

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024



ANS nº 31.579-6



Aqui
tem
gente.



Aqui
tem
vida.

Aqui
tem
Unimed.



sumário

01	Mensagem da Diretoria	3
02	Sobre o relatório	5
03	Governança – Estrutura Organizacional	7
04	Nosso Modelo de Negócio	33
05	Social	100
06	Ambiental	141



MENSAGEM DA DIRETORIA



Prezados médicos cooperados,

É com grande satisfação e orgulho
que celebramos, juntos, as conquistas
de 2024.

Este ano, repleto de desafios, foi marcado pela superação, inovação e pelo empenho de cada um de nós. Com dedicação e esforço conjunto, transformamos obstáculos em oportunidades de crescimento e excelência.

Com uma gestão prudente e inovadora, conseguimos garantir a saúde financeira da nossa cooperativa, realizando investimentos estratégicos em tecnologia e infraestrutura que pavimentam o caminho para um futuro mais forte. Além disso, aprimoramos processos internos, resultando em maior eficiência operacional e melhor experiência para nossos cooperados e beneficiários.

Expandimos nossa presença no mercado e reforçamos a marca Unimed, atingimos novos horizontes e ampliamos nossa base de clientes. Cada uma dessas conquistas é um reflexo direto do compromisso e dedicação da nossa equipe.

Agradecemos imensamente aos médicos cooperados, que são a verdadeira força que impulsiona nossa missão de oferecer cuidado com qualidade e excelência. Sem a sua entrega constante, não seríamos capazes de impactar positivamente tantas vidas.

Olhamos para o futuro com entusiasmo, conscientes dos novos desafios que virão, mas com a certeza de que, unidos, continuaremos a inovar, adaptando-nos às transformações e superando as expectativas de todos os nossos cooperados, colaboradores, prestadores de serviço e beneficiários.

Agradecemos a cada um de vocês pela contribuição essencial e pela confiança depositada em nossa cooperativa. Juntos, continuaremos a construir um futuro mais saudável, próspero e responsável, fundamentado nos valores do cooperativismo e na busca constante pela excelência.

Atenciosamente

Diretoria da Unimed Prudente



SOBRE O RELATÓRIO

Compromisso com a transparência

Este relatório apresenta as principais informações de 2024, conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Ele reflete o compromisso da Unimed Prudente com a sustentabilidade e destaca as ações que impulsionam o desenvolvimento econômico, social e ambiental da cooperativa e da comunidade onde está inserida.

Anualmente, a Unimed Prudente compartilha com seus públicos de relacionamento o Relatório de Gestão, que descreve as atividades realizadas de janeiro a dezembro.

Com uma abordagem clara e objetiva, este relatório traz os dados mais relevantes e os momentos marcantes de 2024, com base nas contribuições dos gerentes e coordenadores de cada departamento.

2024

Unimed
Presidente
Prudente

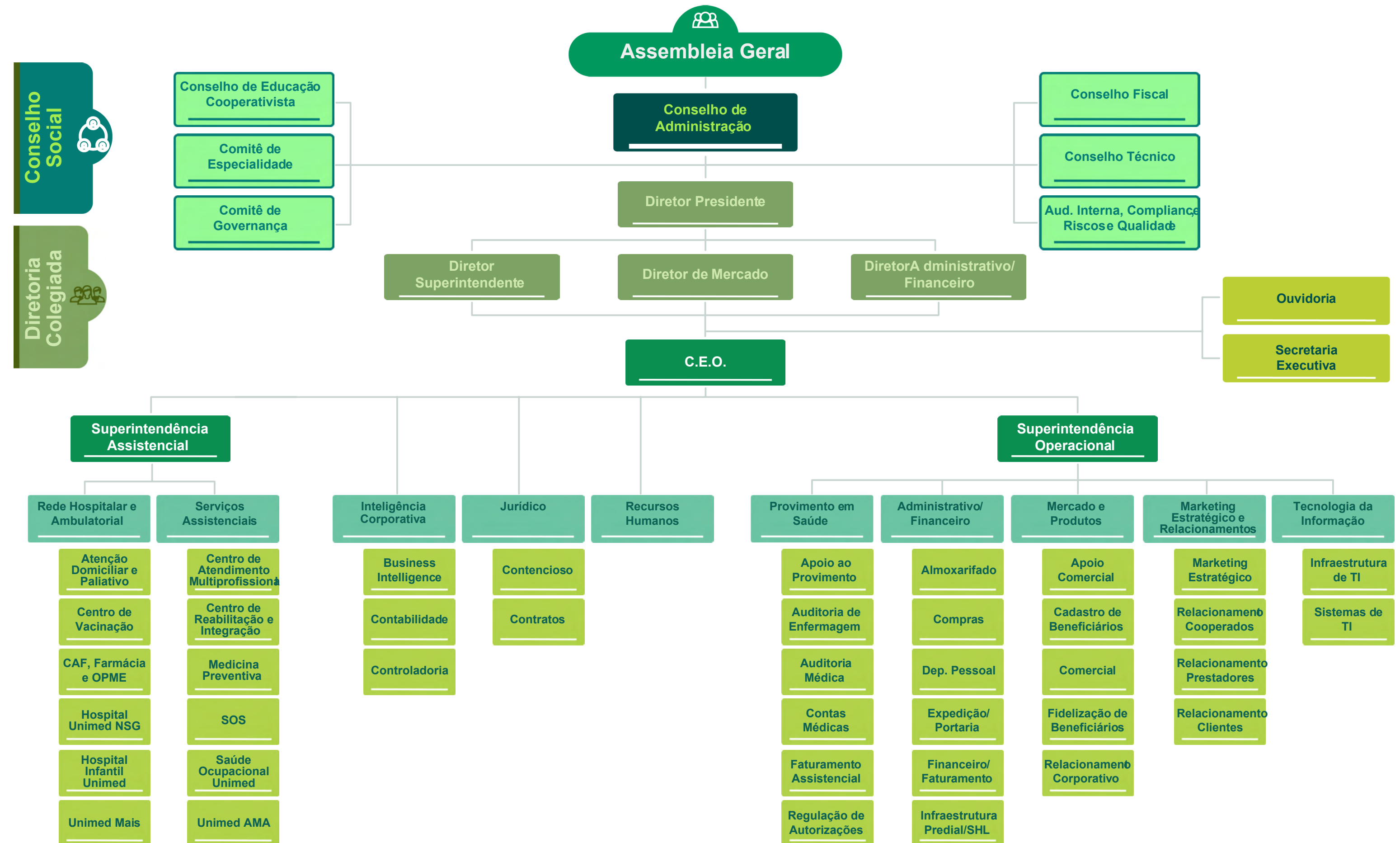


**GOVERNANÇA
ESTRUTURA
ORGANIZACIONAL**

Uma governança baseada na colaboração

A Assembleia Geral da Unimed Prudente é a principal instância de de liberação e o órgão máximo de governança da Cooperativa.

Como uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, cada cooperado tem direito a um voto, independentemente do capital que possua. Assim, nossa força reside nas decisões coletivas e nas escolhas feitas pelo conjunto de cooperados. Nas assembleias, os cooperados elegem seus representantes para os órgãos de governança, garantindo a representatividade e a participação ativa de todos.



Órgãos de Governança e suas atribuições

Diretoria Executiva

É o órgão encarregado pela administração e representação da Cooperativa junto à sociedade, com autoridade para realizar todos os atos necessários à gestão, supervisão e coordenação dos negócios. Suas principais responsabilidades incluem supervisionar, orientar, coordenar e impulsionar todas as atividades da Cooperativa, garantindo seu bom funcionamento e crescimento.



Diretor Presidente:

Dr. João Alberto Artoni de Carvalho (ortopedia)



Diretora Superintendente:

Dra. Juliana Cristina Kuhn Medina (ginecologia/obstetrícia)



Diretor Administrativo:

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 ainda tem 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

Tem a responsabilidade de emitir um parecer prévio sobre o cumprimento dos requisitos estatutários ou regimentais para a admissão de novos cooperados e elaborar um relatório caso a admissão não seja aprovada.

Além disso, deve analisar a documentação apresentada por entidades e realizar vistorias nos serviços assistenciais que buscam se credenciar à Cooperativa, encaminhando um parecer ao Conselho de Administração.

Integrantes do conselho:

Efetivos



Dr. Fernando Antonio Mourão Valejo
(ginecologia/obstetrícia)



Dr. Luiz Armelin Filho
(cardiologia)



Dr. Lorival de Matos Rodrigues
(urologia)

Suplentes



Dr. Fabio Rossetto Leão
(cardiologia)



Dr. Nahul Pereira da Silva Junior
(cirurgia geral)



Dr. Ronaldo Gazolla Alves
(oftalmologia)

Conselho Fiscal (2024/2025)

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 assembleia dos cooperados.

Integrantes do conselho:

Efetivos



Dr. Silvio Roberto Felipe Bueno



Dr. José Roberto Madrucci



Dr. Marcos Cazer Simionato

Suplentes



Dr. Felipe do Carmo Moura



Dr. Walter Teixeira Goes

Conselho de Educação Cooperativista

Tem a responsabilidade de orientar e conscientizar os cooperados, empregados da Cooperativa e a comunidade em geral sobre a filosofia e os princípios do cooperativismo, com foco nas cooperativas de trabalho médico e no Sistema Unimed. Isso é feito por meio de palestras, cursos, seminários e outras atividades.

Além disso, o Conselho promove palestras para os médicos que participam do processo seletivo de admissão no quadro social da Cooperativa, esclarecendo-lhes os direitos e as obrigações previstos na legislação cooperativista.

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

Com regulamento próprio, o comitê tem como objetivo analisar e propor ajustes nas normativas da Cooperativa, incluindo o estatuto, o regimento interno, as políticas institucionais e as deliberações dos órgãos de administração. Sua função também é verificar se as ações estão alinhadas às 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. Paulo Roberto Mazaro
(Diretoria Executiva)



Ellen Juliana Reis Novais
(Coordenadora de Compliance e Riscos)



Dra. Cláudia Cardoso de M. Oliveira (Conselho de Administração)



Marcele Deire Cristovao Spilere
(Gerente de Inteligência Corporativa)



Dr. Silvio Roberto Felipe Bueno (Conselho Fiscal)



Erico Giuliano de Souza Giane
(CEO)



Dr. Matheus Alessi Rodrigues
(Conselho de Educação Cooperativista)



Victor Flávio Martinez Franco
(Gerente Jurídico)

Comitê de Especialidades

Reúne médicos de diversas especialidades da Unimed Prudente, além de representantes das regiões de Rancharia, Osvaldo Cruz, Presidente Epitácio e Teodoro Sampaio. Esses grupos discutem as necessidades de cada área de atuação.

O comitê é formado por núcleos de três a cinco representantes e tem como objetivo definir metas, promover melhorias e solucionar problemas e demandas de cada especialidade. Dentro deste comitê existe o Projeto Valoriza, um programa de pagamento baseado em “performance”.

