovações
<b>Aprendizagem e Inovação</b>	Criar Novos Modelos de Remuneração para Cooperados e Rede	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação do Programa Valoriza;</li> <li>• Implantação do DRG.</li> </ul>
	Ampliar gestão Profissionalizada	
	Ampliar o conhecimento do negócio operadora/cooperativa	
<b>Processos Internos</b>	Melhorar Processos e Políticas Internas visando boas práticas de governança e compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão das Políticas Internas e Instruções Normativas;</li> </ul>
	Investir em inovações tecnológicas para melhoria dos processos e aumento da produtividade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação do Software TASY;</li> <li>• Implantação do Power BI;</li> </ul>
<b>Clientes e Mercado</b>	Ampliar a participação no mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento de 3600 beneficiários no ano de 2023, chegando em dezembro a 106124 beneficiários</li> </ul>
	Desenvolver e agregar produtos para as diversas classes econômicas	
	Aumentar a satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A satisfação do beneficiário cresceu em 2023 de 87,7% para 89,4% na metodologia CSAT, já na NPS o crescimento foi de 70,9 para 82,5</li> </ul>
<b>Financeira</b>	Aumentar faturamento e resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliação da capacidade de atendimento da Unimed Mais com a mudança de prédio</li> </ul>
	Ampliar recursos próprios	

# Governança e Estratégia

## Mapa Estratégico 2024



# Integridade

---



Assegurar que os princípios da ética, integridade e conformidade estejam presentes no nosso cotidiano. Seguimos avançando nas boas práticas para o fortalecimento desse compromisso na Unimed Prudente



# Código de Conduta

---

Sempre com intuito de buscar um comportamento ético, seguro e em conformidade com as normas e procedimentos que são regulados dentro da cooperativa, a Unimed Prudente segue à risca o Código de Conduta com regras que devem ser seguidas para manter padrões éticos nas condutas diárias e relacionamentos profissionais.

# Canal de Denúncia

O Canal de Denúncia da Unimed Prudente é destinado ao uso de qualquer pessoa que venha a ter um relacionamento dentro da cooperativa e que deseja relatar condutas consideradas antiéticas, violação do Código de Conduta Ética, políticas internas, atos ilícitos, fraudes, corrupção, assédio moral e sexual, cometidas por cooperado ou prestador de serviços de saúde como clínicas, laboratórios e hospitais, além de ocorrências com terceiros.



Dessas denúncias foram arquivadas por improcedência, ou seja, não havia veracidade nos fatos.



Foram apuradas.

# Cultura do Compliance

---

Setor de apoio para áreas internas em questões normativas e regulamentares da cooperativa, a Gestão de Compliance da Unimed Prudente, registrou 192 demandas que envolvem treinamentos, parecer técnico, monitoramento de ofícios, notificações e obrigações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e atuação nos comitês de Ética e Governança.

# Gestão de Riscos

A Unimed Prudente busca atender às condições de conformidade legal junto ao órgão regulador (Agência Nacional de Saúde Suplementar), como também junto a outros órgãos de fiscalização e se antecipar a possíveis cenários futuros. Uma metodologia que se tornou uma obrigação da cooperativa de mapear todos os riscos que ela possui. A cooperativa adota medidas necessárias para a prevenção dos riscos.

Atualmente tivemos o Planejamento Estratégico (Mapa Estratégico 2024) aprovado, onde foi definido onde a empresa quer chegar, quais são as ações até o ano de 2028. Uma das metas é aumentar a satisfação do beneficiário. Para alcançar o objetivo estratégico da cooperativa, todas as áreas têm objetivos para cumprir.



**Riscos estratégicos**



**Riscos operacionais, envolvendo todas as áreas da cooperativa.**



**Ações de mitigação dos riscos, com a finalidade de reduzir os impactos sobre a operação da cooperativa e/ou a probabilidade da efetivação dos mesmos.**

# Privacidade de Dados

---

O ano de 2023 foi marcado pela retomada e atualização de todos os processos da Cooperativa, que envolvem dados pessoais – Gestão de Privacidade de Dados. Foram atualizados para o monitoramento e cumprimento da LGDP (Lei Geral de Proteção de Dados), 749 processos referentes a todas as áreas internas da cooperativa.

# Ações de Endomarketing da Gestão de Riscos e Compliance

A Gestão de Riscos e Compliance preza por reforçar a cultura dos valores da Cooperativa entre os colaboradores, baseados na Integridade, Respeito, Solidariedade e Espírito Corporativista.

O evento “Você é Unimed”, foi uma ação realizada em 2023 e liderada pelas áreas de Gestão de Riscos e Compliance, Qualidade e Projetos, Departamento de RH e com o apoio do Departamento de Marketing e da Diretoria Executiva.

Foram duas semanas de atividades diárias que contou com ações de prevenção e promoção a saúde do colaborador, podcast sobre respeito, integridade, qualidade e segurança, orientação de primeiros socorros e combate a incêndios através de show de palhaçaria, treinamento de prevenção contra acidentes e segurança no trânsito.



Evento endomarketing:  
**Você é Unimed**



# 04

# Nosso Modelo de Negócio

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Identidade Organizacional

---

A Unimed Prudente, por ser uma Cooperativa de trabalho médico, é formada por associados que participam na formação de suas políticas e na tomada de decisões, através dos conselhos e comitês de governança.

O cooperativismo é a nossa essência e a construção conjunta de soluções, é o caminho para o crescimento sustentável. Acreditamos que é isso que nos orienta na formulação do nosso propósito, crenças, valores e princípios que norteiam nossas ações. A nossa forma de cuidar, contribui para fortalecer a nossa marca e nos distinguir como referência no mercado regional.

## Ética e Transparência

O compromisso da Unimed Prudente é desempenhar uma estratégia empresarial e atividades norteadas por decisões em conformidade com as leis, nossa conduta ética e políticas internas. Para isso é primordial executarmos nossos negócios e convívio, baseados na Ética

---

Para alcançar esse objetivo, é preciso adequar a cultura organizacional e os mecanismos de controle interno a uma política eficiente que possa permitir a concretização e o alcance dos objetivos.

Dessa forma, a Unimed Prudente segue um Programa de Compliance, que tem como finalidade fazer com que a Cooperativa esteja em conformidade com leis, normas e regulamentos vigentes, inclusive regulamentos internos.

**“ O cooperativismo é a nossa essência e a construção conjunta de soluções, é o caminho para o crescimento sustentável e para nossa longevidade ”**

# Princípios Cooperativistas

Ser cooperativista é sinônimo de unir as pessoas entorno de um objetivo em comum, além de fazer parte dos pilares de sustentação do Sistema Unimed.

## Conheça os 7 princípios sobre cooperativismo que regem a essência da Unimed Prudente:



### 1. Adesão voluntária e livre

as cooperativas são organizações abertas à participação de todos

### 2. Gestão democrática

os cooperados votam os objetivos e as metas de trabalho em conjunto, bem como elegem os representantes que irão administrar a sociedade

### 3. Participação econômica dos membros

todos contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa. Se houver sobras, serão divididas entre os sócios

### 4. Autonomia e independência

o funcionamento da empresa é controlado por seus sócios, que são os donos do negócio

### 5. Educação, formação e informação

é objetivo permanente da cooperativa destinar ações e recursos para formar seus associados, capacitando-os para a prática cooperativista

### 6. Intercooperação

para o fortalecimento do cooperativismo, é importante que haja intercâmbio de informações, produtos e serviços entre as cooperativas, viabilizando o setor como atividade socioeconômica

### 7. Interesse pela comunidade

as cooperativas trabalham para o bem-estar de suas comunidades por meio da execução de programas socioculturais realizados em parceria com o governo e outras entidades civis

# Nossos Princípios

## Missão

Valorizar o trabalho médico, proporcionando caminhos para o seu crescimento e aprimoramento empresarial e cooperativista

## Visão

Ser referência na prestação de serviços de saúde com qualidade para os clientes, priorizando a valorização das cooperativas da região perante o Sistema Unimed e a sociedade.

## Valores

Cooperação; Ética e Transparência; Excelência; Inovação; Desenvolvimento; Sustentabilidade.

# Sobre a Unimed Prudente

Constituída na década de 70 (10 de novembro de 1971), por um grupo de 30 médicos de Presidente Prudente, em Assembleia Geral de Constituição, a Cooperativa de Trabalho Médico Unimed ficou por cinco anos em atividade, na sede da Sociedade de Medicina.

---

As dificuldades financeiras marcaram o primeiro ano de funcionamento da Cooperativa. A inexperiência em lidar com o sistema cooperativista também dificultou o trabalho. Já no final dos anos 70 e início da década de 80, a Cooperativa passou por uma severa política de saneamento e reestruturação administrativa, o que resultou no começo de uma empresa sólida e progressista.

Em 1976, a Unimed Prudente deixou a Sociedade de Medicina e se mudou para sua sede própria, onde permanece até hoje, na avenida Coronel José Soares Marcondes, nº 3.355.



# Quem somos hoje

---

A Unimed Prudente é considerada, segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) uma operadora de grande porte. Fechou 2023 com 106.150 beneficiários.

No início de 2023, a Unimed Prudente possuía uma carteira de clientes com 102.103 beneficiários. Um crescimento de 4.047 vidas.

Esse aumento se deve ao empenho do Departamento Comercial da Unimed Prudente, que teve como foco principal a venda para PJ (Pessoa Jurídica) como MEI (Microempresário Individual). Para esse propósito, foi criada uma tabela de comercialização específica para quem é MEI, com descontos atrativos, para ter e manter esse cliente na operadora.

Anteriormente, havia apenas a venda para empresas com acima de cinco vidas. Hoje em dia, empresários como MEI, com apenas uma vida por ter um plano de saúde da Unimed Prudente. Com isso, houve um crescimento de beneficiários PJ em 2023.

<b>janeiro / 2023</b>	<b>102.523</b>
<b>fevereiro / 2023</b>	<b>102.880</b>
<b>março / 2023</b>	<b>103.865</b>
<b>abril / 2023</b>	<b>104.221</b>
<b>maio / 2023</b>	<b>104.845</b>
<b>junho / 2023</b>	<b>104.986</b>
<b>julho / 2023</b>	<b>104.423</b>
<b>agosto / 2023</b>	<b>105.248</b>
<b>setembro / 2023</b>	<b>105.635</b>
<b>outubro / 2023</b>	<b>105.184</b>
<b>novembro / 2023</b>	<b>105.141</b>
<b>dezembro / 2023</b>	<b>106.338</b>

**CARTEIRA POR TIPO DE CONTRATO: 106.388 / 100% PRÉ PAGTO.**

Segundo nossos levantamentos, em 2022 eram

**56.333**

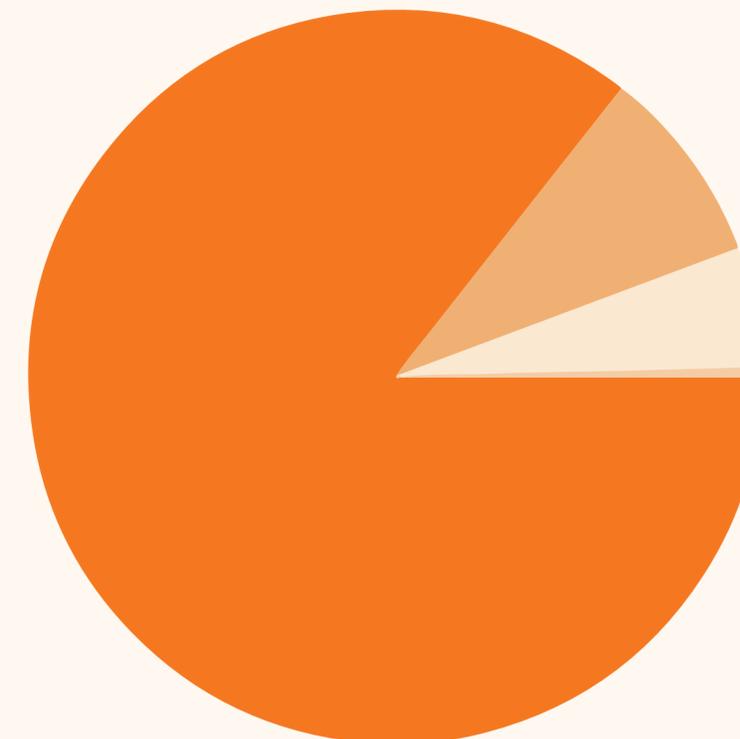
planos para PJ

Em 2023 esse número saltou para

**62.757**

contra 43.631 planos para PF

## Tipos de empresas:



**85,7%**

**Microempresas**

**8,7%**

**Pequenas empresas**

**5,3%**

**Médias empresas**

**0,4%**

**Grandes empresas**

# Área de Atuação



Os beneficiários estão presentes em **33 municípios do Oeste Paulista**, com maior concentração em Presidente Prudente – **cerca de 50%.**

Além dos 33 municípios, a Unimed Prudente tem uma parceria com a Unimed Três Lagoas (MS), que cedeu o município de Bataguassu para a comercialização de planos de saúde.