Integrantes do comitê:

Anestesia

Dr. Renato Frederico

Dr. Luis Fernando Furon

Dr. Leonardo Mitsuo Kato Ito

Cardiologia

Dra. Luciana Shadeck

Dr. Carlos Eduardo Bosso

Dr. Leonardo Gonini

Comitê de Especialidades

Cirurgia Cardiovascular

(Angiologia,
Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Vascular, Hemodinâmica, Radiologia
Intervencionista, Angioradiologia)

Dr. Romulo Cesar A. Bonini

Dr. Welington 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. Hideio Urasaki

Dr. Marcos Otani

Dr. Roberto Hasimoto

Cirurgia Plástica

Dr. Denis Medina

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. Lucia Helena Fiorante

Dra. Fernanda Caliani

Dr. Marcelo Gervazoni

Dra. Giovana Artoni

Dr. Fernando Gomes

Comitê de Especialidades

Dermatologia

Dr. Eduardo Roncada

Dr. Karina Sunaga

Dra. Luiza Schaefer

Gastroenterologia

(Endoscopia/Gastroenterologia)

Dr. Marcio Crelis

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. Aryane Pinelli

Dr. Giuliano Tosello

Dra. Valeska C. M Boraschi

Dra. Grazielle Tofano

Dra. Thais S. 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. Mayndra Mychelle

Comitê de Especialidades

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 Mierel

Dr. Pedro Corral

Urologia

Dr. Felipe de A. Paula

Dr. Edmilson Longhi

Dr. João Parizzi

Comitê de Privacidade de Dados

O Comitê de Privacidade de Dados tem como responsabilidade assessorar a Diretoria Executiva na definição de diretrizes e no monitoramento dos riscos identificados nos relatórios de impacto. Além disso, o comitê deve desenvolver e implementar políticas que garantam a privacidade dos dados e promover boas práticas no tratamento de dados pessoais.

Também é incumbido de monitorar a conformidade com os Programas de Privacidade de Dados Estadual e Nacional, com o objetivo de fortalecer a cultura de privacidade de dados na Unimed Presidente Prudente.

O comitê é composto por dois grupos, cada um com representantes de áreas específicas:

Principal:

Será formado pelo Encarregado de Dados – DPO, um representante da Diretoria Executiva e por representantes das áreas de Tecnologia da Informação, Jurídico e Estratégia;

Complementar:

Será formado por representantes das áreas de Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Comercial, Provimento em Saúde, Marketing e Recursos Próprios.

Comitê de Ética e Conduta

O Comitê de Ética é responsável por elaborar e aplicar diretrizes de comportamento que se espera de todas as pessoas que se relacionam com a Unimed de Presidente Prudente e é formado por representantes da Diretoria Executiva, da área de Compliance, do Jurídico e de Recursos Humanos.

Suas principais atribuições são:

Analisar condutas em desacordo com as normas éticas e princípios estabelecidos, sejam essas de ofício ou decorrentes do canal de denúncias;

Recomendar, acompanhar e avaliar, o desenvolvimento de ações que objetivem a disseminação, capacitação e treinamento sobre as normas de ética e disciplina;

Solicitar a instauração de processo para apuração de fato ou conduta que possa configurar descumprimento aos padrões éticos;

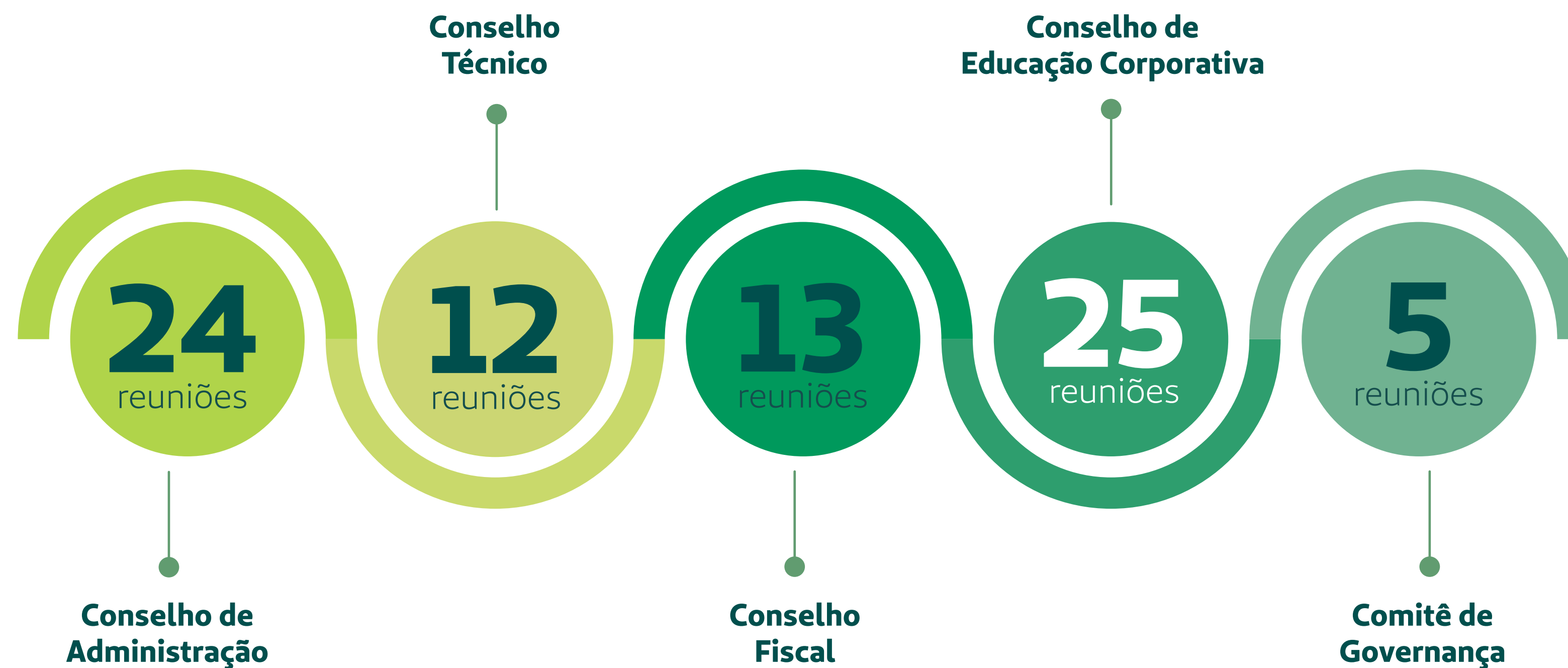
Assessorar a Diretoria Executiva no que tange a aplicação de medidas corretivas e/ou punitivas de condutas em desacordo ao Código de Conduta;



Avaliar a efetividade do Canal de denúncias e propor melhorias.

Encontros de gestão

Em março de 2024 foi realizada uma Assembleia Geral. No entanto, ao longo do ano, os Conselhos se reuniram diversas vezes com o objetivo de estreitar a relação entre os cooperados e a administração.



Governança e Estratégia

Planejamento Estratégico

O Mapa Estratégico da Unimed Prudente foi desenvolvido para guiar a Cooperativa, estabelecendo as diretrizes que orientarão suas ações durante um período determinado — no caso da Unimed Prudente, de cinco anos.

A Unimed Prudente adota uma abordagem corporativa, levando em consideração as necessidades do mercado e os cenários nos quais estamos inseridos. Para o período de 2024 a 2028, o Mapa Estratégico foi elaborado com objetivos claros e metas que visam tornar a Cooperativa ainda mais robusta nos próximos anos.

O contexto atual da Unimed Prudente oferece a flexibilidade necessária para rápidas adaptações. Desta forma, o Mapa Estratégico é revisado todos os anos, o que permite o ajuste contínuo das ações e o desdobramento de novas iniciativas em toda a Cooperativa, além de garantir dinamismo e eficiência nas ações.

Todas as ações estratégicas delineadas no Mapa têm como foco o fortalecimento da relação com os cooperados, o perfil desejado para os colaboradores nos próximos cinco anos, a gestão de recursos próprios e o estabelecimento de parcerias. O objetivo maior de todas essas ações é garantir um atendimento de excelência aos beneficiários.



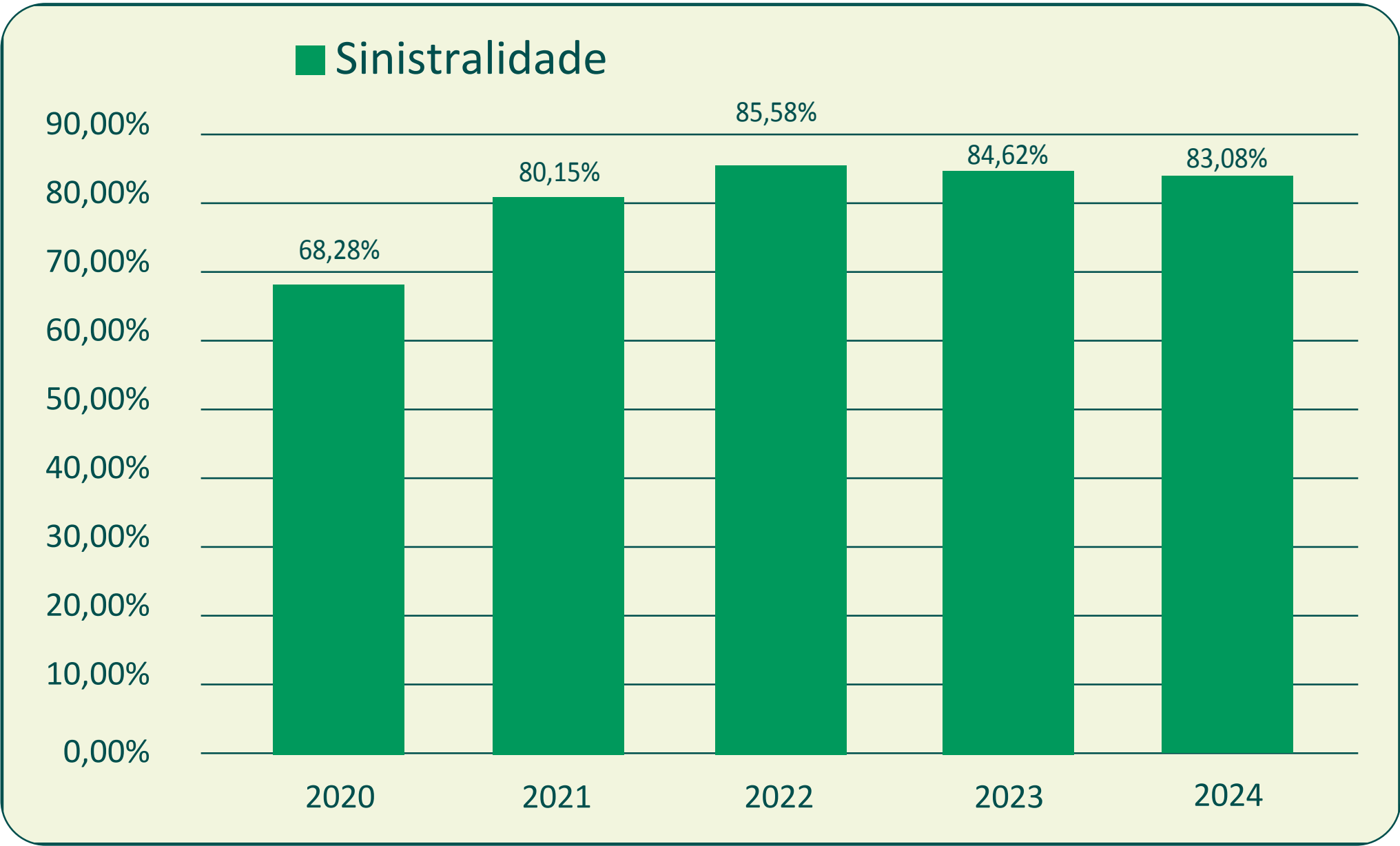
Governança e Estratégia

Otimização

Para garantir a implementação eficaz do Mapa Estratégico, a Unimed Prudente conta com um setor estratégico que apoia a Diretoria Executiva com informações e dados essenciais para embasar as decisões e as estratégias da Cooperativa.