# Nossos Produtos

---



**Plano  
Individual**



**Plano  
Familiar**



**Plano Coletivo  
Empresarial**



**Plano Coletivo  
por Adesão**

# Média de reajuste dos planos de saúde em 2023

## Para PF

o reajuste, que é autorizado uma vez ao ano pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), em 2023 fechou em

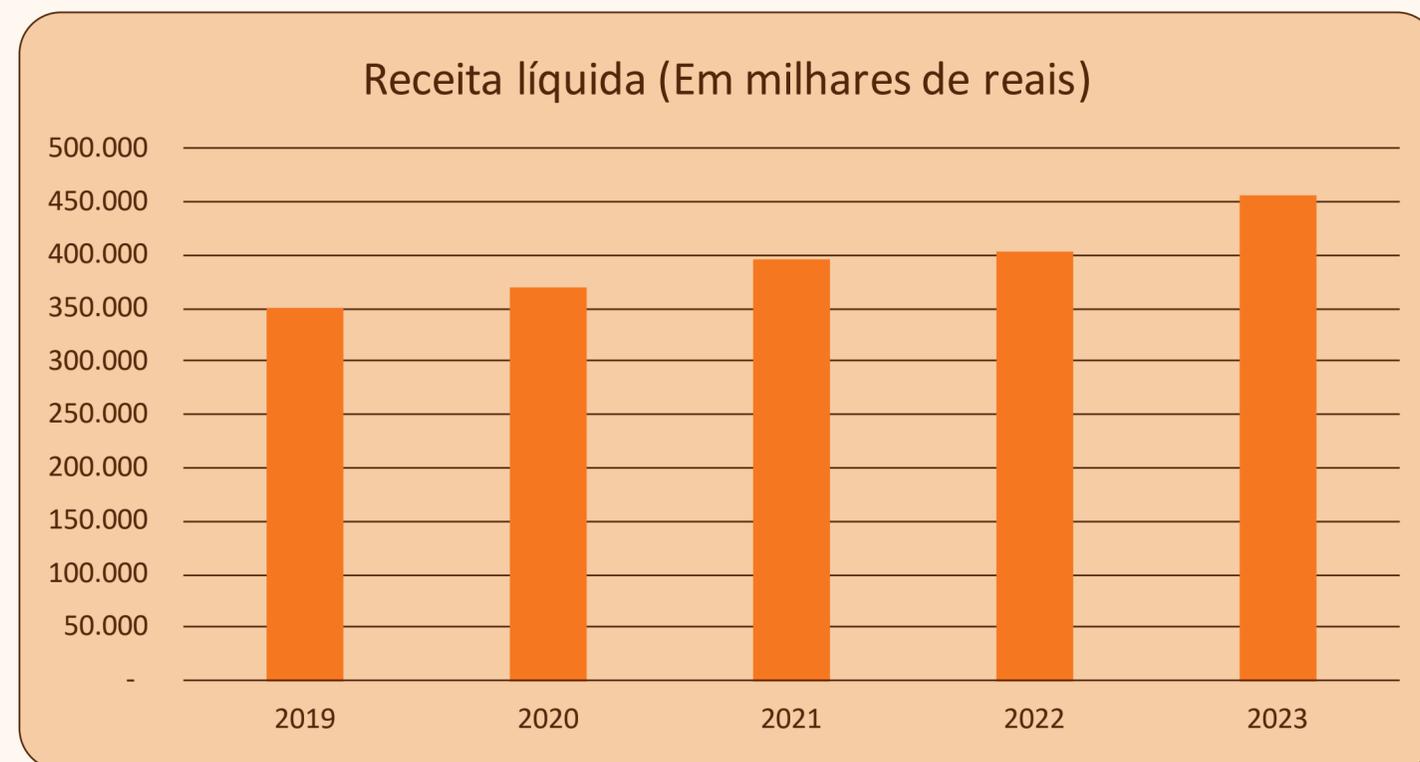


## Para PJ

abaixo de 30 vidas, o reajuste é calculado pelo IPC/FIPE Saúde, que ficou em

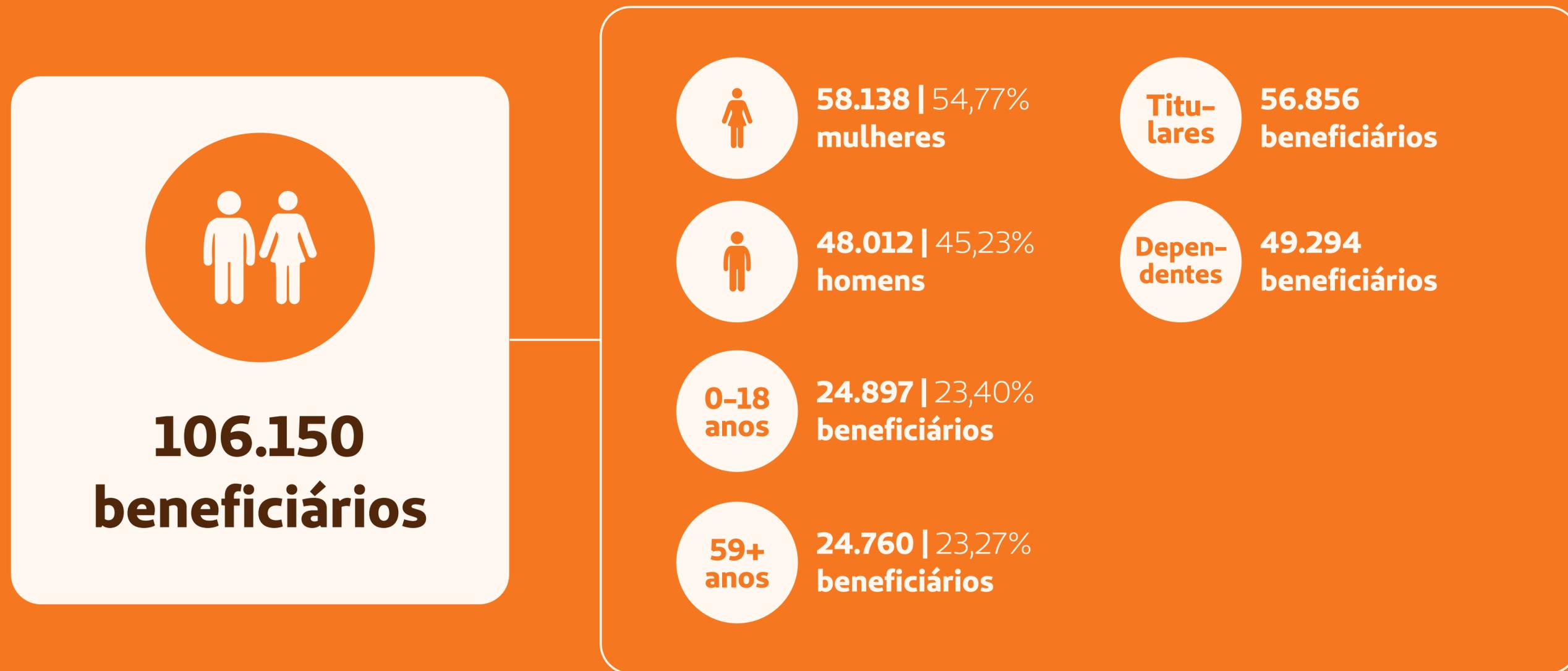


Já em empresas com mais de 30 vidas, o reajuste é feito através de acordo entre a Unimed e a empresa, passando pelo Comitê de Reajuste.



De acordo com este reajuste contratual da carteira, a receita líquida apresentou crescimento. Assim como o ticket que apresentou evolução ao longo dos últimos períodos.

# Perfil dos nossos beneficiários 2023



# Participação no mercado

Em mercados cada vez mais competitivos, as organizações precisam estar sempre de olho na competição para chegar no topo de seus nichos. Para medir o sucesso da empresa dentro da concorrência, é necessário calcular esse índice.

---

A Unimed Prudente usou o indicador SHARE, que aponta o sucesso e a participação da operadora no mercado em que atua. Ele determina quem está à frente dos concorrentes e como a empresa se posiciona dentro do seu mercado.

## Em Prudente

O resultado constatou que tanto em Presidente Prudente como na região, a Unimed Prudente fechou o ano de 2023 como líder no mercado. Em Prudente por exemplo, de todas as pessoas que possuem um plano de saúde,

**54,34%**  
são Unimed

## Na região

Quando vamos para a região, esse número cresce um pouco mais. Da população regional que tem um plano de saúde,

**65,08%**  
são Unimed

# Governança Inovação

## Cooperados

---

A tecnologia da informação vem crescendo a cada ano, tornando seu uso inevitável para a sociedade. Praticamente todas as atividades executadas no dia-a-dia, seja no trabalho, ambiente de estudo ou em casa, envolvem algum meio digital, transformando, assim, a segurança em um dos bens mais importantes do meio.

Para o cooperado, a Unimed Prudente vem trabalhando para aprimorar o app, que leva transparência de informações. Em 2023, foi implantado no app do cooperado, todo o custo assistencial. Ele acompanha em tempo real toda a produção que está realizando no consultório, todos os pedidos de autorizações e todas as informações pertinentes ao dia a dia do consultório.

# Governança Inovação

## Gestão Geral

---

O Departamento de Tecnologia da Informação da Unimed Prudente, implantou em 2023 o Sistema de Gestão Integrado Tasy – um software integrado, único, onde todos os setores da Cooperativa podem usar o mesmo sistema, compartilhando a mesma base de dados e de informação. Anteriormente, a Cooperativa utilizava mais de 30 softwares para poder funcionar – cada setor usava um conjunto de softwares.

Além disso, o Tasy foi preparado para uma possível expansão que a Unimed Prudente venha a fazer, como incorporar novas operadoras de saúde, novos recursos próprios. O próprio Tasy se expande para os novos negócios. É um sistema de base para preparar para o crescimento que pode acontecer na Unimed Prudente.



## Palestra T.I. Unimed Prudente



# Governança Inovação

## Rede Prestadora

---

Para a rede prestadora, a Unimed Prudente tem trabalhado vários projetos sobre remuneração por performance. No novo modelo que foi implantado, se o prestador atingir algumas metas e indicadores, terá uma remuneração diferenciada, mais adequada ao modelo de atendimento que ele presta.

Quanto melhor for o atendimento, mais ele recebe. Alguns indicadores estão nos setores de fisioterapia, psicologia, no Núcleo Hospitalar e também com os cooperados.

Também para a rede prestadora, foi criado um portal que vem facilitando o trabalho com mais informações relevantes como por exemplo: auxiliar as secretárias dos médicos cooperados a realizar os pedidos de protocolos para a Unimed e colocar todas as informações importantes para que o processo de auditoria seja mais ágil.

A rede prestadora também ganhou uma funcionalidade de gestão de acesso para os colaboradores. Antes o acesso era feito por login genérico e uma única senha. No final de 2023, cada colaborador que trabalha na rede prestadora, acessa com login individual, de maneira que os prestadores conseguem gerenciar quem entra e sai, quem acessa ou não as informações. Tudo para aumentar os níveis de segurança da informação da rede prestadora e do cooperado.

# Governança Inovação

## Beneficiários e Empresas Contratantes

Os beneficiários e as empresas, que são os clientes, também foram beneficiados com inovação. Um boleto inovador foi criado, com a finalidade de aumentar a segurança da informação e reduzir as fraudes. O boleto da Unimed Prudente é único, inconfundível e foge dos padrões tradicionais dos bancos.

Tanto para os beneficiários como para as empresas, a Unimed Prudente, através do Departamento de Tecnologia da Informação, vem facilitando o dia a dia dos clientes. No ano de 2023 foram implantados portais para beneficiários e empresas, com acesso a mais informações e gerenciamento do plano de saúde.



**José Aparecido Ribeiro Jr.** Competência: 09/2022  
 Contrato: 000.000.000-00 CPF: 000.000.000-00 Doc. 0004620712  
 Plano: Especial Individual Enfermaria  
 Reg. Produto ANS: 000.000/00-0

Av. Nome da Avenida, 999 - Fundos CEP: 00000-000  
 Centro - Indiana-SP Estado: SP

**Valor: R\$ 595,00**  
 Vencimento: 21/10/2022



Itaú		001-9	00190.00009 01700.889007 00058.600172 9 91450000059500		
<b>Beneficiário</b> UNIMED DE PRESIDENTE PRUDENTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - CNPJ: 44863959000126			<b>Vencimento</b> 21/10/2022		
<b>Código Beneficiário</b> 0379:1700889	<b>Data do Documento</b> 01/10/2022	<b>Nº do Documento</b> FAT221001094930245	<b>Nosso Número</b> 1700889000058600	<b>Valor Demento</b> R\$ 595,00	
<b>Instruções (texto de responsabilidade do Beneficiário)</b> Pagar na Rede Bancária conforme instruções abaixo: 1ª Cobrar R\$ 757,02 até 10/01/2023, após, aplicar: A: R\$ 0,25 ao dia, encargos moratórios sobre o principal; B: 2,00% encargo indenizatório, sobre o resultado. 2ª Não receber após 19/02/2023.				<b>(-) Desconto / Abatimento</b> <b>(+) Mora / Multa</b> <b>(=) Valor Cobrado</b>	
<b>Pagador</b> MARLUCE GARCIA GUIMARÃES CPF: 111.111.111.22					
				Autenticação Mecânica FICHA DE COMPENSAÇÃO	

Ao solicitar a 2ª via do boleto pelo WhatsApp, certifique-se que o mesmo foi enviado pela UNI, a assistente virtual da Unimed Pres. Prudente, (18) 2101-8311. Suspeitou de fraude? Denuncie: (18) 2101-8311. Em caso de dúvida sobre cobrança, informações dos seu plano e do extrato de faturamento, entre em contato com o SAC 0800 770 8855 ou acesse o site <http://www.unimedprudente.com.br> na área restrita do cliente. Mensalidade(s) vencida(s) há mais de 60 (sessenta) dias consecutivos ou não, pode(m) gerar suspensão do atendimento e o cancelamento do plano contratado (art. 13, inciso II da Lei 9.656/98). O período de vigência da cobertura contratual inicia-se no primeiro dia e finda-se no último dia de cada mês.

**ANS nº 31.579-6**

**Boleto digital**

# Governança Inovação

## Pronto Socorro Digital

A tecnologia na área da saúde pode ser entendida como um leque de ferramentas, dispositivos, softwares e sistemas direcionados a otimizar a eficiência, precisão e qualidade dos serviços prestados no setor de saúde.

O serviço de Pronto Socorro Digital da Unimed Prudente, é uma facilidade que foi implantada no app do beneficiário. Ele consegue fazer uma consulta de baixa complexidade online, incluindo finais de semana, com médicos à disposição 24 horas.

Também foi implantado em 2023, um app para a assistência domiciliar, onde a equipe vai até a residência, e com app é possível auxiliá-la no tratamento do paciente que está acamado. O app também oferece informações sobre o tratamento, medicação que ele está tomando e toda conduta médica.

**Pronto Socorro DIGITAL**

**Precisando de atendimento?**  
Acesse nosso Pronto-Socorro Digital pelo APP.

...  
**Sua consulta, 7 dias da semana, e 24 horas por dia**

- Atendimento por médico clínico
- Atendimento cuidadoso, eficiente e confortável
- Diagnóstico rápido
- Receita médica pela internet

**Unimed**  
Presidente Prudente  
ANS nº 31.579-0

## Divulgação do Pronto Socorro Digital

# Governança Inovação

## Portal de Assinaturas Eletrônicas de Contratos

---

O Portal de Assinaturas Eletrônicas de Contratos chegou para facilitar às empresas e beneficiários, que agora passam a acessar e assinar contratos e documentos, de maneira eletrônica.

# Governança Inovação

## Colaboradores – Controle de Entrada com Biometria Facial

Foi implantado – em todos os prédios administrativos da Unimed Prudente, o controle de biometria facial, uma tecnologia de reconhecimento de rosto que permite a verificação e autenticação de indivíduos com base nas características única da face.



**Controle de Acesso**  
Biometria Facial

ACCESS APPROVED

A partir desta semana, daremos início à primeira fase de implantação dos leitores faciais como novo método de acesso na cooperativa.

Caso algum colaborador não tenha participado do recadastramento devido a férias ou afastamento, sua entrada será permitida temporariamente.

No entanto, solicitamos a gentileza de que se dirijam ao setor do Departamento Pessoal para realizar o cadastramento necessário.

**Unimed**  
Presidente  
Prudente  
ANS nº 31.579-6

**Biometria facial**

# Governança Inovação

## Administração - Software de Gestão de Telefonia Móvel

---

A Unimed Prudente também vem apostando em ferramentas administrativas, investindo em software para gestão de telefonia móvel. Hoje a Cooperativa possui mais de 100 dispositivos móveis espalhados.

# Governança Inovação

## Administração – Painel de Monitoramento NOC (Network Operations Center)

---

Foram implantados processos regulatórios para atender as legislações como da ANS (Agência Nacional e Saúde Suplementar), governos federal, estadual e municipal. O Painel de Monitoramento NOC (Network Operations Center), é responsável por monitorar toda a infraestrutura de tecnologia da Unimed Prudente, de forma a ter melhor disponibilidade possível, uma vez que o plano de saúde é 24 horas por dia.

# Governança Inovação

## Administração – Planexo (Planejamento de Estoque)

---

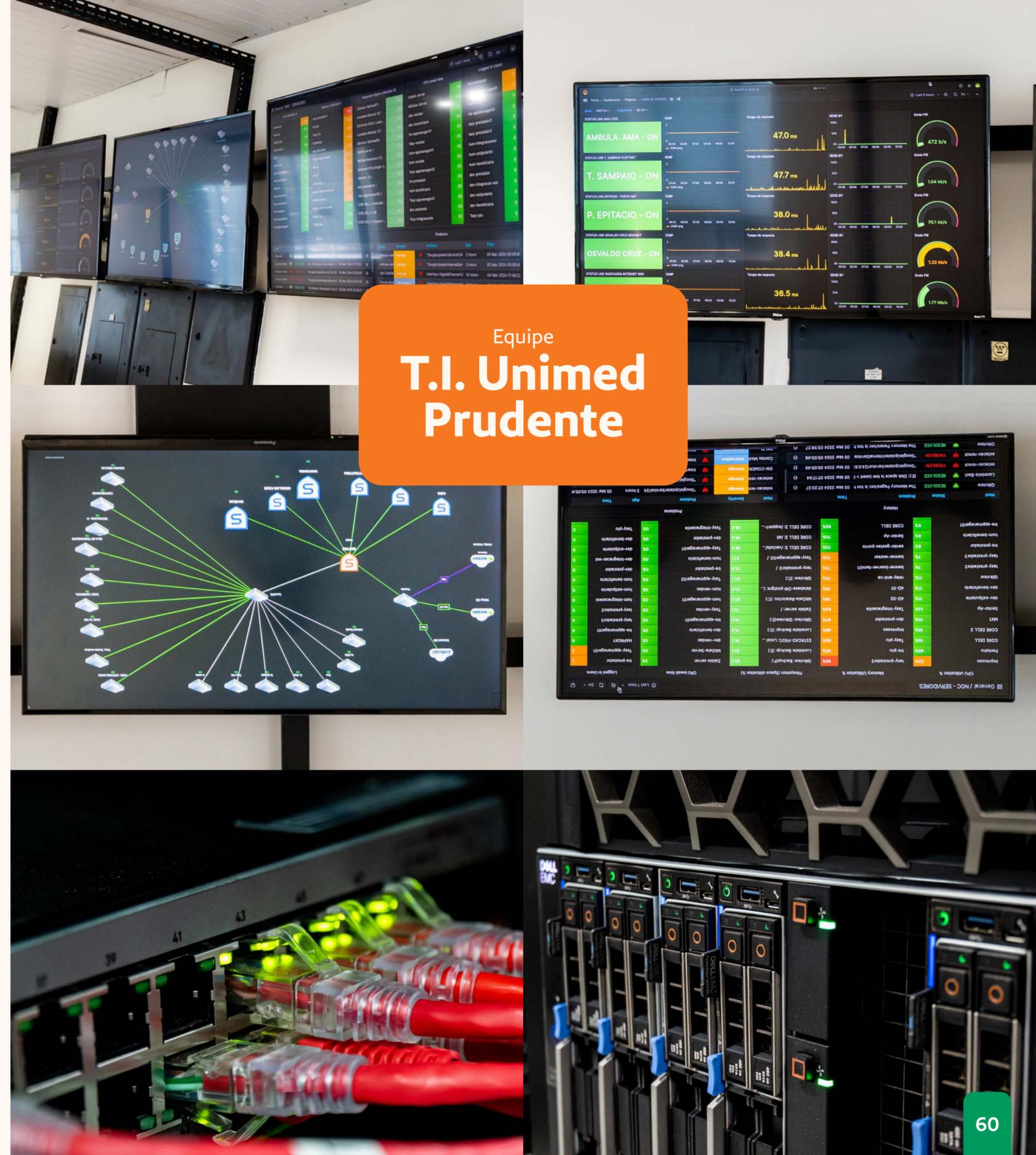
Essa é uma ferramenta que auxilia no planejamento e na organização de estoque de medicamentos e materiais fornecidos pela rede prestadora.

# Governança Inovação

## Tecnologia da Informação

Inovar está no DNA da Unimed Prudente. A Cooperativa tem impulsionado inúmeras transformações no setor de saúde e estimulado a cultura da inovação dentro e fora da instituição. Em 2023, esse processo se intensificou, e diversos foram os avanços registrados.

Várias foram as plataformas digitais criadas e ampliadas nesse período: app do cooperado ganhou nova roupagem, mais aplicações e melhor usabilidade, novos portais para beneficiários e empresas, entre outros projetos.