Com foco na otimização de resultados, o setor faz a gestão orçamentária, realizando comparações entre os valores planejados e os efetivamente executados, a fim de identificar as melhores ações para maximizar resultados e reduzir custos. O controle de gastos é especialmente focado na sinistralidade ANS, um importante indicador que analisa o percentual dos custos com os beneficiários em relação aos valores pagos por eles à operadora de saúde, durante o mesmo período.

	Sinistralidade
2020	68,28%
2021	80,15%
2022	85,58%
2023	84,62%
2024	83,08%

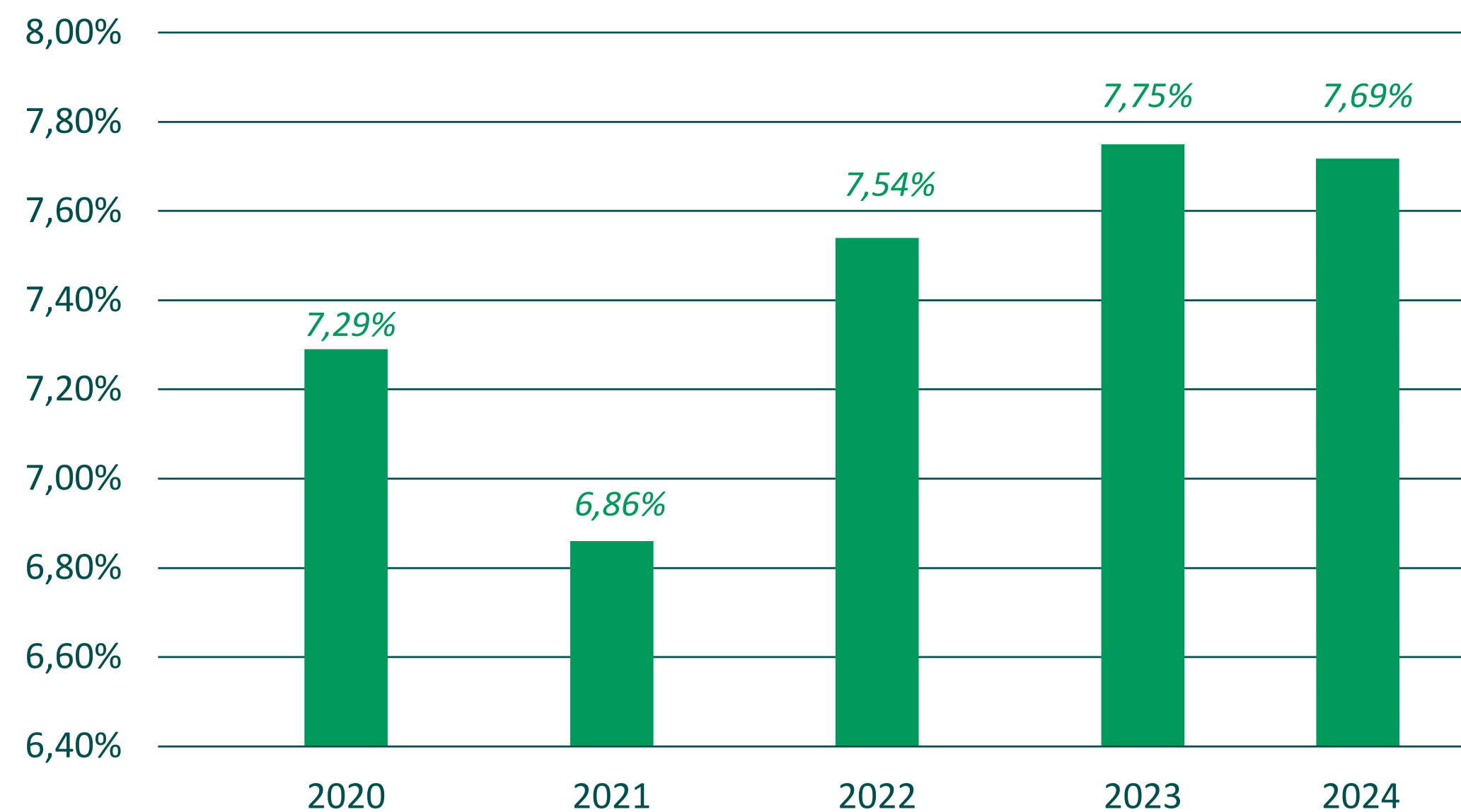


Governança e Estratégia

Otimização

Além disso, a Gestão também acompanha de perto os gastos com as despesas administrativas, que são fundamentais para a gestão e o funcionamento eficaz da empresa. Essas despesas são monitoradas por meio de um indicador, que compara o valor total gasto com as despesas administrativas à receita do mesmo período, garantindo a eficiência no uso dos recursos.

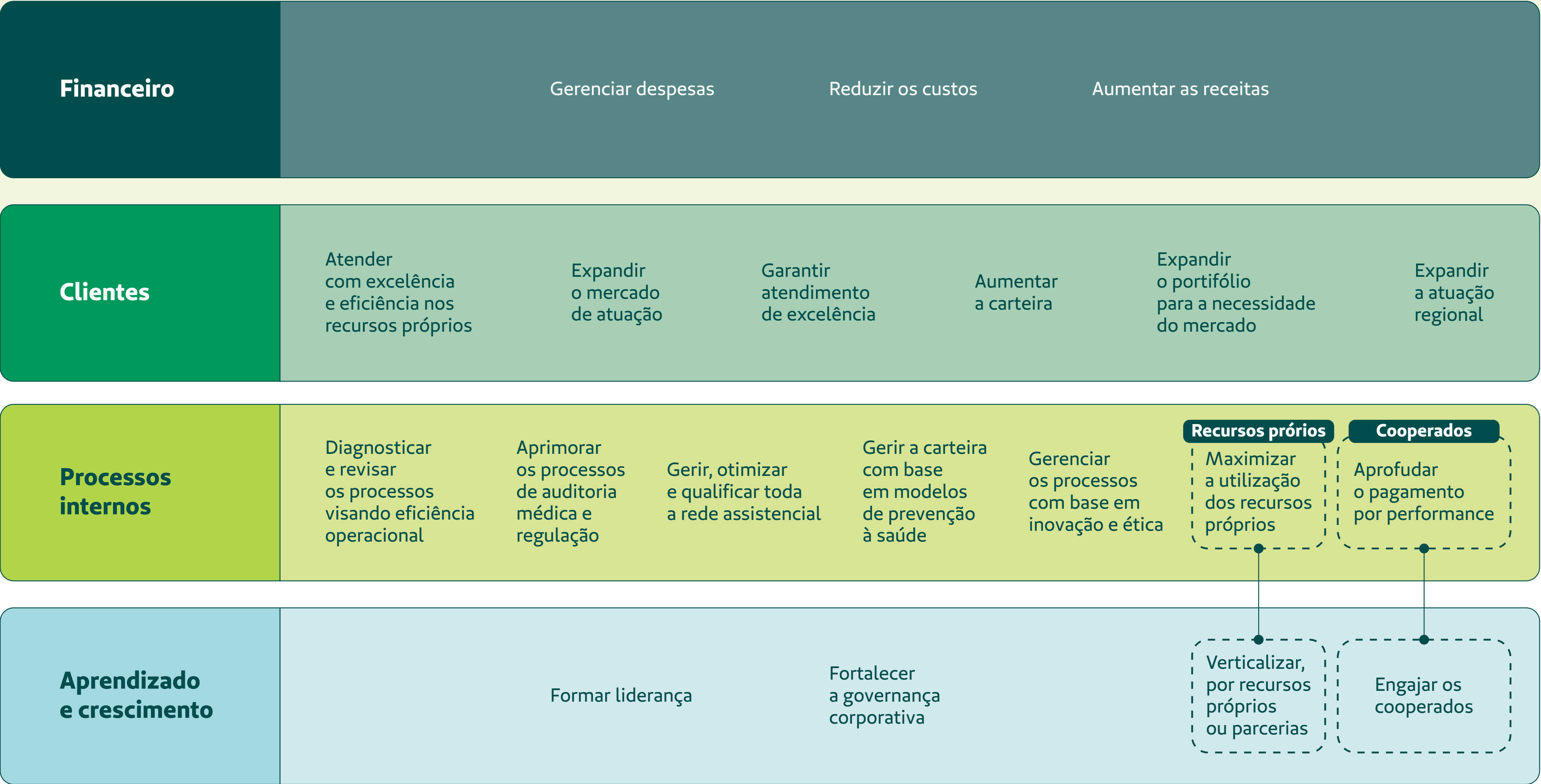
Despesas administrativas gerenciais



Governança e Estratégia

Mapa Estratégico 2024

O Planejamento Estratégico é a visão de onde queremos chegar. Em 2024, as metas e objetivos estabelecidos para o período foram cumpridos com sucesso. Desta forma, o Mapa Estratégico (2024-2028) reflete o compromisso e o esforço coletivo em direção a um futuro cada vez mais promissor.



Governança e Estratégia

Mapa Estratégico 2024

Na vertente de finanças, o ano de 2024 apresentou um crescimento de 3.483 beneficiários, chegando a dezembro a 109.646, com crescimento bruto de 11,3% na receita líquida. Outro destaque é para o gerenciamento de custos assistenciais, com a redução da sinistralidade ANS. Em 2024, foi de 83,08%, reduzida 1,8% em relação a 2023.



Quando se fala em Clientes, as ações em destaque são o canal direto de ouvidoria e para a Premiação SomosCoop 2024, pelo evento Circuito Verde Unimed. Já nos Processos Internos, ressaltam-se a consolidação do Software Tasy, a expansão do Power B.I., e revisão das Políticas Internas e Instrução Normativa e o acompanhamento gestão de riscos.



Por fim, na temática Aprendizado e Crescimento, as conquistas vão ainda mais além com a aquisição de um Hospital Próprio, a ampliação da Unimed Mais Pirapozinho, a reformulação Programa Valoriza, capacitação de Lideranças Programa JDL e o reconhecimento Great Place To Work (GPTW), com um índice de 85%.



Código de Conduta

Na Unimed Prudente, o compromisso com a ética, integridade e conformidade são pilares essenciais em todas as nossas atividades. Assim, buscamos, continuamente, aprimorar as boas práticas, assegurando que nossos princípios orientem decisões e promovam um ambiente de confiança e respeito.

O fortalecimento contínuo desses valores é fundamental para o sucesso sustentável e para a construção de uma cultura organizacional sólida e transparente.

O Código de Conduta da Unimed estabelece diretrizes de comportamento para todos os públicos que se relacionam com a Cooperativa, com o objetivo de garantir a manutenção de altos padrões éticos nas condutas diárias e nos relacionamentos profissionais. Em 2024, foram realizados diversos treinamentos para fortalecer a cultura da Cooperativa, orientando os participantes sobre o Código de Conduta.