# Governança Inovação

## Tecnologia da Informação / Novo Firewall

---

Também em 2023, o Departamento de TI, implantou o novo Firewall – uma nova ferramenta de segurança da informação para proteger os dados da Unimed Prudente. Uma tecnologia de ponta do mercado, que visa aumentar ainda mais a segurança do acesso à informação da Cooperativa.

# Governança Cooperados

Vocação de cuidar da vida

---

Por meio do trabalho coletivo dos nossos

**569 médicos cooperados (2023)**

a Unimed Prudente, segue como referência regional no segmento de saúde, levando assistência de excelência aos clientes. A maior força da Cooperativa está na diversidade de talentos que compõem o conjunto de cooperados da Unimed Prudente.



# Governança Cooperados

Conheça melhor o conjunto de médicos cooperados da Unimed Prudente

A Unimed Prudente  
fechou 2023 com



**569**  
**médicos**  
**cooperados**



**168**  
são do sexo  
feminino



**401**  
do sexo  
masculino

<b>30 – 39 anos</b>	86 cooperados
<b>40-49 anos</b>	120 cooperados
<b>50-59 anos</b>	104 cooperados
<b>60 – 69 anos</b>	97 cooperados
<b>80-89 anos</b>	13 cooperados
<b>Especialidades</b>	43

Ginecologia e Obstetrícia	79
Pediatria	56
Cardiologia	43
Ortopedia e Traumatologia	43
Oftalmologia	35
Anestesiologista	27
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	26
Cirurgia Geral	26
Clínica Médica	21
Dermatologia	20
Urologia	19
Psiquiatria	17
Gastroenterologia	15

Otorrinolaringologia	15
Cirurgia Plástica	13
Cirurgia Vascular	10
Oncologia Clínica	9
Neurologia	8
Endocrinologia e Metabologia	8
Cirurgia do Aparelho Digestivo	7
Nefrologia	7
Reumatologia	6
Hematologia e Hemoterapia	6
Infectologia	6
Pneumologia	5
Neurocirurgia	5

Patologia	4
Mastologia	4
Cirurgia Torácica	3
Medicina Intensiva	3
Cirurgia Oncológica	3
Cirurgia Pediátrica	3
Homeopatia	3
Geriatria	3
Radioterapia	2
Cirurgia Cardiovascular	2
Alergia e Imunologia	1
Nutrologia	1
Medicina Nuclear	1

Angiologia	1
Acupuntura	1
Endoscopia	1
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1

**Quantidade de cooperados por especialidade médica**

# Faixa Etária predominante

---

<b>30-39 anos</b>	85 cooperados
<b>40-49 anos</b>	120 cooperados
<b>50-59 anos</b>	104 cooperados
<b>60-69 anos</b>	149 cooperados
<b>70-79 anos</b>	97 cooperados
<b>80-89 anos</b>	13 cooperados

## A evolução do número de cooperados atuantes na Unimed Prudente (de 2018 a 2023)

---

<b>2018</b>	540 cooperados
<b>2019</b>	537 cooperados
<b>2020</b>	527 cooperados
<b>2021</b>	542 cooperados
<b>2023</b>	537 cooperados
<b>2024</b>	569 cooperados

# Governança Cooperados

## Relacionamento com o cooperado

---

Para seguir avançando no relacionamento com os cooperados, a Unimed Prudente possui o Núcleo de Estratégia de Integração ao Cooperado – que consiste desde a introdução do cooperado na Cooperativa até o acompanhamento de produção – o cooperado como sócio, como funcionário, como prestador de serviço e fazendo parte de todo o processo.

O Núcleo de Estratégia de Integração ao Cooperado tem como objetivo principal ampliar os canais de escuta dos médicos, favorecendo a construção de um futuro mais competitivo e sustentável para a Cooperativa. O Núcleo também trata desde o crescimento profissional do cooperado até administrá-lo como prestador de serviço. É um facilitador de acesso de toda a comunicação dele com a Cooperativa.

Como sócio do negócio, o médico cooperado investe seu capital e participa das definições. Como profissional, ele integra a rede de atendimento ao cliente que faz uso dos planos de saúde. Valorizar os cooperados é o propósito da Cooperativa.

# Governança Cooperados

## Ganhos gerados aos cooperados

Com uma gestão coletiva e responsável dos recursos, a Unimed Prudente, fechou 2023 com números expressivos e resultados positivos. Pelo porte da operação, a Cooperativa contribui para gerar serviços e transferir recursos para os médicos cooperados. Tem avançado na valorização do trabalho médico sem perder de vista o foco na oferta de serviços de excelência aos clientes.

Em 2023 **mais de R\$ 141 milhões** foram transferidos aos cooperados em forma de remuneração, o que corresponde a um incremento de 6,14% em relação ao valor pago em 2022 **(R\$ 132.918.220,04)**.

Em 2023, teve início o sistema (Tasy – software de gestão), que vem colaborando com a coleta de informações necessárias para o Departamento de Contabilidade, com maior velocidade e qualidade das informações geradas.

	2019	2020	2021	2022	2023
Benefícios pagos aos cooperados	15.899.759,82	18.115.961,96	17.369.353,07	18.475.927,75	20.903.000,00
Ganhos gerados para os cooperados	106.973.778,77	97.205.972,72	120.063.651,89	132.918.220,04	141.085.626,86

# Governança Cooperados

Benefícios pagos aos cooperados (de 2019 a 2023)

---

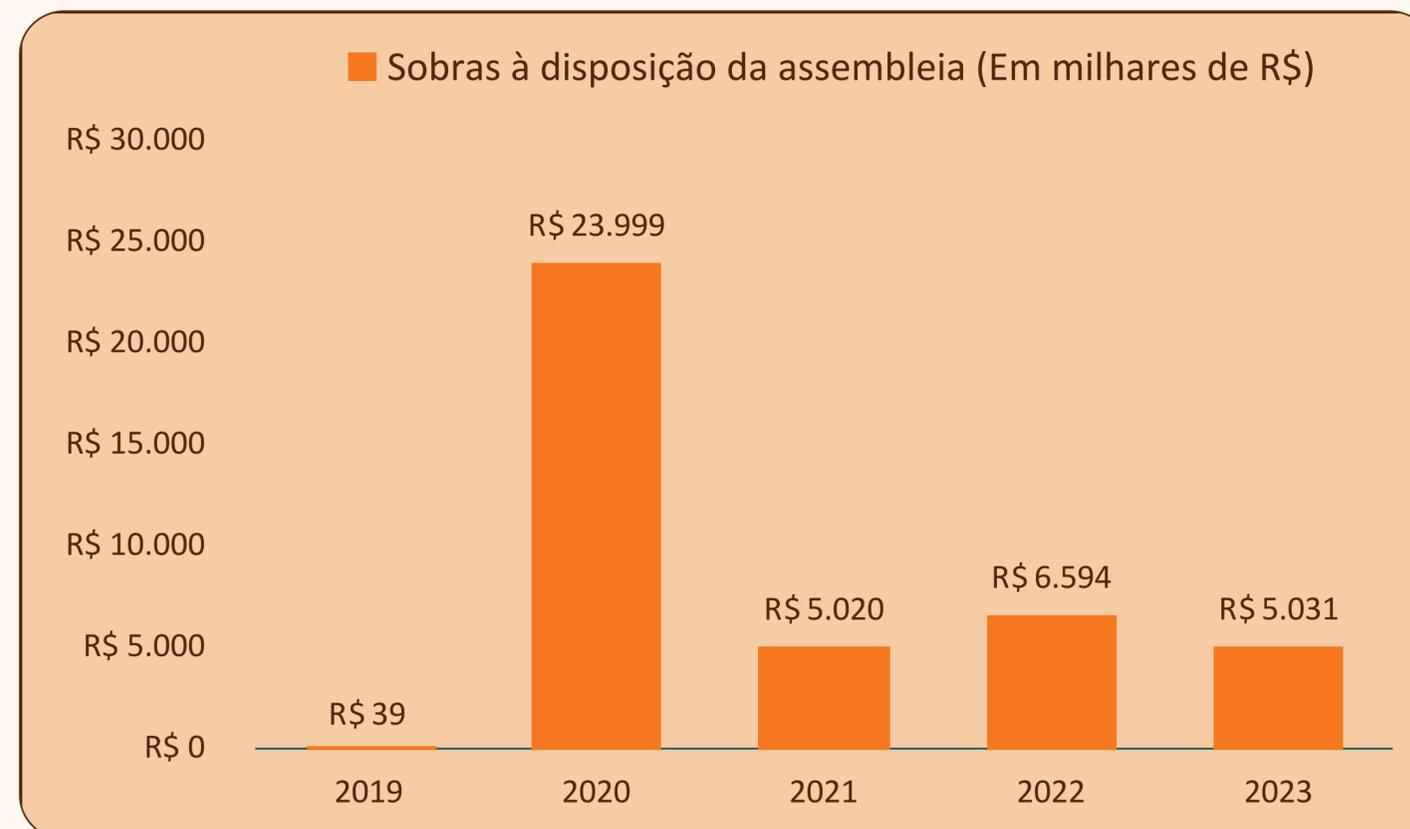
A Cooperativa tem uma série de benefícios e planos voltados para o cooperado como plano de saúde, pagamento da anuidade do CRM (Conselho Regional de Medicina), auxílio doença, férias remuneradas entre outros itens que fazem parte do regimento interno da Cooperativa.

# Governança Cooperados

## Ganhos gerados aos cooperados (2019 a 2023)

É todo o ganho- consulta e honorários - que a Cooperativa devolve ao cooperado. Também inclui aqui, as “sobras” (lucro), que é dividido de acordo com a produção de cada cooperado.

	Sobras à disposição da assembleia (em milhares de R\$)
2019	R\$ 39
2020	R\$ 23.999
2021	R\$ 5.020
2022	R\$ 6,594
2023	R\$ 5.031



# Atendimento ao Cliente

## Agilidade e transparência na comunicação com o cliente

A qualidade na prestação de serviço exige uma comunicação ágil e eficiente com o cliente. Na Unimed Prudente, o Setor de Atendimento ao Cliente é formado por uma equipe de 35 pessoas, divididas nas áreas de atendimento presencial e remoto, gerindo manifestações, busca de rede e autorizações de cobertura, através dos canais: telefone/whatsapp (18) 2101-8311.

Em 2023, de janeiro a dezembro, foram registradas **65.134 ligações de beneficiários**, o que resulta numa **média de 4 mil a 6 mil atendimentos/mês**. Em anos anteriores, a média de ligações/mês ficava em 12 mil – isso significa que o beneficiário vem encontrando outras formas de fazer sua interação com a Cooperativa Digital.

Confirmando a agilidade no atendimento ao cliente, a Unimed Prudente segue à risca a Lei do Call Center (NR 17 – Norma Regulamentadora), que estabelece entre outros critérios, o tempo de no mínimo 1 minuto no serviço de atendimento telefônico para resolver as demandas dos beneficiários.

No ano passado, o tempo médio de espera ficou entre 49 segundos a 22 segundos. Apenas no mês de janeiro de 2023, é que o tempo ultrapassou os 60 segundos: 1min e 14 segundos.

No atendimento presencial, foi registrado um aumento no número de pessoas atendidas. É que foi incorporado também o atendimento para quem procura a Farmácia de Medicamentos de Alto Custo Unimed Prudente. De janeiro a dezembro de 2023 foram atendidas **36.633 pessoas**. Já o atendimento por whatsapp (Uni), foi de **39.303**. Nos demais canais de interação (e-mail e Reclame Aqui) com os beneficiários foram registrados **29.985** atendimentos.

# Ouvidoria

## O que nos orienta

---

A Ouvidoria da Unimed Prudente é uma unidade de segunda instância que exerce o papel intermediador entre o beneficiário e a operadora. Ajuda a melhorar os processos e, conseqüentemente, o atendimento. Tem foco na satisfação do cliente e busca, continuamente, oferecer um serviço de excelência.

# Ouvidoria

## Atribuições da Ouvidoria

Tem como atribuição ouvir o cliente por meio das manifestações registradas como: consultas, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios nos canais de atendimento:



**(18) 2101 8366,**  
atendimento presencial



**ouvidoria@unimedprudente.com.br**



Formulário disponibilizado no site:  
**www.unimed.coop.br**



Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário



Receber demandas dos órgãos e associações de defesa do consumidor, respondendo-as formalmente



Apreciar os processos de Reanálise



As demandas são apuradas de forma imparcial, visando a legalidade para atingir a satisfação do cliente.

# Ouvidoria

## Reanálise

---

Serve para todo tipo de cobertura assistencial que foi indeferida na primeira instância – ou seja – que passou pelo atendimento, por uma auditoria médica prévia e foi negado. É garantido ao beneficiário o direito da reanálise.

# Ouvidoria

## Manifestação

---

Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas. Caso a Ouvidoria tenha competência de decisão sobre a demanda, cabe a ela dar o tratamento adequado e finalizá-lo com resposta ao beneficiário. Nos demais casos, as demandas deverão ser encaminhadas aos setores competentes para avaliação e resolução. A Ouvidoria, acompanha o processo de resolução e responde diretamente ao beneficiário.

# Ouvidoria

<b>Reanálises registradas em 2023</b>	2.202
<b>Reanálises revertidas em autorização</b>	228 (10%)
<b>Manifestações que evoluíram para 2ª instância/Ouvidoria</b>	66

No ano passado, tivemos

**2.202 casos de reanálise**

Desse total,

**228 foram revertidos em autorização.**

Já o total de manifestações que evoluíram para

**2ª instância/Ouvidoria em 2023 foram 66**

# Ouvidoria

## Recomendações da Ouvidoria

---

A Ouvidoria da Unimed Prudente tem um olhar para toda a operadora, identificando através das demandas recebidas, a possibilidade de sugerir mudanças para a melhoria dos serviços prestados. A Ouvidoria propõe ações para melhorar o desempenho da Cooperativa com base nas manifestações recebidas.

# Ouvidoria

Prazo

---

Em 2023 o tempo médio de resposta da Ouvidoria para o beneficiário foi de

**2,2**  
dias

# Relacionamento com o Prestador

## Missão

---

A política de Relacionamento com o Prestador tem como objetivo promover desenvolvimento, segurança e satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua.

A missão do Setor de Relacionamento com Prestador da Unimed Prudente, é promover o atendimento aos prestadores credenciados e os clientes internos, de forma eficaz, com resolutividade e entrega rápida.

# Relacionamento com o Prestador

## Rede de Prestadores

Cooperar é crescer junto! A Unimed Prudente encerrou 2023 com uma rede assistencial que abrange 16 hospitais, 169 clínicas especializadas, 37 laboratórios de análises clínicas e outras 16 clínicas de radiologia distribuídas na área de atuação da Unimed Prudente, que garantem o acesso aos serviços de saúde. Com recursos próprios a Unimed Prudente também oferece 1 Hospital Infantil e 10 clínicas especializadas.

<b>Cooperados</b>	569
<b>Hospital</b>	16 (15 geral/1 oncológico)
<b>Clínicas Especializadas</b>	169
<b>Laboratórios de Análises Clínicas</b>	17
<b>Clínicas de Radiologia</b>	16
<b>Recurso Próprio</b>	11 (1 Hospital Infantil e 10 clínicas especializadas)

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023

Gerar aproximação. É assim que a Unimed Prudente tem evoluído junto com a rede prestadora. Em 2023 alguns projetos foram desenvolvidos em conjunto com os prestadores.



# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | DRG (Dianosis-Related Groups)

---

“Grupo de Diagnóstico Relacionados” – é um sistema de classificação de pacientes internados em hospitais, em grupos homogêneos de acordo com a complexidade assistencial. Implantado nos três maiores hospitais da nossa rede direta de serviço. Monitorou os desperdícios em diárias de internação desnecessárias. Em 2023 apontou que o ITU é a maior causa de internação via pronto socorro de idosos, tema que será abordado em 2024.

A metodologia DRG Brasil + Inteligência Artificial, fornece informação consistente para a tomada de decisão, possibilitando que operadoras de saúde, gestores, prestadores de serviços e governos consigam fazer melhorias em modelos assistenciais e remuneratórios, revertendo desperdícios em economia compartilhada e proporcionando uma alta segura ao paciente.

# Relacionamento com o Prestador

Projetos 2023 | Pro Quali

---

Qualificação da rede prestadora (hospitais) – uma avaliação criteriosa baseada em normas técnicas regulamentadas para serviços de saúde, conhecendo e mensurando a prestação de serviço dos recursos credenciados, na busca pelo melhor padrão de qualidade nos atendimentos de seus clientes.



# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Treinamento Rede Prestadora

---

Foram realizados 5 treinamentos à rede prestadora sendo eles: OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), Biometria Facial, Notificação de Eventos Adversos, Gestão de Manifestação de Cliente, Qualidade de Registros do Prontuário.

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Valoriza Cooperado

---

Projeto que visa valorizar o médico cooperado, promovendo estudo e discussão na forma de cuidar do paciente, aumentando a remuneração do médico baseado em resultado. Com isso, está conseguindo fomentar a necessidade do cooperado estar envolvido com a gestão da Cooperativa, no controle da sinistralidade, mantendo a empresa viável e oferecendo uma medicina de qualidade.

The logo features a green line graph with an upward-pointing arrow inside a square frame, followed by the text "valoriza" in a smaller green font and "Cooperado" in a larger, bold green font.

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Comitê Consultivo de Segurança do Paciente

Tem a finalidade de contribuir para a implantação e atuação dos Núcleos de Segurança na rede direta e indireta de prestação de serviço assistencial, reduzindo ao mínimo aceitável o risco de danos desnecessários durante a atenção à saúde. Por meio de estratégias que buscam evitar, prevenir e minimizar os resultados provenientes de eventos adversos decorrentes das práticas de atenção em saúde associadas ao cuidado.

O Comitê realizou 118 notificações de possíveis eventos adversos, sendo 110 da rede direta e 8 da rede indireta (intercâmbio)

Foram realizadas em setembro de 2023, atividades em alusão ao mês da Segurança do Paciente. Entre elas podcast com os núcleos do Hospital Unimed, Centro de Infusão de Medicamentos Unimed, Santa Casa de Presidente Prudente e Hospital Yamada, com o tema “Desafios na criação do Núcleo de Segurança do Paciente”, contribuindo para que os serviços de menor porte também criam seus comitês de segurança do paciente.



# SEGURANÇA DO PACIENTE

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Atenção ao beneficiário com TEA (Transtorno do Espectro Autista)

- Foram realizadas melhorias nos processos do serviço próprio – AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista)
- A Cooperativa passou a utilizar o software ODAPP para centralização das informações relacionadas ao tratamento
- Foi realizado o workshop de princípios básicos da análise do comportamento aplicado ao autismo para professores, coordenadores e diretores da área de educação e colaboradores da Unimed Prudente, com a finalidade de aproximar as áreas envolvidas na reabilitação



Projeto  
**Atenção ao beneficiário  
com TEA (Transtorno do  
Espectro Autista)**

# Relacionamento com o Prestador

Projetos 2023 | Lançamento do Projeto Conectar – TEA

---

Como propósito de avaliar a rede prestadora através das expectativas da família e do resultado obtido no tratamento. A avaliação acontece por meio de entrevistas com os pais, clínica e criança, além da avaliação dos registros sobre a evolução da criança desde que iniciou o tratamento.

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Imunobiológicos

---

Para melhor gestão do custo dos imunobiológicos foi estabelecido o protocolo de uso, a auditoria especializada e manutenção da dose assistida. Foi discutido com algumas especialidades a fármaco economia dos tratamentos.

# Relacionamento com o Prestador

Projetos 2023 | Laboratório Unimed/Unilab

Parceria com laboratório Unilab/Analiza, oferecendo aos beneficiários uma unidade exclusiva de atendimento, além dos benefícios como de economia financeira.



# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | Banco de Exames

---

Com o objetivo de oferecer ferramentas ao cooperado, que colaborasse não só em agilizar o raciocínio clínico, mas também que auxiliasse a evitar os desperdícios como solicitações repetidas de vários métodos diagnósticos, a Unimed Prudente criou o Banco de Exames que pode ser acessado através do site, como também pelo aplicativo da Cooperativa. Foram disponibilizados 486.367 laudos.

# Relacionamento com o Prestador

Projetos 2023 | Pesquisa de Satisfação da Rede Credenciada/2023

Mensurar a satisfação da Rede Credenciada em relação aos serviços oferecidos pela Cooperativa, é um dos objetivos da Unimed Prudente para seguir na mesma sintonia com a rede credenciada.

Utilizando a metodologia adotada pelo Departamento de Qualidade e Projeto, a Unimed Prudente está na faixa de **“EXCELÊNCIA”**, conquistando 95,7% de satisfação.

Pesquisa de Satisfação da Rede Credenciada/2023:



**95%**  
de satisfação

# Relacionamento com o Prestador

## Projetos 2023 | IGR (Índice Geral de Reclamações)

O IGR (Índice Geral de Reclamações), é uma medida criada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), que contabiliza as reclamações de consumidores sobre operadoras de planos de saúde, recebidas nos canais de atendimento da ANS, através de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Quanto menor o número do IGR, maior é a satisfação do beneficiário.

**Em 2023, o IGR da Unimed Prudente foi de 2,7, enquanto que a média para outras operadoras de mesmo porte (grande), foi de 55,3.**

**Farmácia Unimed Prudente:** A Farmácia da Unimed Prudente, dispensou medicamentos em 2023, para **3.705 beneficiários distintos, atendendo 17.301 infusões (cada beneficiário dispensa mais de uma vez o medicamento) e 5.497 OPMEs** (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), atendendo **6.020 procedimentos cirúrgicos.**

**Conferência de Contas Médicas:** quando o beneficiário utiliza o plano de saúde, gera uma cobrança, que passa pela conferência da operadora, que avalia se aquilo que está sendo cobrado, está na tabela, se o procedimento foi realizado, se aquele valor que está sendo cobrado foi em relação a quantidade realizada.

**24.487 contas de internação**  
**277.498 ambulatoriais**

# Rede Própria

Unimed Mais Prudente



A Unimed Mais, é um serviço exclusivo para beneficiários da Unimed Prudente. Em novas instalações desde novembro de 2023, a Unimed Mais Saúde oferece atendimento médico ambulatorial, de clínica geral para adultos sem a necessidade de agendamento. Um dos objetivos da Unimed Mais é ajudar a desafogar os hospitais e prontos socorros. Quando necessário, é realizado o suporte medicamentoso para o alívio de sintomas imediatos.

É um serviço estruturado também para realizar atendimentos aos agravos como epidemias de dengue, gripe, demanda reprimida para exames/procedimentos para atender às normas regulamentadoras da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e a satisfação dos beneficiários. Também foi instalada, em 2023, uma sala de coleta para exames laboratoriais de Análises Clínicas para atendimento ao público.

### Atendimentos Unimed Mais Prudente

<b>2022</b>	18.295
<b>2023</b>	16.941

### Centro de Infusão Medicamentosa

<b>2022</b>	6.229
<b>2023</b>	8.972

# Rede Própria

## Unimed Mais Osvaldo Cruz

Ampliando os serviços para a região, a Unimed Mais Osvaldo Cruz, além de Clínica Geral diária, médicos cooperados locais fazem o atendimento nas especialidades de ginecologia e ortopedia. Os médicos cooperados de Presidente Prudente também realizam o atendimento quinzenal ou mensal – de acordo com a demanda – nas especialidades de urologia, neurologia e psiquiatria.