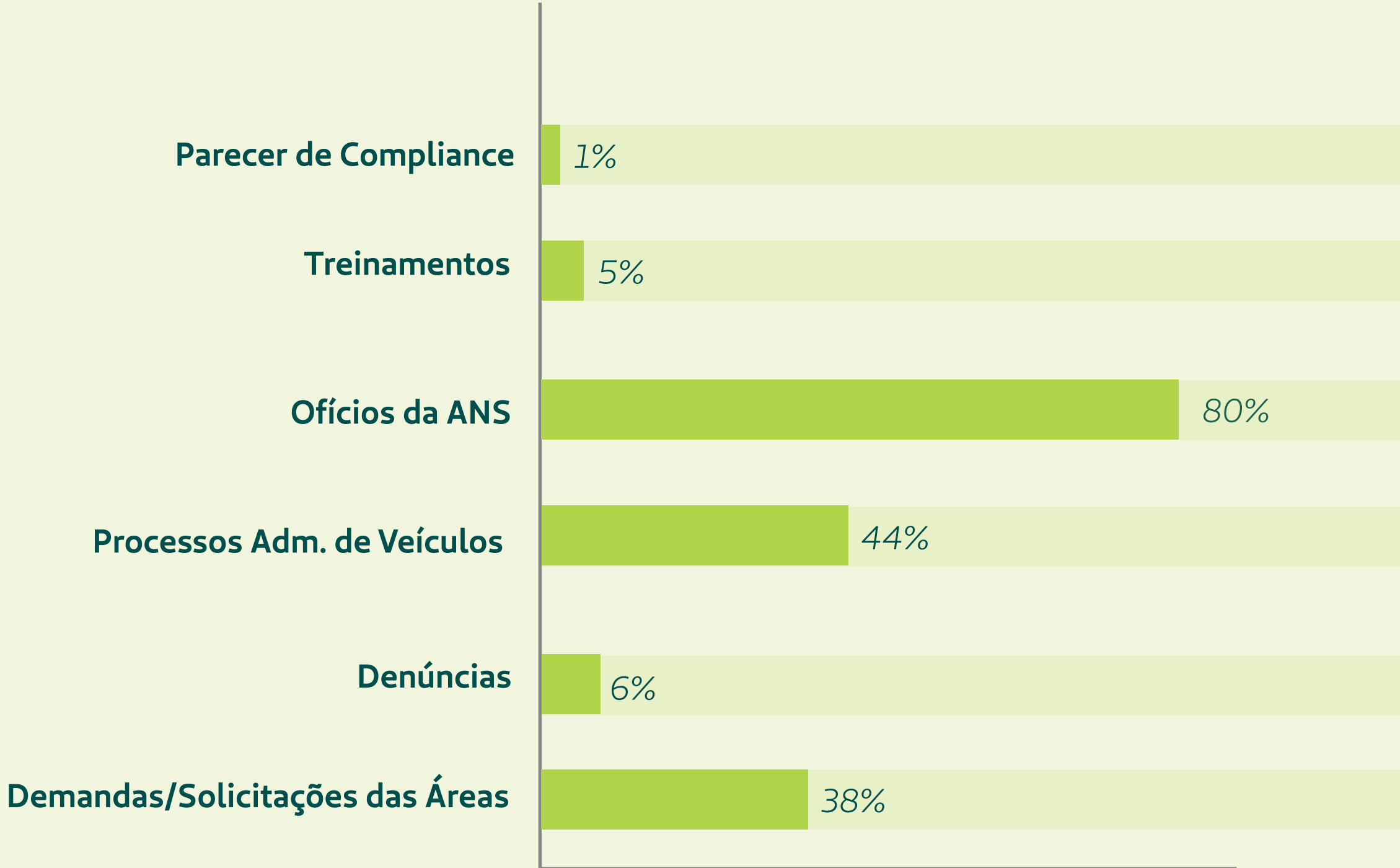
No total, tivemos 225 participações nos seguintes treinamentos:

	Treinamento de Efetivação para novos colaboradores
	Treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados para Prestadores de Serviços
	Treinamento para secretárias da Rede Credenciada
	Treinamento para profissionais não médicos da Rede Credenciada, promovido pelo Comitê de Segurança ao Paciente;
	Palestra sobre a Lei Geral de Privacidade de Dados no “Você é Unimed” para todos os colaboradores da Unimed Presidente Prudente e Unidades de Serviços

Compliance

O Compliance é o guardião dos valores da Unimed Presidente Prudente e responsável por fortalecer a cultura de integridade e conformidade na Unimed Presidente Prudente. Em 2024, atuou diretamente em 174 demandas de apoio regulatório das áreas.

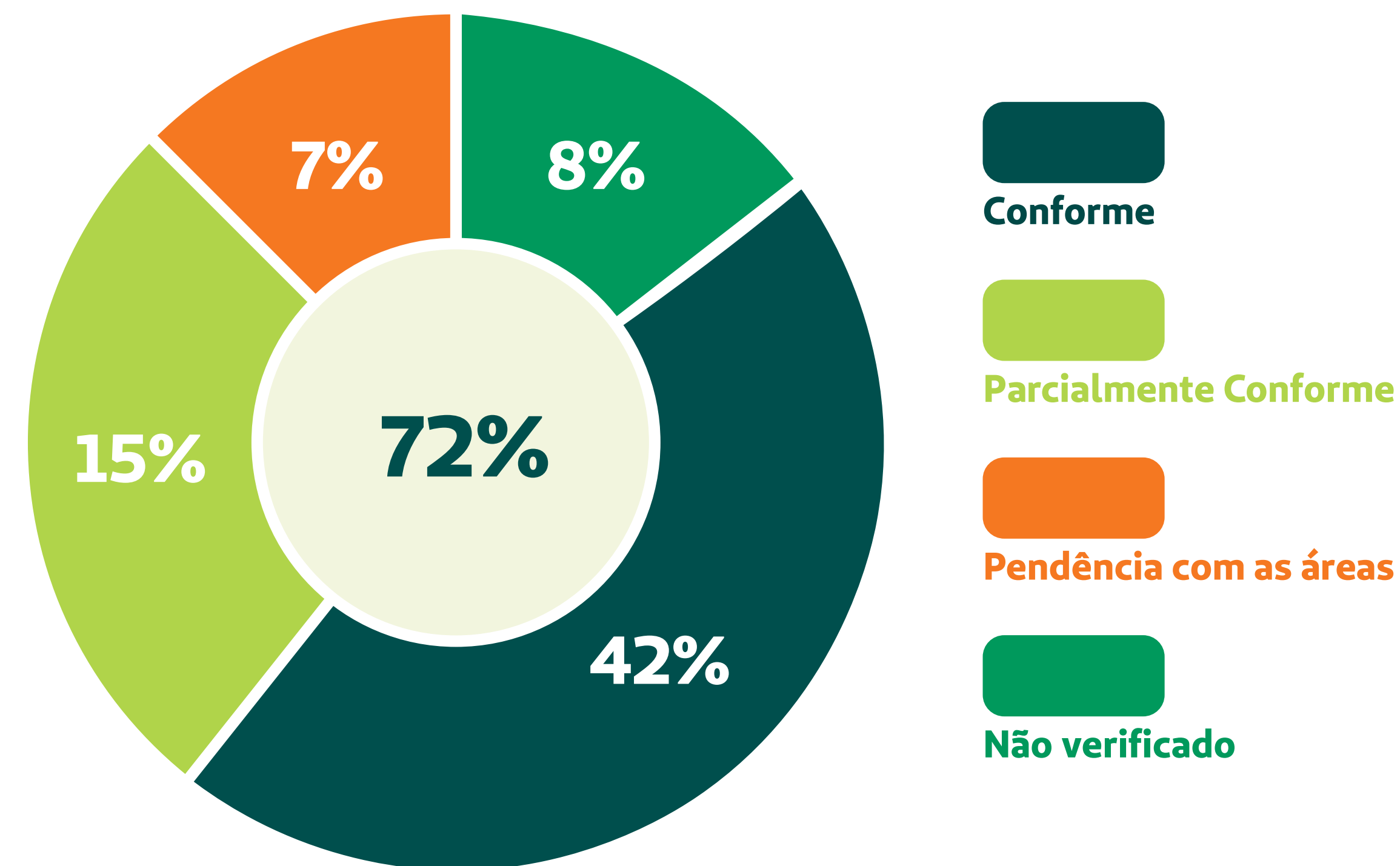
Foram realizadas 38 demandas específicas, investigadas 6 denúncias, conduzidos 44 processos de apuração de danos ou multas de veículos, recebidos e encaminhados 80 ofícios da ANS (Agência Nacional de Saúde), além de realizados 5 treinamentos e emitido 1 parecer técnico.



Conformidade regulatória

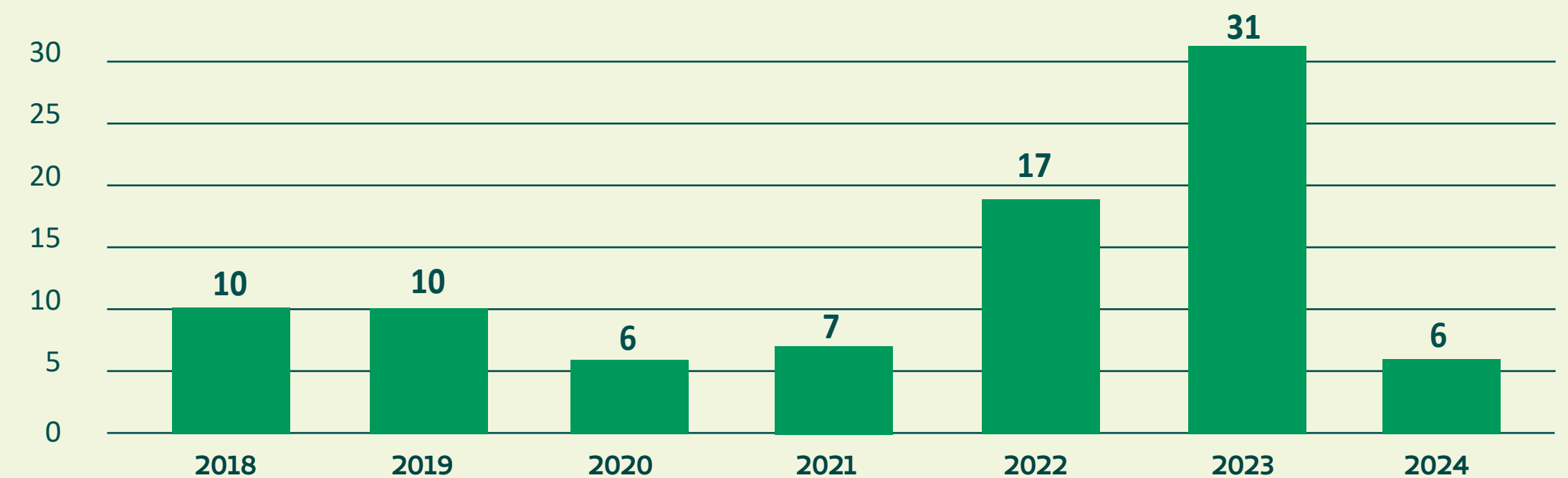
No ano de 2024, foi realizada uma auditoria documental regulatória na Unimed de Presidente Prudente, cujo objetivo principal era avaliar a conformidade dos processos internos com as normas vigentes. O escopo contemplou 72 obrigações exigidas no calendário da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Os resultados obtidos dessa auditoria servirão como insumo para as auditorias internas terceirizadas em 2025, permitindo uma análise mais aprofundada das práticas internas. Além disso, esses resultados serão fundamentais para implementar as melhorias nas atividades de Gestão de Risco e Qualidade, assegurando a eficiência e melhoria contínua dos processos internos.



Gestão do Canal de Ética

O Canal de Ética destina-se a receber dúvidas e denúncias sobre não conformidades relacionadas a irregularidades que possam comprometer a cultura de integridade na Unimed Presidente Prudente. Ele está disponível a todos os públicos que interagem com a Cooperativa, incluindo clientes, colaboradores, cooperdos e prestadores de serviços. As demandas recebidas são apuradas e reportadas à Alta Administração, conforme o histórico dos últimos anos.