A unidade de Osvaldo Cruz conta com os serviços de:

- **Saúde Ocupacional para empresas locais**
- **Sala de infusão de medicamentos**
- **Atendimento domiciliar**
- **Serviço de vacinação mensal**
- **Gerenciamento de crônicos – Medicina Preventiva**
- **Coleta semanal de exames laboratoriais**



Atendimentos	
2022	2.822
2023	3.243

# Rede Própria

## Unimed Mais Presidente Epitácio

A Unimed Mais Presidente Epitácio realizou em 2023, mais de **4.200 atendimentos (4.297)** – cerca de **420 a mais que em 2022 (3.871)** distribuídos em serviços como consultas nas áreas de clínica geral, e especialidades como dermatologia, pediatria, pneumopediatria, neurologia, otorrinolaringologia, psiquiatria, cardiologia, pneumologia, urologia, neurologia, nutrologia. E os serviços de vacinação mensal, coleta semanal de exames laboratoriais, gerenciamento de crônicos – Medicina Preventiva, Saúde Ocupacional (empresas locais) e atendimento domiciliar.



### Atendimentos

2022

3.871

2023

4.297

# Rede Própria

## Unimed Mais Teodoro

A região de Teodoro Sampaio também recebeu uma unidade da Unimed Mais, que oferece atendimento nas especialidades de cardiologia, gastroenterologia, pediatria, urologia, neurologia e nutrologia, além de clínica geral e os demais serviços de atendimento domiciliar, vacinação mensal, coleta semanal de exames laboratoriais, gerenciamento de crônicos – Medicina Preventiva e Saúde Ocupacional para empresas da cidade.



Atendimentos	
2022	2.175
2023	3.358

# Rede Própria

## Unimed Mais Rancharia

A Unimed Mais Rancharia, inaugurada em novembro de 2023, também oferece esse serviço de qualidade com maior conforto aos beneficiários da cidade e região. As especialidades oferecidas são: nutrologia, oftalmologia, urologia, psiquiatria, neurologia, dermatologia e clínica médica.



**Total de atendimentos**

3.082



## Rede Própria

### AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista)

---

A Clínica AMA – Assistência Multiprofissional ao Autista é um serviço exclusivo para clientes da Unimed Prudente, que é oferecido através de terapias especiais para pessoas com TEA – Transtorno do Espectro Autista.

# Rede Própria

AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista)  
Equipe transdisciplinar

Áreas oferecidas na clínica: Psicologia, Psicopedagogia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Fisioterapia e com apoio de neuropediatras cooperados, promovendo o processo de triagem, avaliação e reabilitação funcional de pacientes com suspeita ou diagnóstico de TEA através de intervenções pautadas na Análise do Comportamento Aplicada ao Autismo (ABA), integração sensorial, PECS (Sistema de Comunicação Alternativa e Ampliada), PROMPT (Prompts for Restructuring Oral Muscular Targets) – que é um método para melhorar a fala – e seletividade alimentar.

## Atendimentos AMA 2023

<b>Triagem/Avaliação multiprofissional</b>	321 beneficiários
<b>Reabilitação Funcional</b>	112 beneficiários
<b>Total de atendimentos realizados</b>	6.909

# Rede Própria

## Medicina Preventiva

Funcionando no prédio da Unimed Mais Saúde, desde 2023, a Medicina Preventiva tem por finalidade promover a saúde dos seus beneficiários, mitigando os fatores de risco para Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) e consequentemente protelando o aparecimento de desfechos clínicos mais severos e incapacitantes. Também busca melhorar a experiência do paciente durante a assistência prestada e otimizar os recursos assistenciais da operadora.



Em 2023, contamos com uma nova ferramenta para tomada de decisão que utiliza inteligência artificial para auxiliar na gestão, performance e operação de três pilares: Paciente, Cuidado e Equipe.



# Rede Própria

## Medicina Preventiva

Atendimentos realizados no setor de Medicina Preventiva	
2022	20.402
2023	24.167

## Beneficiários atendidos:



Beneficiários monitorados no programa de Diabetes, Cardiovascular, Respiratório e Idoso: **3.000**



Beneficiários em atividade física: **426**



Curso de Gestante: **85 gestantes**



Câncer de Mama (programa de rastreamento e acompanhamento): **560 mamografias**

# Rede Própria

## SOS – ASSISTÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR

Disponível 24 horas para resolver situações de urgência e emergência com agilidade e eficiência, o SOS – Assistência Pré-Hospitalar é realizado por uma empresa terceirizada. Através de uma Central de Regulação, as ligações são avaliadas pela equipe médica e designadas para prestar o atendimento no domicílio.



# Rede Própria

## SOS – ASSISTÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR

### Em 2022 foram realizados:

**377** atendimentos: **98** solucionados no próprio domicílio e **279** removidos para o PS – Pronto Socorro.

### No ano de 2023 foram feitos:

**400** atendimentos, **141** resolvidos no domicílio e **259** foram encaminhados para o PS.

SOS – Assistência Pré-Hospitalar também está presente em eventos realizados no município de Presidente Prudente, com a ampliação da exposição da marca em locais de grande fluxo de pessoas.

Produto  
comercializado  
para

**14.161**  
vidas

de beneficiários da  
Unimed Prudente.

# Rede Própria

## SOU – SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED PRUDENTE

O SOU – Saúde Ocupacional Unimed Prudente, é um diferencial para empresas que buscam gestão de saúde corporativa e cumprimento de legislações de saúde e segurança no trabalho, garantindo bem-estar de seus colaboradores através da prevenção de riscos relacionados a acidentes e doenças do trabalho. Os nossos recursos tecnológicos englobam a utilização de um software integrado de gestão ocupacional, proporcionando o gerenciamento de interfaces para o envio de informações obrigatórias para o e-Social.

<b>Atendimentos em 2022</b>	11.893
<b>Atendimentos em 2023</b>	13.104
<b>Vidas atendidas</b>	10.052



# Rede Própria

## Hospital Unimed

A qualidade é um importante pilar e norteia o trabalho realizado no Hospital Unimed que concentra atendimento em Pronto Socorro, internação, Centro de Vacinação e Ambulatório Infantil. O Hospital passou por uma mudança de reestruturação no final de 2023.

A reformulação foi principalmente na parte estrutural, dando espaço para o lúdico.

Em 2023, o Hospital Unimed registrou no Pronto Atendimento – **32.127 atendimentos**. Já o número de **internações foi de 946** no ano passado. No Centro de Vacinação, foram aplicadas **9.368 vacinas**.

No Hospital Unimed também funciona o Ambulatório Infantil, com médicos PJ (Pessoa Jurídica), de especialidades que a rede de cooperados não consegue cobrir a quantidade necessária para atender a demanda.

Hoje o Ambulatório Infantil oferece médicos nas seguintes especialidades: psiquiatria infantil, endocrinologia infantil e neuropediatria.

Além disso, o Hospital Unimed também mantém o Centro de Reabilitação – projeto que teve início em 2023 e só atende pacientes neurológicos – crianças e adultos – que tem uma doença neurológica que leve a perda fala por exemplo. Oferece profissionais como fonoaudiólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional.



# Rede Própria

## Atendimento Domiciliar

---

Cuidar da saúde das pessoas, com acolhimento e qualidade, é um compromisso que a Unimed Prudente reafirma diariamente com os beneficiários. Funcionando desde o ano passado no Hospital Unimed, o AD (Atendimento Domiciliar) vem atendendo todos os pacientes acamados ou com algum problema e/ou dificuldade de chegar até o ambulatório.

O Atendimento Domiciliar oferece uma equipe multidisciplinar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo) que presta atendimento na residência, de acordo com o que o paciente necessita. Isso é feito através de encaminhamento médico para o AD. Para o paciente encaminhado, é feito um plano terapêutico e o atendimento realizado na residência.

Em 2023  
foram realizados

**35.744**  
atendimentos

na área do  
Atendimento Domiciliar

# Rede Própria

## Rede de Cuidados Continuados (RCC/Cuidados Paliativos)

---

O comprometimento com a saúde do paciente, se traduz na Rede de Continuados, que atualmente foi incorporada no Atendimento Domiciliar. A RCC, cuida de todos os pacientes em fase final de vida ou que tenham alguma doença crônica, que não tenha cura. A Rede oferece a qualidade de vida que o paciente necessita até a finitude. A RCC oferece também equipes de médicos, enfermeiros, psicólogos no ambulatório e também nos hospitais da Rede Credenciada como Hospital Nossa Senhora das Graças, Hospital Yamada e Santa Casa de Presidente Prudente.

A Rede de Cuidados Continuados, realizou em 2023,



**1.085**  
**atendimentos**

## Departamento Jurídico

---

O Departamento Jurídico da Unimed Prudente tem como objetivo defender os direitos e os interesses da Cooperativa, cumprindo à risca o ordenamento jurídico e as normas regulatórias estabelecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), dando segurança e sustentabilidade à Cooperativa.

## Dentre as diversas atividades praticadas, destacam-se:

- Atuações administrativas/judiciais nas áreas cível, contratual, regulatória, societária, trabalhista e tributária;
- Assessoria à Diretoria, Conselhos, Assembleia Geral, setores internos, beneficiários e cooperados;
- Condução de processo administrativo disciplinar;
- Advocacia preventiva mediante apoio para as áreas da cooperativa, com foco em realização de acordos, elaboração de respostas e orientação de condutas;
- Recuperação de crédito decorrente de inadimplência e revogações de liminares;
- Atuação nas Notificações de Intermediação Preliminar (NIP)
- Análise, elaboração, validação e monitoramento de todos os contratos firmados pela cooperativa.

## Departamento Jurídico

---

No ano de 2023, muitos resultados positivos foram obtidos pela Unimed Prudente e decorreram de contribuições de cunho jurídico, com destaque para a parceria firmada entre a Unimed Prudente e a Mampei Funada para construção no terreno localizado à avenida Onze de Maio.

Com vistas a dar maior agilidade na análise e confecção de contratos em geral, o jurídico criou uma política com previsão de minutas expressas e entrega de demandas em curto espaço de tempo.

O setor jurídico também se destacou em promover recursos financeiros para a Unimed Prudente, em especial no que tange às auditorias iniciadas (atualmente em andamento) nos provisionamentos de natureza pré-processual e judicial, na folha de pagamento e nas bases de cálculo de tributos. Além disso, o setor de recuperação de crédito obteve um **resultado financeiro positivo de 55% superior ao ano de 2022 e 355% superior que em 2021.**

### Resultado Financeiro

**55% maior que em 2022**

**355% maior que em 2021**

## Inovação no Jurídico

---

Com vistas a atender os requisitos da Resolução Normativa 518/22 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), o setor jurídico aprimorou a classificação de risco de derrota de todos os objetos constantes nas ações judiciais de natureza assistencial movidas em desfavor da Cooperativa, estendendo essa operação para as demais ações de natureza trabalhista, tributária e regulatória, o que tem promovido a adequada segurança econômica decorrente dos impactos de eventuais condenações.

As metas dos principais indicadores do setor têm sido alcançadas (tempestividade de prazos processuais e de contratos; realização de acordos judiciais entre outros) e as NIPs têm sido arquivadas decorrentes da atuação jurídica em conjunto com as demais áreas da Cooperativa.

Para 2024, o setor jurídico tem projetos inovadores e de expansão de sua atuação para garantir cada vez mais segurança e agilidade na tomada de decisões, para que a Unimed Prudente possa se posicionar cada vez melhor no mercado e garantir bons e sustentáveis resultados para os cooperados.