Gestão de Riscos

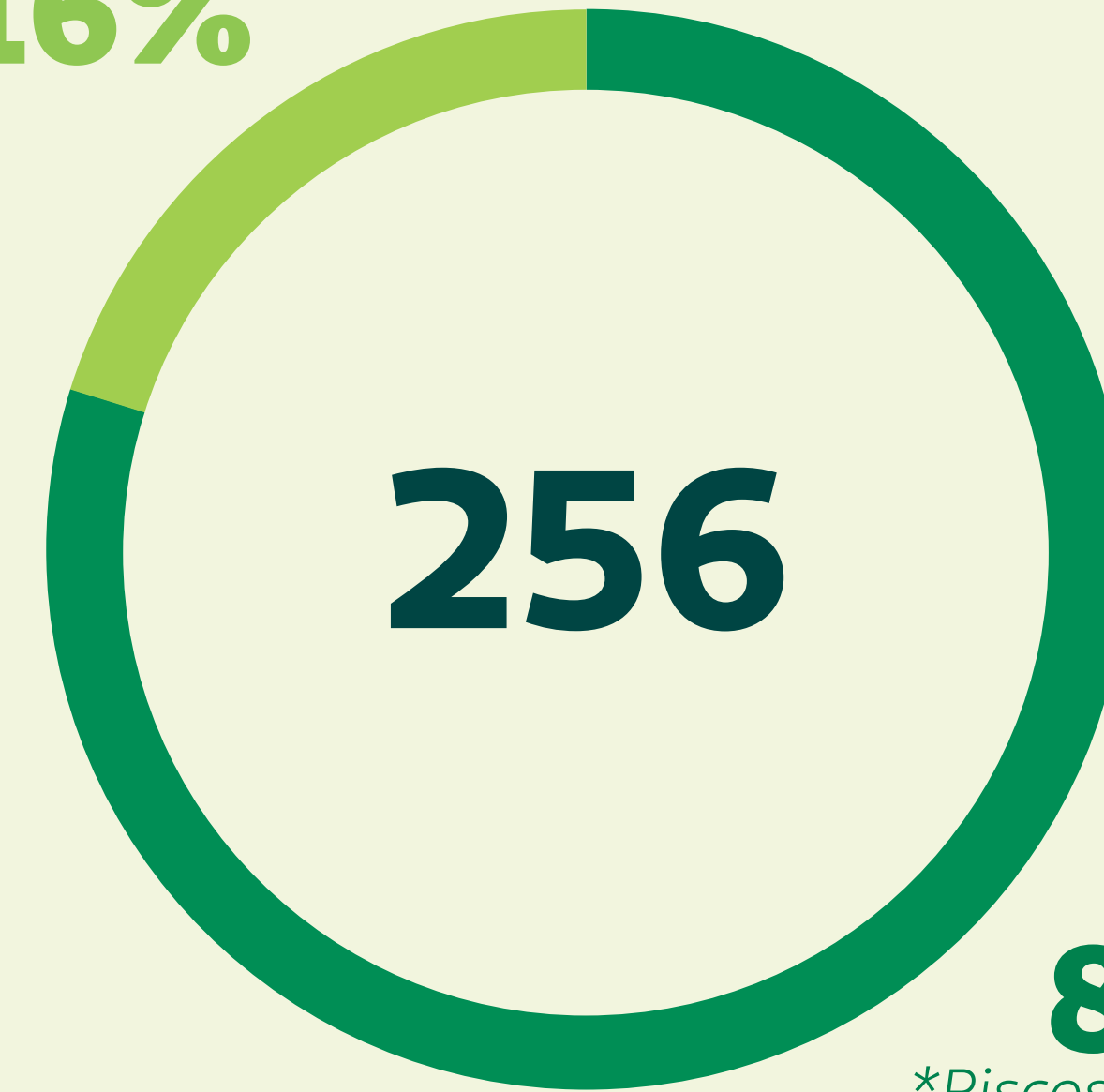
A Unimed Prudente busca atender às condições de conformidade legal junto à ANS e se antecipar administrativamente a possíveis cenários futuros. Os riscos mapeados e monitorados na Cooperativa visam garantir o cumprimento estratégico da organização.

Por isso, em 2024 monitoramos 256 riscos, dos quais 16% são estratégicos e 84% operacionais. Foram implementadas 87 ações de mitigação de riscos pelas áreas internas.

*Riscos Estratégicos

16%

Dados atualizados 15/01/2025
Sistema EPA



84%

*Riscos Operacionais



Quantidade de ações realizadas

Proteção e Privacidade de Dados

A LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) trouxe uma série de obrigações para a Cooperativa, dentre elas a garantia do tratamento adequado de dados pessoais em seus processos e relacionamentos, protegendo a privacidade e os direitos dos titulares. A Unimed Presidente Prudente investiu em capacitação da sua equipe de Compliance e Tecnologia da Informação.



A Unimed Presidente Prudente nomeou como DPO (Data Protection Officer), os colaboradores **Ellen Juliana Reis Novais, Coordenadora de Compliance e Riscos,** e **Rafael Cetara, Gerente de Tecnologia,** que coordenam um time de profissionais capacitados que participam do Comitê e Privacidade de Dados e atuam para assegurar a conformidade aos requisitos da Lei Geral de Proteção e Dados e a Segurança da Informação.

Além disso, conduzimos treinamentos internos sobre segurança de dados e estamos participamos do Programa Estadual de Governança em Privacidade e Proteção de Dados da Unimed do Brasil, bem como do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados da FESP.



NOSSO MODELO DE NEGÓCIO

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 essência de nossa atuação, e a construção conjunta de soluções é o caminho para o crescimento sustentável. Acreditamos que essa abordagem guia a formulação de nossos propósitos, crenças, valores e princípios que orientam nossas ações. A forma que a Unimed Prudente tem de cuidar fortalece a marca e a posiciona 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, conduta ética e políticas internas. Para isso é primordial que o convívio e a execução de negócio sejam 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:

**01**

Adesão voluntária e livre

– As cooperativas são organizações abertas à participação de todos;

02

Gestão democrática

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

03

Participação econômica dos membros

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

04

Autonomia e independência

– O funcionamento da empresa é controlado por seus sócios, que são os donos do negócio;

05

Educação, formação e informação

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

06

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;

07

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.

Essência Unimed

Propósito

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



Compromisso/Visão

Ser líder em saúde, com sustentabilidade, segurança e competitividade, assegurando a satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores e da comunidade.



Missão

Cuidar da saúde dos clientes e valorizar os cooperados, com excelência e sustentabilidade, por meio de inovação, ética, eficiência e resolutividade.



Essência Unimed

Valores

- Integridade;
- Respeito;
- Solidariedade;
- Espírito Cooperativista.



Negócio

Ser líder em saúde, com sustentabilidade, segurança e competitividade, assegurando a satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade.



Crenças

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



Sobre a Unimed Prudente

Nos anos 70, Presidente Prudente era uma cidade em pleno crescimento, com cerca de 100 mil habitantes e uma classe médica composta por cerca de 80 profissionais.

Foi nesse cenário de transformações que, em 10 de novembro de 1971, um grupo visionário de 30 médicos se reuniu para fundar a Unimed, uma cooperativa de trabalho médico que nascia com o compromisso de transformar o cuidado à saúde da região.

A Assembleia Geral de Constituição foi realizada nas antigas instalações da Sociedade de Medicina de Presidente Prudente, marcando o início de uma jornada que mudaria o destino da medicina local.

O primeiro ano foi marcado por desafios financeiros, adaptação ao modelo cooperativista e a resistência aos novos padrões de organização da medicina local. No entanto, os obstáculos foram enfrentados com coragem e determinação.

1971



Entre o final dos anos 70 e início dos 80, a Unimed passou por uma severa reestruturação administrativa, que fortaleceu suas bases e deu início a um processo de transformação. Foi então que a cooperativa se consolidou, tornando-se uma empresa sólida, inovadora e comprometida com o bem-estar da comunidade.

Quem somos hoje

Hoje, com o legado de perseverança e evolução, a Unimed Prudente é um símbolo de confiança e excelência, refletindo o espírito de união e progresso que seus fundadores implantaram desde o primeiro dia.

A Unimed Prudente é considerada, segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), uma operadora de grande porte, e segue em expansão.

A cooperativa fechou 2024 com 109.646 beneficiários. Um crescimento de 3.738 vidas se comparado ao início de 2024, quando possuía uma carteira de clientes com 106.193 beneficiários.

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.

janeiro / 2024	106.193
fevereiro / 2024	106.238
março / 2024	106.655
abril / 2024	106.412
maio / 2024	106.903
junho / 2024	107.310
julho / 2024	107.439
agosto / 2024	107.497
setembro / 2024	107.936
outubro / 2024	107.687
novembro / 2024	110.323
dezembro / 2024	109.646

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

Em 2023,
a Unimed
Prudente
fechou com

62.757

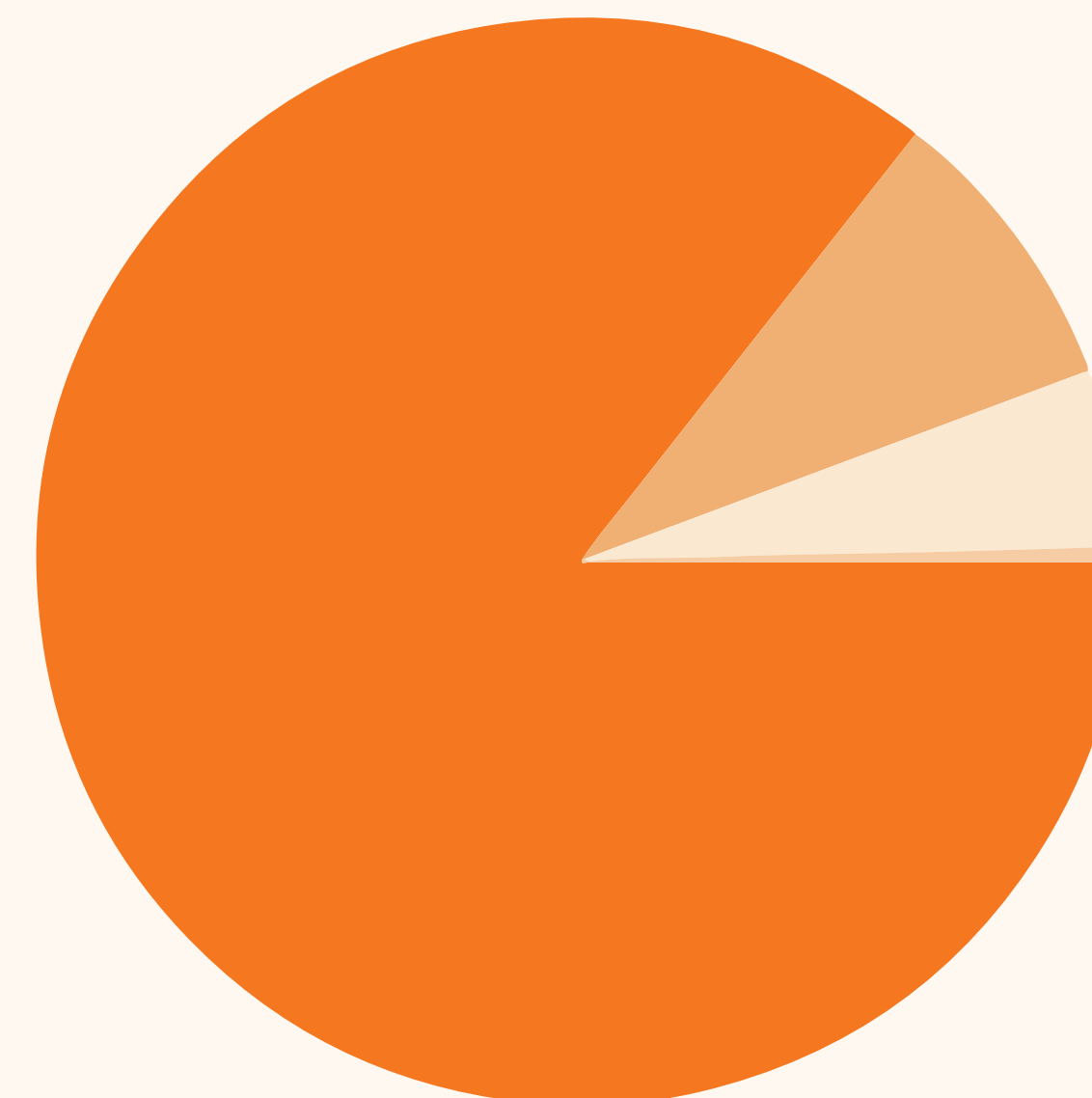
planos
para PJ

Em 2024
esse número
saltou para

67.913

contra 43.631
planos para PJ

Tipos de empresas:



90,29%

Microempresas

5,43%

Pequenas empresas

5,97%

Médias empresas

0,31%

Grandes empresas

Área de Atuação



Os beneficiários da Unimed Prudente estão presentes em **33 municípios do Oeste Paulista**, com maior concentração em Presidente Prudente.

Além das 33 cidades, 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



Média de reajuste dos planos de saúde em 2024

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.

Para PF

o reajuste, que é autorizado uma vez ao ano pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), em 2024 fechou em

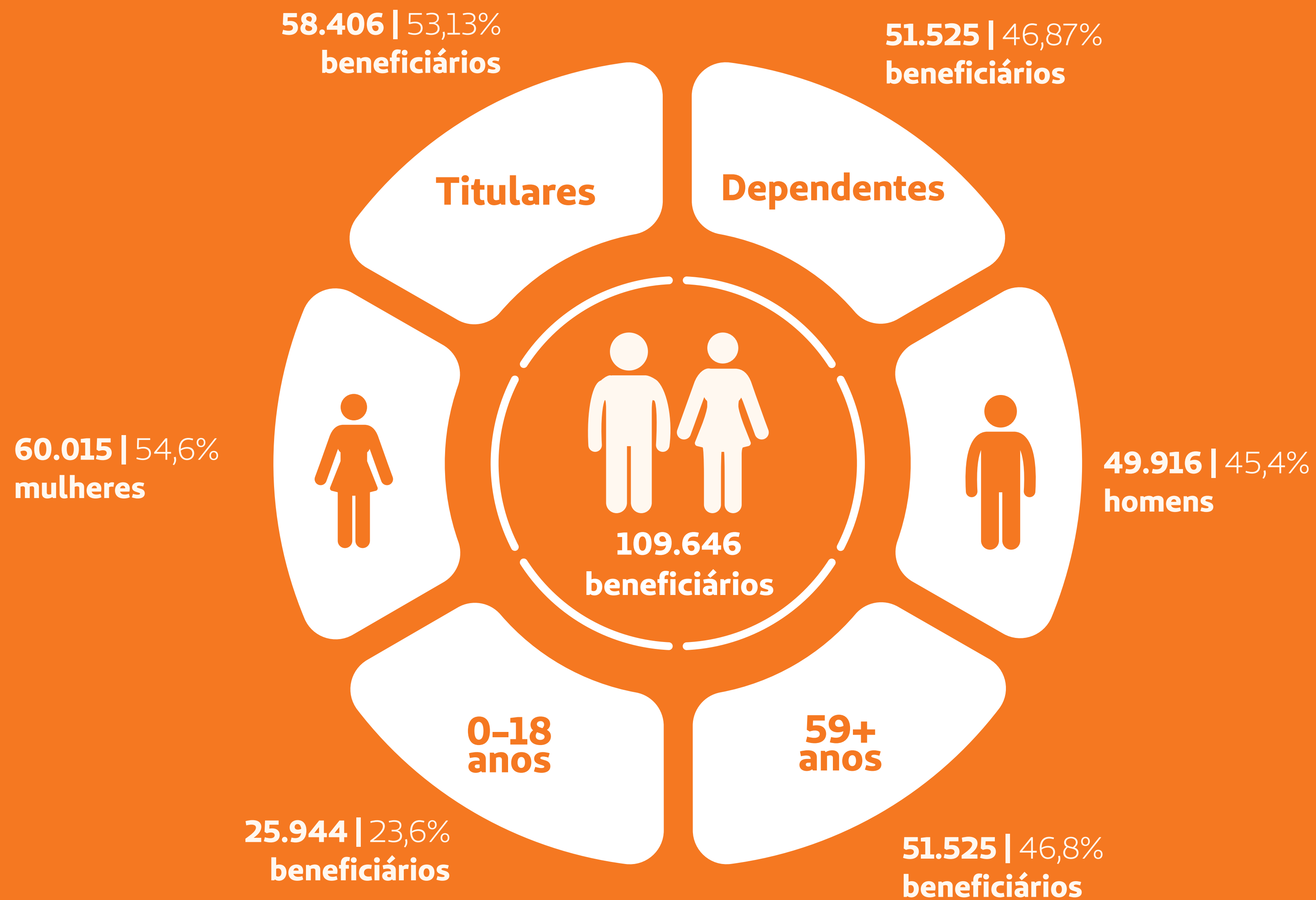
6,91%

Para PJ

abaixo de 30 vidas, o reajuste é calculado pelo Agrupamento de Contrato I, que em 2024 ficou em

8,59%

Perfil dos nossos beneficiários 2024



Participação no mercado

Em um cenário cada vez mais competitivo, as empresas precisam monitorar constantemente a concorrência para conquistar e manter uma posição de destaque no mercado. Para avaliar o desempenho e a relevância da organização nesse contexto, é essencial calcular o indicador de participação de mercado.

A Unimed Prudente adotou o indicador SHARE, agora aprimorado com dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), o que torna as análises ainda mais precisas. Esse indicador revela o sucesso da operadora e sua participação no mercado, mostrando como a empresa se posiciona em relação aos concorrentes.

Em Prudente

Os resultados de 2024 confirmaram a liderança da Unimed Prudente, tanto em Presidente Prudente quanto na região, consolidando a operadora como referência no setor.

52,98%
são Unimed

Na região

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

57,48%
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.

Essa transformação faz da segurança um aspecto fundamental, exigindo cada vez mais atenção para proteger dados e garantir o bom funcionamento das operações no mundo conectado em que vivemos.

Governança Inovação

Plannexo | Gestão de Estoque

Para aprimorar o controle e a gestão dos produtos em estoque, a Unimed implantou o sistema Planexxo, uma solução digital que possibilita um planejamento inteligente das demandas de compras.

Com a plataforma, o departamento tem acesso a dashboards e relatórios que apresentam indicadores de desempenho, contribuindo tanto para a performance operacional quanto para a estratégia do processo de planejamento. Com essa visão, evita-se as compras emergenciais e excessos, o que melhora o fluxo de caixa.

Além disso, o planejamento pode ser automatizado. A partir das regras de parâmetros de negócio da cooperativa, é implementado um processo inteligente de planejamento, utilizando algoritmos e previsões estatísticas, o que reduz custos e aumenta a produtividade operacional.

Governança Inovação

Boleto digital

Os beneficiários e as empresas, que são os clientes, também foram contemplados com inovação. Foi criado um boleto inovador, com o objetivo de aumentar a segurança da informação e reduzir fraudes. O boleto da Unimed Prudente é único, inconfundível e se distingue dos modelos tradicionais utilizados pelos bancos.

Tanto para os beneficiários quanto para as empresas, a Unimed Prudente, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, tem facilitado o dia a dia dos clientes. Em 2024, foram implantados portais para beneficiários e empresas, proporcionando acesso a mais informações e a possibilidade de gerenciar o plano de saúde de forma mais prática.

Faça seu exame no

Laboratório

Unimed

Em parceria com: unilab

Av. Washington Luiz, 501 - Centro

José Aparecido Ribeiro Jr.

Contrato: 000.000.000-00 CPF: 000.000.000-00

Plano: Especial Individual Enfermaria

Reg. Produto ANS: 000.000/00-0

Competência: 09/2022

Doc. 0004620712

Av. Nome da Avenida, 999 - Fundos

Centro - Indiana-SP

CEP: 00000-000

Estado: SP

Valor: R\$ 595,00

Vencimento: 21/10/2022

Se liga nesta novidade!

Agora, a UNI atende apenas por um número de Whatsapp:

18 2101-8311

Se precisar, é só chamar!

Itaú	001-9	00190.00009 01700.889007 00058.600172 9 91450000059500			
Beneficiário UNIMED DE PRESIDENTE PRUDENTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - CNPJ: 44863959000126				Vencimento 21/10/2022	
Código Beneficiário 0379.1700889	Data do Documento 01/10/2022	Nº do Documento FAT221001094930245	Nosso Número 17008890000058600	Valor Domento R\$ 595,00	
Instruções (texto de responsabilidade do Beneficiário) Pagar na Rede Bancária conforme instruções abaixo: 1º 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. 2º Não receber após 19/02/2023.				(-) Desconto / Abatimento (+) Mora / Multa (=) Valor Cobrado	
Pagador 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 6855 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

Tasy

O Departamento de Tecnologia da Informação da Unimed Prudente implantou, em 2024, o Sistema de Gestão Integrado Tasy — um software único e totalmente integrado, no qual todos os setores da cooperativa utilizam o mesmo sistema, compartilhando a mesma base de dados e informações. O processo também será adotado no novo Hospital Unimed.

Além disso, o Tasy foi projetado para suportar uma possível expansão da Unimed Prudente, como a incorporação de novas operadoras de saúde ou a adição de novos recursos próprios. O sistema é flexível e se adapta aos novos negócios, funcionando como uma base sólida para o crescimento que a Unimed Prudente pode experimentar no futuro.

Governança Inovação

Novo Firewall

Em 2024, o Departamento de TI implantou um novo firewall – uma ferramenta avançada de segurança da informação para proteger os dados da Unimed Prudente. Trata-se de uma tecnologia de ponta, projetada para aumentar ainda mais a segurança no acesso às informações da cooperativa.

Governança Inovação

Controle de entrada

Foi implantado em todos os prédios administrativos da Unimed Prudente, e está em fase de implementação no Hospital Unimed, o controle de biometria facial. Essa tecnologia de reconhecimento facial permite a verificação e autenticação de indivíduos com base nas características únicas do rosto.



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 cadastramento 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.

Governança Inovação

Prevenção contra fraudes | Biometria facial

Em 2024, foi iniciado o projeto de reconhecimento facial de beneficiários, com previsão de implantação para março de 2025. A medida visa inibir fraudes e o uso inadequado do plano de saúde durante o atendimento.