DS

# Social

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Nossa Equipe

## Gestão de Pessoas

---

O Departamento de Recursos Humanos assume a responsabilidade de gerir o capital humano da Unimed Prudente, oferecendo suporte integral aos colaboradores. Suas atribuições abrangem diversas áreas cruciais, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, pesquisa de clima organizacional e análise da experiência do colaborador.

A Unimed Prudente encerrou o ano de 2023 **com 516 colaboradores** contratados pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), estagiários, aprendizes, além também de autônomos e PJ (Pessoa Jurídica).

# Nossa Equipe

## Avaliação de Desempenho

---

Prezando por uma equipe de trabalho alinhada e produtiva, o Departamento de Recursos Humanos implementa uma série de iniciativas com os colaboradores e gestores. Estas ações visam identificar e corrigir eventuais problemas, bem como planejar novas metas profissionais, resultando em equipes alinhadas e eficientes.

As avaliações são conduzidas por meio do sistema RH Gestor, uma plataforma integrada que abrange todas as áreas do Departamento de Recursos Humanos. Este sistema realiza duas avaliações de desempenho por ano para todos os colaboradores e gestores. Durante esse processo, cada colaborador é incentivado a realizar sua autoavaliação, enquanto os gestores também avaliam suas respectivas equipes. O feedback é uma parte fundamental desse processo, onde os gestores fornecem feedback individual a cada colaborador e registram essas interações no sistema para acesso posterior. Com base nos resultados obtidos, é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que oferece diretrizes de treinamento para que o colaborador possa aprimorar suas habilidades e obter melhores resultados na próxima avaliação.

# Nossa Equipe

## Ações com colaboradores

---

Os colaboradores desempenham um papel fundamental e essencial na Unimed Prudente. São eles que garantem que os beneficiários recebam, de maneira prática, os valores de respeito, cuidado e atenção que são fundamentais para a cooperativa médica. Para garantir que esses colaboradores alcancem um desempenho satisfatório e em constante evolução, é crucial adotar recursos que promovam qualidade de vida, desenvolvimento de habilidades e engajamento dentro do ambiente de trabalho.

Com esse objetivo, ao longo de 2023, foram implementadas diversas ações, tais como treinamentos especializados totalizando 42 treinamento técnicos e comportamentais para colaboradores e liderança, dinâmicas de grupo, eventos de endomarketing e campanhas motivacionais. Essas iniciativas visam não apenas fortalecer o vínculo entre os colaboradores e a cooperativa, mas também proporcionar um ambiente de trabalho mais produtivo e gratificante para todos os envolvidos.

# Nossa Equipe

## Conhecimento e Capacitação



Em 2023, alguns dos treinamentos realizados, foram direcionados para equipes do Projeto Tasy (novo sistema interno da Unimed Prudente). O tema foi “Linguagem das Emoções”, para que os colaboradores tivessem um momento para entender e reconhecer suas emoções.

Esse treinamento é realizado com todos os colaboradores que completam 90 dias na Unimed Prudente. É conduzido pelas áreas de RH, Compliance, Qualidade e Controladoria, com a finalidade de aprofundar os conhecimentos técnicos nessas áreas.



Coordenadores estratégicos e o departamento de RH da Unimed Prudente participaram do treinamento imersivo de Leader Coach que trouxe temas como planejamento estratégico, gestão de equipe, coaching, tomada de decisões, resolução de conflitos, inteligência emocional e autoconhecimento. O principal objetivo deste treinamento foi capacitar os líderes para que se tornem catalisadores do desenvolvimento e inspiração de suas equipes, capacitando-os a alcançar objetivos desafiadores de maneira eficaz e motivadora.

# Nossa Equipe

Conhecimento e Capacitação

Foi desenvolvida nova trilha de liderança para novos coordenadores. Os módulos foram apresentados por gerentes, coordenadores dos setores de RH, Departamento Pessoal, Controladoria, Compliance e Qualidade e Projetos. Cada módulo ofereceu uma oportunidade única de crescimento pessoal e profissional, capacitando esses líderes a enfrentar os desafios com confiança e determinação.



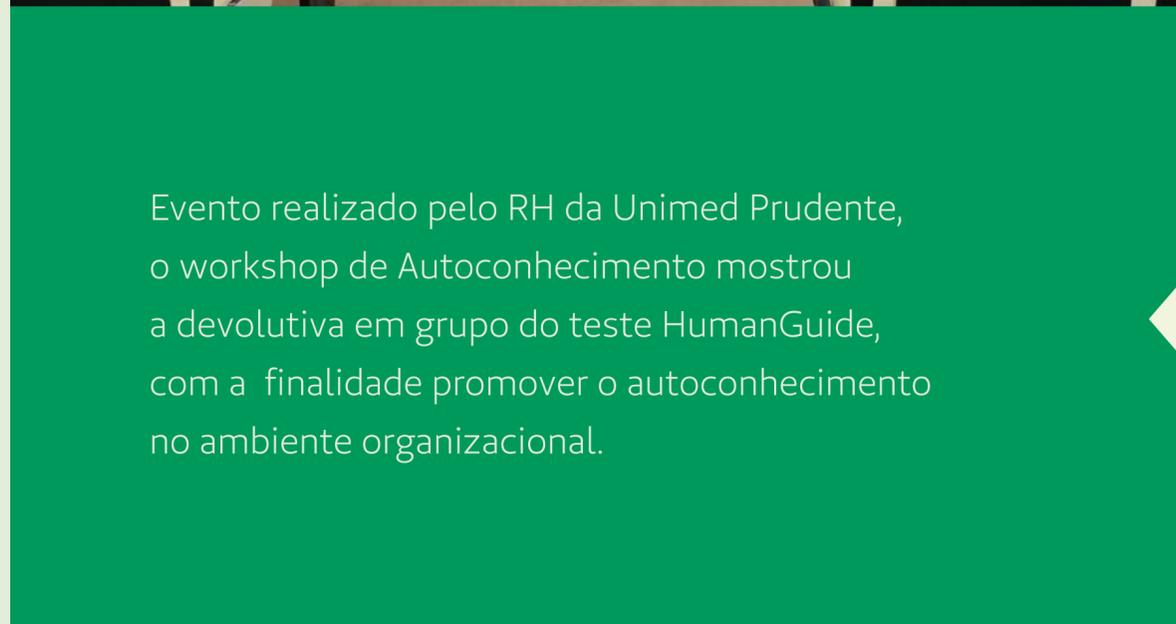
A Feira de Empregabilidade auxilia na recolocação de profissionais no mercado de trabalho através de palestras, oportunidade para recebimento de currículos e um espaço para networking entre as empresas da região.

# Nossa Equipe

## Conhecimento e Capacitação



Gerentes e coordenadores da Unimed Prudente apresentaram os projetos estratégicos de suas respectivas áreas para aprovação pela diretoria no workshop de Planejamento Estratégico. Estes planos estratégicos entrarão em vigor a partir de 2024, visando impulsionar o progresso e o sucesso da organização.



Evento realizado pelo RH da Unimed Prudente, o workshop de Autoconhecimento mostrou a devolutiva em grupo do teste HumanGuide, com a finalidade promover o autoconhecimento no ambiente organizacional.



Evento promovido pela Unimed Brasil, o RH Experience com a participação de representantes de 30 empresas parceiras da Unimed Prudente. O encontro foi para estabelecer um canal direto de comunicação com os profissionais de Recursos Humanos (RH) dessas empresas, buscando ouvir e compreender suas expectativas em relação a Unimed. Durante o evento foram realizados debates, avaliação de conteúdos e sugestões.



## Visita Lar Santa Filomena

---

A Unimed Prudente abriu as portas para o Projeto Despertar (Lar Santa Filomena – entidade que atende crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade). Durante a visita, os jovens tiveram a oportunidade de explorar os diferentes setores da nossa organização.

# Programa de Fidelização

O Programa de Fidelização da Unimed Prudente, premia os colaboradores por tempo de casa. É uma maneira de reconhecer e validar a importância do profissional e a retenção do talento na Unimed Prudente.



## São premiados os colaboradores que tem:

- **1 ano:** café com o diretor
- **5 anos:** uma mochila e um Pin personalizado
- **7 anos:** vale de R\$ 300
- **10 anos:** vale de R\$ 500
- **15 anos:** Day Use em algum Hotel Fazenda ou Resort
- **20 a 25 anos:** um fim de semana em algum Hotel Fazenda
- **30 a 35 anos:** uma viagem para o Nordeste com a família

# Satisfação em trabalhar na Unimed Prudente

Um ambiente organizacional prestigiado pelas pessoas que trabalham na empresa, traz diversas vantagens, e o **selo GPTW (Great Place To Work)** é uma confirmação disso. A Unimed Prudente recebeu em dezembro de 2022, o selo com validade de 2023, a certificação do selo GPTW, onde se conhece a empresa a partir da percepção das pessoas que trabalham nela.

É importante entender que o selo fornecido pela consultoria GPTW é fruto da avaliação das pessoas que vivenciam o ambiente de trabalho: o colaborador. A pesquisa realizada pela consultoria, gera indicadores que podem ser trabalhados e melhorados.

Ser um **Great Place To Work**, diferencia as empresas e mostra o quanto o colaborador está satisfeito com o ambiente de trabalho e o quanto confia na organização e nos líderes.



# Número de Colaboradores

O quadro de colaboradores da Unimed Prudente, registrou um aumento gradual, ao longo de 2023.

A operadora **começou o ano com 485 funcionários.**

Em dezembro de **2023 o número fechou em 516** | Crescimento de aproximadamente 6,3%

**A maioria dos colaboradores são mulheres,**

o que mostra uma diversidade de gênero.

**A geração Y constitui a maior parcela de colaboradores**

Apresentou um aumento de 4,8% ao longo do ano de 2023, **seguida pela geração Z** com aumento de 32,7%.

**A geração X manteve estável** com um aumento de 1,6%

e **a presença dos Baby Boomers diminuiu em 36,4%** ao longo do ano.

<b>Geração X</b> (nascidos entre 1965 e 1980)	126 colaboradores
<b>Geração Y</b> (nascidos entre 1981 e 1996)	300 colaboradores
<b>Geração Z</b> (nascidos entre 1997 e 2010)	73 colaboradores
<b>Geração Baby Boomers</b> (nascidos entre 1946 e 1964)	7 colaboradores

# Unidades

---

- Unimed Vendas (matriz)
- Hospital Unimed/Centro de Vacinação/Centro de Reabilitação
- Unimed Mais Saúde: Unimed Mais Prudente/Saúde Ocupacional Unimed e Medicina Preventiva
- Unimed Mais Região: Presidente Epitácio, Osvaldo Cruz, Teodoro Sampaio e Rancharia
- Unimed AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista)

# Saúde e Segurança do Colaborador

---

O setor de Saúde e Segurança do Trabalho dentro da Unimed Prudente, que atua junto ao Departamento Pessoal, é um dos pilares de reconhecimento e responsabilidade corporativa, com o objetivo de cumprir as normas regulamentadoras, e com isso conscientizar os colaboradores na prevenção de acidentes de trabalho e doença ocupacional.