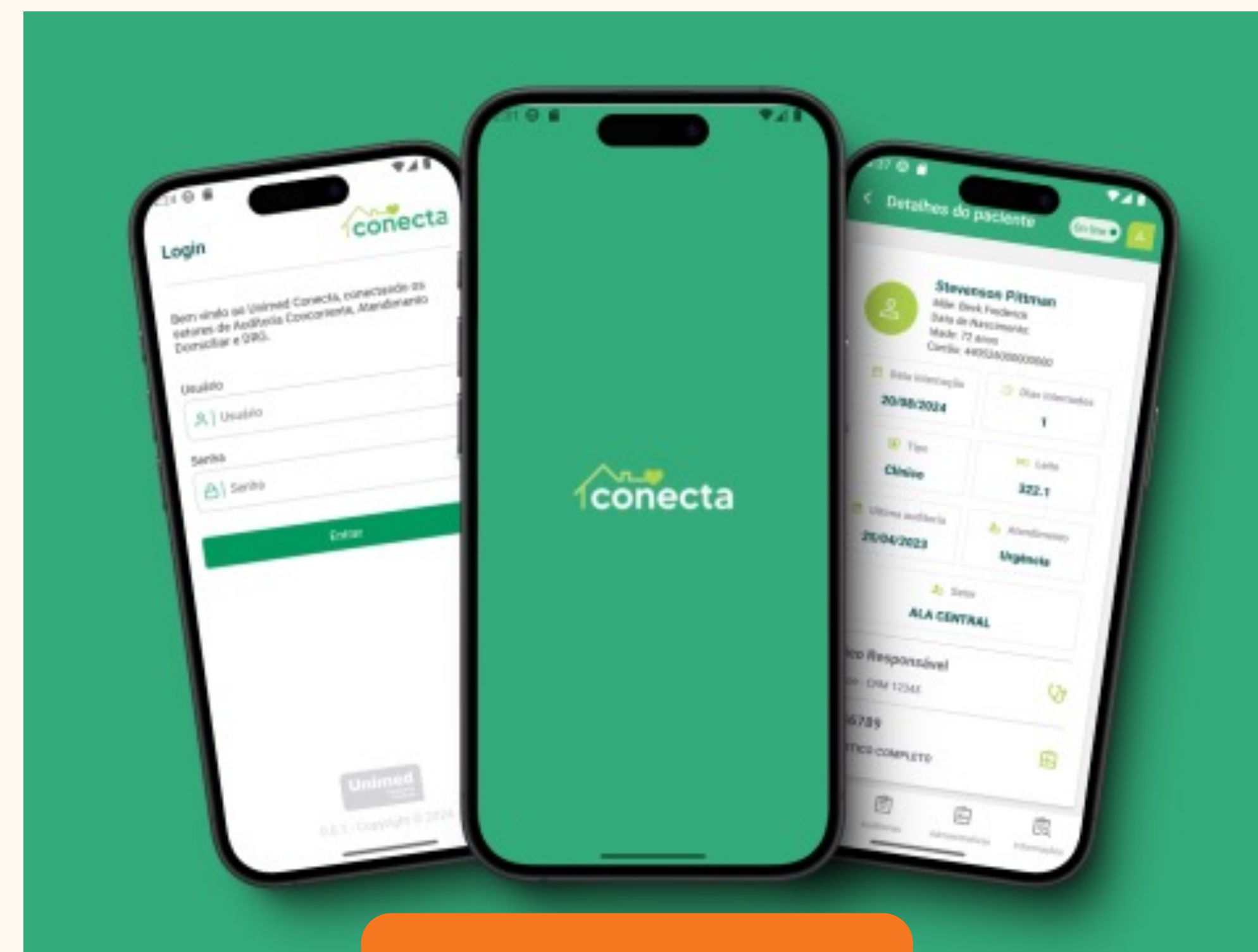
A nova biometria facial, desenvolvida pela Phillips (TASY) em parceria com a Biodoc, é uma tecnologia de reconhecimento facial com rápida detecção de imagem, além de contar com uma ferramenta de auditoria para os atendimentos. O sistema oferece maior segurança e padronização aos processos.

Governança Inovação

App Conecta | Auditoria concorrente

O Departamento de Tecnologia da Unimed inovou mais uma vez ao desenvolver o app Conecta, destinado à auditoria concorrente dos beneficiários de pré-pagamento e intercâmbio.

O aplicativo já está em fase de testes e deve apoiar as equipes internas no monitoramento e na gestão do atendimento aos beneficiários. A medida trará benefícios para todas as partes envolvidas, proporcionando maior agilidade, atenção, redução de custos e uma melhor experiência.



App Conecta

Governança Inovação

Receita eletrônica | Mevo

Com o objetivo de proporcionar um atendimento seguro e de excelência, está em andamento a integração entre o TASY e o Mevo, uma plataforma inovadora de saúde. O Mevo permite a geração de receitas médicas, atestados eletrônicos e até a solicitação de exames de forma totalmente digital.

A integração entre as duas soluções visa otimizar processos, reduzir a burocracia e melhorar a eficiência no atendimento aos beneficiários, proporcionando uma experiência mais rápida e sem interrupções.

Governança Inovação

Gestão de contas a receber

Em 2024, foi iniciado o desenvolvimento de um projeto em parceria com o CRM Cobmais, com o objetivo de aprimorar a gestão do “contas a receber” e atender às Resoluções Normativas nº 593 e nº 617, da Agência Nacional de Saúde (ANS), que “dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e ao beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora”.

Governança Cooperados

Vocação de cuidar da vida

Por meio do trabalho coletivo dos nossos

567 médicos cooperados (2024)

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 2024 com



567
médicos
cooperados



166
são do sexo
feminino



401
do sexo
masculino

30 – 39 anos	79 cooperados
40 – 49 anos	122 cooperados
50 – 59 anos	100 cooperados
60 – 69 anos	142 cooperados
70 – 79 anos	109 cooperados
80 – 89 anos	16 cooperados
Especialidades	43

Acupuntura	3
Alergia e imunologia	4
Anestesiologia	28
Angiologia	1
Cardiologia	45
Cirurgia Cardiovascular	2
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1
Cirurgia do Aparelho Digestivo	12
Clínica Geral	39
Cirurgia Oncológica	4
Cirurgia Pediátrica	2
Cirurgia Plástica	12
Cirurgia Torácica	3

Cirurgia Vascular	14
Clínica Médica	29
Dermatologia	20
Endocrinologia e Metabologia	7
Endoscopia	3
Gastroenterologia	22
Geriatria	4
Ginecologia e Obstetrícia	80
Hematologia e Hemoterapia	6
Homeopatia	2
Infectologia	6
Mastologia	7
Medicina Intensiva	6

Medicina Nuclear	1
Nefrologia	7
Neurocirurgia	5
Neurologia	7
Nutrologia	1
Oftalmologia	40
Oncologia clínica	9
Ortopedia e Traumatologia	41
Otorrinolaringologia	15
Patologia	4
Pediatria	62
Pneumologia	6
Psiquiatria	17

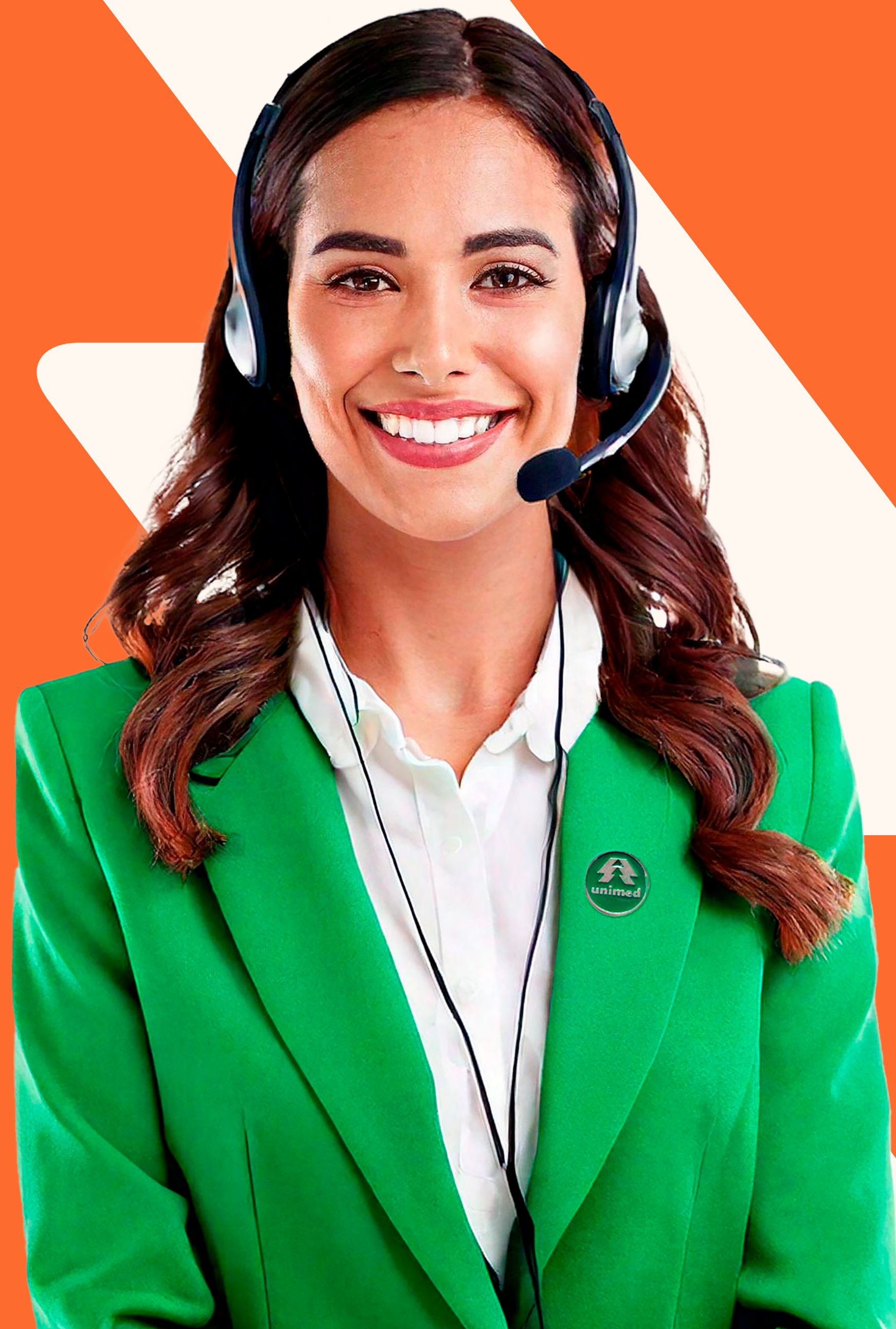
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	26
Radioterapia	2
Reumatologia	7
Urologia	27

Quantidade de cooperados por especialidade médica

** Alguns cooperados atendem mais de uma especialidade*

A evolução do número de cooperados atuantes na Unimed Prudente (de 2018 a 2024)

2019	537 cooperados
2020	527 cooperados
2021	542 cooperados
2022	537 cooperados
2023	569 cooperados
2024	567 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 (2020 a 2024)

Com uma gestão coletiva e responsável dos recursos, a Unimed Prudente, fechou 2024 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 2024 **mais de R\$ 162 milhões** foram transferidos aos cooperados em forma de remuneração, superando o ano anterior, quando os ganhos estiveram na casa dos R\$ 141 milhões.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Benefícios pagos aos cooperados	18.115.961,96	17.369.353,07	18.475.927,75	20.903.000,00	21.780.000,00
Ganhos gerados para os cooperados	97.205.972,72	120.063.651,89	132.918.220,04	141.085.626,86	162.763.971,77