A Unimed Prudente preza pelo bem-estar dos seus colaboradores e acredita que cuidar do corpo e da mente é a base para um desempenho de sucesso. Com o objetivo de preservar a saúde e a integridade dos colaboradores, a Cooperativa realiza todos os programas legais da área como os exames periódicos, que são realizados conforme a NR-7 PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), que tem como principais objetivos:

- Rastrear e detectar precocemente os agravos à saúde relacionados ao trabalho
- Detectar possíveis exposições excessivas a agentes nocivos ocupacionais
- Definir a aptidão de cada empregado para exercer suas funções ou tarefas determinadas
- Subsidiar análises epidemiológicas e estatísticas sobre os agravos à saúde e sua relação com os riscos ocupacionais
- Acompanhar de forma diferenciada o empregado cujo estado de saúde possa ser especialmente afetado pelos riscos ocupacionais
- Controlar da imunização ativa dos empregados, relacionada a riscos ocupacionais, sempre que houver recomendação do Ministério da saúde

# Monitoramento da saúde ocupacional dos colaboradores 2023

Quantidade de colaboradores	516
Total de colaboradores monitorados	259
Total de exames ocupacionais realizados	729
Porcentagem de colaboradores monitorados	50,19%
Monitoramento ocupacional com exames alterado	0

Em 2023, dos **516 colaboradores** da Unimed Prudente, **259 foram monitorados**, ou seja, realizaram exames ocupacionais. Ao todo foram realizados **729 exames**. E nenhum colaborador teve o exame alterado.

# Educação para prevenir

---

Manter a comunicação ativa sobre segurança do trabalho com os colaboradores é de extrema importância. Com intuito de reduzir riscos existentes dentro da Cooperativa, e identificar índices de periculosidade, o Setor de Saúde e Segurança do Trabalho da Unimed Prudente intensificou nos últimos anos a comunicação com o colaborador sobre acidente de trabalho.

**Artigo 19: “Acidente de trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa provocando lesão corporal ou perturbação que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho”.**

Se compararmos os anos de 2021, 2022, e 2023, percebemos um aumento no número de acidentes de trabalho, não por falha da cooperativa ou do colaborador, mas porque foi intensificada a orientação aos funcionários, pois muitas vezes o setor responsável não recebia as informações do ocorrido.

# Acidentes de trabalho

	2021		2022		2023	
	Típico	Trajeto	Típico	Trajeto	Típico	Trajeto
Hospital Unimed	2	0	1	1	6	1
Matriz e Unidades	1	3	2	3	3	5
Dados Gerais	Colaboradores	Acidentes	Colaboradores	Acidentes	Colaboradores	Acidentes
	446	6	482	7	506	15
Porcentagem	1,35%		1,45%		2,96%	

# Capacitação e Treinamento

Sempre de acordo com as normas – NR 1 – Gerenciamento dos Riscos Ocupacionais, a Cooperativa promove capacitação e treinamento para os colaboradores, sobre atitudes preventivas que todos devem ter para reduzir os riscos durante as atividades realizadas. A capacitação ocorre antes do colaborador iniciar suas funções.

Atualmente o setor de Saúde e Segurança do Trabalho, conta com membros da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédios), que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho com a preservação da vida e promoção da saúde do trabalhador.



# CIPA

## Cipa adequando o ambiente de trabalho na Unimed Prudente

---

Atualmente são **11 membros que integram a CIPA**, divididos entre Matriz, Unimed Mais, Saúde Ocupacional, Medicina Preventiva e AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista). Outras **4 pessoas no Atendimento Domiciliar e 6 no Hospital Unimed.**



# Ginástica Laboral

Mantendo o foco na essência de cuidar, a Unimed Prudente reafirma o compromisso com o desenvolvimento humano e profissional de seus colaboradores, investindo regularmente no bem-estar.

Para atender a NR 17 – Ergonomia que visa estabelecer as diretrizes e os requisitos que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos colaboradores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho, a Cooperativa conta com mobiliários adequados nos postos de trabalho e busca melhorar as condições de conforto no ambiente e à própria organização do trabalho.

Como parte integrante da melhoria contínua dos processos ergonômicos, a Unimed Prudente diariamente disponibiliza aos colaboradores a Ginástica Laboral, que tem como objetivo proporcionar ao colaborador uma melhor utilização de sua capacidade funcional através de exercícios de alongamento, de prevenção de lesões ocupacionais e dinâmicas de recreação. Os exercícios são aplicados por uma educadora física, com duração de 10 a 15 minutos.



# Ações socioculturais

O interesse pela comunidade é um dos princípios cooperativistas, e a Unimed Prudente se compromete com essa diretriz. Além de alguns projetos sociais que a Cooperativa participa e apoia, também trabalha junto com o Edesp (Instituto de Excelência Desportiva de Presidente Prudente), patrocinando escolinhas de basquete e handebol, com cerca de 130 crianças de escolas públicas com um único objetivo: de contribuir para a promoção da cidadania em sua área de atuação. A cooperativa contribui financeiramente com o programa.

Ainda falando em esporte, a Cooperativa também trabalha com o atleta paralímpico Lucas Santana, que vem conquistando, títulos, medalhas e estabelecendo records na natação.



# Departamento de Marketing da Unimed Prudente: Um Pilar Estratégico para a Inovação e Crescimento

O Departamento de Marketing da Unimed Prudente é fundamental na articulação da missão, visão e valores da cooperativa, promovendo uma integração eficaz entre os diversos stakeholders através de iniciativas voltadas à saúde preventiva e ao bem-estar. Este compromisso se reflete na adoção de estratégias de comunicação abrangentes, tanto internas quanto externas, fortalecendo o entendimento e a percepção positiva do papel vital desempenhado pela organização no ecossistema de saúde.

Em 2023, o departamento experimentou uma transformação significativa, evoluindo de uma função operacional para um papel eminentemente estratégico. Esta nova configuração permitiu uma segmentação focada em nossos públicos-alvo — cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores de serviços e empresas — adequando as mensagens e ações de marketing para atender aos objetivos específicos de cada grupo. Essa abordagem segmentada e estratégica ampliou nossa assertividade e impacto, reforçando nossa presença significativa na região e aprofundando nosso compromisso com a saúde e qualidade de vida dos usuários de nossos serviços.



## Credibilidade e Posicionamento da Marca

---

A gestão do Departamento de Marketing se orienta pela manutenção e reforço da credibilidade da marca Unimed, sinônimo de excelência no setor de saúde cooperativista global. Este esforço se traduz na preservação de nossa identidade regional, sem prejuízo ao alcance e visibilidade da marca, sempre alinhada às expectativas de nossos públicos e à imagem de liderança da Unimed Prudente.

A participação ativa do departamento em reuniões estratégicas e o suporte às demais áreas na concepção de iniciativas refletem nosso papel central na formulação e implementação de estratégias de longo prazo para a cooperativa.

## Inovação na Comunicação com Cooperados

---

Inovamos na aproximação com nossos cooperados, estabelecendo uma comunicação mais ativa e objetiva, através de canais específicos e ações de valorização, exemplificado pela ampliação do programa de “voucher de aniversário” digital, uma solução moderna que fortalece o vínculo com nossos médicos cooperados e expande nossa rede de parcerias comerciais. Esta iniciativa, além de elevar a satisfação dos cooperados, potencializa nossa presença no contexto econômico e social da região.

## Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável e Social

---

O Departamento de Marketing reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e responsabilidade social, incorporando práticas de ESG (Environmental, Social, and Governance) em nossas operações. Este alinhamento estratégico com os valores cooperativistas se manifesta através de ações concretas de apoio à comunidade e de promoção da saúde ambiental, como a coleta de lixo eletrônico, a inauguração de usina fotovoltaica e o apoio a programas de inclusão social e esportiva.

## Relações públicas e Institucionais

---

O departamento de marketing assumiu um papel natural de Relações Públicas e Institucionais da Unimed Prudente, sendo estratégico para fortalecer nossa rede de influência e promover parcerias benéficas com uma ampla gama de stakeholders. Através de um diálogo constante e produtivo com instituições sociais, associações comerciais, órgãos governamentais em níveis municipal, estadual e federal, bem como outras cooperativas, estabelecemos uma presença sólida e influente no ecossistema de saúde e bem-estar. Essas interações não apenas ampliam o alcance de nossas iniciativas de saúde pública e responsabilidade social, mas também reforçam a posição da Unimed Prudente como líder cooperativa comprometida com o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua da qualidade de vida na comunidade que servimos. Este engajamento institucional é vital para a promoção de políticas de saúde inovadoras, o fortalecimento da nossa rede de apoio e a consolidação de um modelo de governança colaborativa.

## Visão de Futuro e Integração Estratégica

---

O Marketing se consolida como um elo fundamental entre a Unimed Prudente e seus diversos públicos, atuando proativamente no estabelecimento de parcerias estratégicas e na promoção de uma comunicação efetiva e empática. Nosso papel estratégico nos posiciona como agentes de transformação, contribuindo decisivamente para o fortalecimento da marca, a fidelização de nossos públicos e o desenvolvimento sustentável de nossa região.

Em suma, o Departamento de Marketing da Unimed Prudente desempenha um papel crucial na condução da cooperativa rumo a novos patamares de excelência, inovação e comprometimento social, assegurando que continuemos a liderar pelo exemplo no cenário da saúde cooperativista.



# Ambiental

Relatório de Gestão  
Unimed Presidente Prudente  
2023

# Comprometimento

Como Cooperativa, a Unimed Prudente tem o comprometimento com os princípios que regem o negócio. O interesse pela comunidade, é uma dessas diretrizes que é seguida e que marca a história da operadora. É uma forma de trabalhar pelo bem comum, contribuindo com ações positivas na região de atuação.

Foi com isso em mente que a Unimed Prudente vem intensificando nas contribuições sociais. O compromisso com a sustentabilidade na área da saúde, os ESGs (Ambiental, Social e Governança), são fundamentos estratégicos importantes para o desenvolvimento sustentável por meio do uso consciente de recursos, igualdade, transparência e otimização de custos com melhor qualidade em atendimento.

Na Unimed Prudente, este tipo de prática já faz parte do dia a dia das ações com a construção de parcerias estratégicas e a promoção de ações coordenadas com foco em todos os públicos de relacionamento.

Para as cooperativas, o ESG representa um conjunto de práticas que estão alinhadas com o modelo de negócio e com os princípios cooperativistas. Iniciativas voltadas para a sustentabilidade ambiental e sociocultural e para a evolução do modelo de governança, com impactos diretos nos resultados econômico-financeiros.

Um dos trabalhos realizados em 2023, foi o recolhimento de lixo eletrônico – um container ficou por dois meses no estacionamento da Unimed Prudente – e as pessoas, tanto colaboradores, cooperados e população em geral, participaram da ação descartando produtos elétricos e eletrônicos quebrados, danificados ou sem utilidade. Uma maneira de conscientizar a todos sobre os impactos ambientais do descarte incorreto do lixo eletrônico.



# Comprometimento

Também em 2023 foi inaugurada uma das maiores usinas fotovoltaicas da região – com 780 placas. A Usina Fotovoltaica fica localizada numa área rural, no município de Álvares Machado, que pertence a AFUP (Associação dos Funcionários da Unimed Prudente). É um grande sistema de geração de energia solar. A principal finalidade desse tipo de usina é converter a radiação solar em energia elétrica por meio de células fotovoltaicas, que são posicionadas em várias placas/painéis fotovoltaicos localizados no chão. Essa usina, gera cerca de 55 mil KW e abastece hoje toda a nossa estrutura de forma sustentável e de forma a economizar a energia elétrica.

Entre as ações desenvolvidas continuamente, pela Unimed Prudente, está a coleta de blister – aquela embalagem de medicamentos que pode armazenar comprimidos – e a coleta de lacres de bebidas em lata. O que é arrecadado, é doado a uma instituição que fabrica cadeira de rodas.

O trabalho de conscientização de todos não para por aí. A Cooperativa também desenvolve uma ação sobre a utilização do papel. Todo papel descartado na Cooperativa, é triturado e doado à Cooperlix (Cooperativa de Trabalhadores de Produtos Recicláveis de Presidente Prudente). Além de desenvolver ações sobre o uso consciente da água.



**Unimed**

Presidente  
Prudente