Governança Cooperados

Benefícios pagos aos cooperados

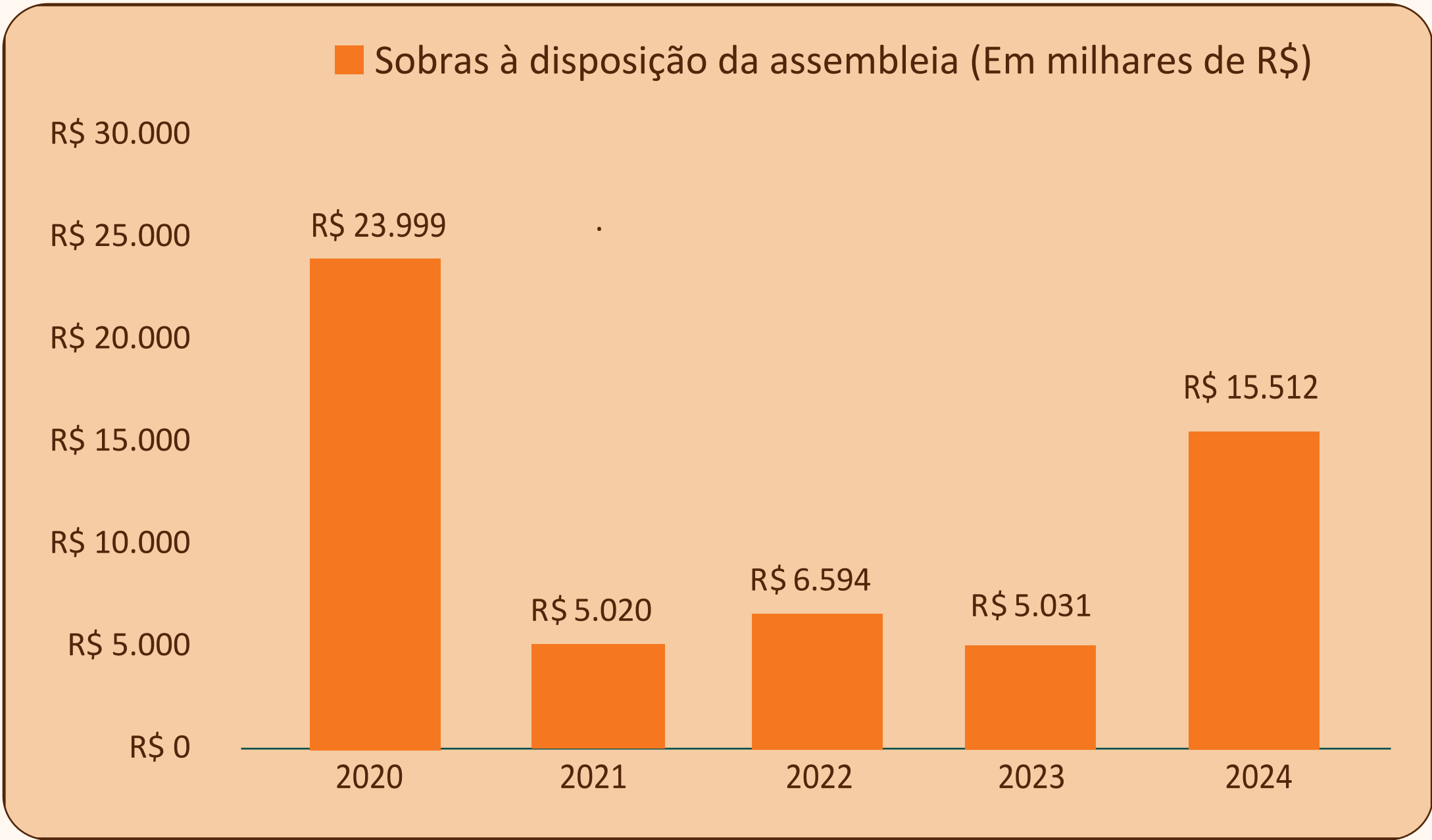
A Cooperativa tem uma série de benefícios e planos voltados para o cooperado, como plano de saúde, pagamento da anuidade do CRM (Conselho Regional de Medicina), auxílio doença, férias remuneradas entre outros itens que fazem parte do regimento interno da Cooperativa.

Governança Cooperados

Ganhos gerados aos cooperados (2024)

As sobras à disposição da assembleia representam o resultado econômico positivo de uma cooperativa ao final do exercício. Esses valores podem ser distribuídos entre os cooperados, conforme decisão da assembleia geral, reinvestidos na cooperativa ou destinados a fundos estatutários, como o Fundo de Reserva e a Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social (RATES), como previsto na legislação e no estatuto da cooperativa.

	Sobras à disposição da assembleia (em milhares de R\$)
2020	R\$ 23.999
2021	R\$ 5.020
2022	R\$ 6,594
2023	R\$ 5.031
2024	R\$ 15.512



Relacionamento com o Cooperado

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.



Atendimento ao Cliente

Agilidade e transparência na comunicação com o cliente

A qualidade na prestação de serviço exige uma comunicação ágil e eficiente como cliente. Na Unimed Prudente, o Setor de Atendimento ao Cliente é formado por uma equipe de 19 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., bem como apoio ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

Em 2024, foram registradas **52.187 ligações** entre janeiro e novembro, uma **média de 4 mil a 5 mil por mes.** Em dezembro, os telefonemas foram transferidos para o SAC. 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. Em 2024, o tempo médio de espera foi de 51 segundos.

No atendimento presencial Unimed, em 2024 foram atendidas **30.029 pessoas.**

Já na Farmácia de Medicamentos de Alto Custo Unimed Prudente o número de atendimentos no ano foi de 6.157.

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 2024, o IGR da Unimed Prudente foi de 4,6, considerando uma média de 107.003,2 beneficiários. Quanto aos temas dessas reclamações, 81,36% são sobre a cobertura do plano. Na sequência, com 16,95%, estão os contratos e regulamentos. Por fim, 1,69% das reclamações refere-se a mensalidades e reajustes.

A ANS lista 45 cooperativas médicas consideradas de “grande porte” no Brasil. A Unimed Prudente apresenta o menor índice de reclamações entre essas operadoras. Juntas, as cooperativas médicas de grande porte alcançaram 52,1 no IGR e uma média de 12.372.882,0 beneficiários.

Ouvidoria

O que nos orienta

A Ouvidoria é uma unidade de segunda instância que exerce o papel de intermediário entre o beneficiário e a Operadora, acolhendo as manifestações dos beneficiários e auxiliando na melhoria dos processos atender a satisfação dos clientes, oferecendo um serviço de excelência.

São atribuições da Ouvidoria:

- Acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, denúncias e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho na Unimed Presidente Prudente.
- Apreçar e responder os processos de reanálises e receber demandas dos órgãos e associações de defesa do consumidor, respondendo-as formalmente.
- Realizar a gestão dos indicadores do REA – Relatório Estatístico e Analíticos exigido pela regulamentação e enviar anualmente para a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- Fortalecer a relação entre a instituição e os seus clientes através da transparência, efetividade e conscientização dos deveres e direitos dos usuários.

Ouvidoria

Reanálises registradas em 2024	1.319
Reanálises revertidas em autorização	242
Manifestações que evoluíram para 2ª instância/Ouvidoria	40

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.

Em 2023, 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 2024 foram 66

Ouvidoria

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

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 aos 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 2024 com uma rede assistencial que abrange 15 hospitais, 81 clínicas especializadas, 32 laboratórios em toda a sua área de atuação da Unimed Prudente, que garantem o acesso aos serviços de saúde. Com recursos próprios a Unimed Prudente conta com 2 hospitais e 6 unidades da Unimed Mais.

Unimed Mais	6
Clínica de Terapias Especiais	1
Hospitais	2

Hospitais Rede Direta	15
Laboratórios de Análises Clínicas	29
Laboratórios de Anátomo Patológico	2
Laboratório de Medicina Nuclear	1
Clínicas de Fisioterapia	26
Clínicas de Radiologia	16
Clínicas de Quimioterapia	3
Clínicas de Hemoterapia	2
Clínicas de Terapias Especiais	9
Clínicas Multiprofissionais direcionadas ao TEA	10
Clínica Hiperbárica	1
Clínica de Hemodiálise	1
Clínicas para Eletroneuromiografia	4
Clínicas para exames Cardíacos	9

Relacionamento com o Prestador

Grupo de Diagnóstico Relacionados

O GDR (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, o sistema permitiu o monitoramento dos desperdícios em diárias de internação desnecessárias.

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.

Foram codificadas (analisadas) em 2024 14.641 altas hospitalares e observado a ineficiência operacional de 20%, impactando diretamente no giro de leito.



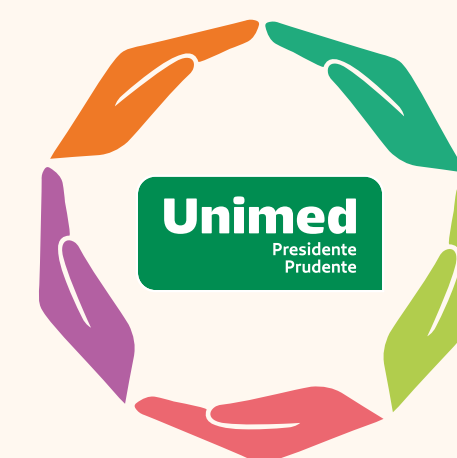
Relacionamento com o Prestador

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.

Em 2024, foram notificados 103 eventos adversos e realizados 7 treinamentos à Rede Prestadora, sendo eles presenciais e à distância, envolvendo os hospitais, laboratórios, clínicas e prestadores em geral. O destaque vai para a Semana da Segurança do Paciente, realizado de 16 a 20 de setembro, focado na comunicação entre a equipe assistencial. Na oportunidade, a Unimed promoveu pela primeira vez o Prêmio de Boas Práticas entre os hospitais da cidade e região.

Outros temas abordados nos treinamentos foram: Condições adquiridas na atenção primária - Infecção do Trato Urinário; Influência da coleta no resultado final do exame de sangue; Documentos de Psicologia; Lei Geral de Proteção de Dados; Como a Comunicação Efetiva impacta a segurança e experiência do paciente; Comunicação e Trabalho em Equipe; e Lesão por pressão.



SEGURANÇA DO PACIENTE

Relacionamento com o Prestador

Banco de Exames

Com o objetivo de proporcionar ferramentas que não apenas agilizem o raciocínio clínico, mas também ajudem a evitar desperdícios, como solicitações repetidas de exames, a Unimed Prudente criou o Banco de Exames. Essa plataforma pode ser acessada tanto pelo site quanto pelo aplicativo da Cooperativa. Em 2024, foram disponibilizados 471.230 laudos.

Farmácia Unimed Prudente

O Departamento de Farmácia da Unimed Presidente Prudente tem como objetivo oferecer atendimento especializado aos beneficiários em tratamentos tanto em nível ambulatorial quanto hospitalar. Além disso, presta assistência ao atendimento domiciliar (home care) e a beneficiários que necessitam de infusão medicamentosa, realizada por meio das unidades Unimed Mais.

Durante o ano de 2024, a Farmácia da Unimed Prudente atendeu 15.257 beneficiários, uma média de 1.271 atendimentos por mês, incluindo as OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), contando com uma equipe especializada que oferece orientação e assistência farmacêutica, conforme estabelecido pela Resolução 357/01 do Conselho Federal de Farmácia (CFF).

Atendimentos por unidade

Farmácia Sede	2.670
OPME	4.235
Farmácia Atendimento Domiciliar	555
Farmácia Hospital Infantil Unimed	5.640
Farmácia Unimed Mais Prudente	2.157

Como diferencial, os beneficiários em início de tratamento têm acesso a um canal direto com os farmacêuticos para esclarecer dúvidas relacionadas a medicamentos, por meio do WhatsApp, com a Uni, a assistente virtual da Unimed Prudente (Opção – Orientação Farmacêutica).

A missão do Departamento de Farmácia é oferecer um atendimento de excelência, promover a orientação e o uso racional de medicamentos e materiais dispensados, otimizar recursos e evitar desperdícios, garantindo a segurança, qualidade e eficácia no cuidado aos beneficiários.

Relacionamento com o Prestador

Contas Médicas

Sempre que um beneficiário utiliza o plano de saúde é gerada uma cobrança pelos serviços prestados. O setor de Contas Médicas realiza uma análise detalhada desses lançamentos, verificando se os valores cobrados estão de acordo com a tabela vigente, se os procedimentos foram efetivamente realizados e se a quantidade informada corresponde aos serviços prestados. Esse processo garante a precisão das cobranças e contribui para a gestão eficiente dos recursos do custo assistencial.

- **113.621 contas de internação**
- **1.116.167 ambulatoriais**

Rede Própria

Unimed Mais Prudente



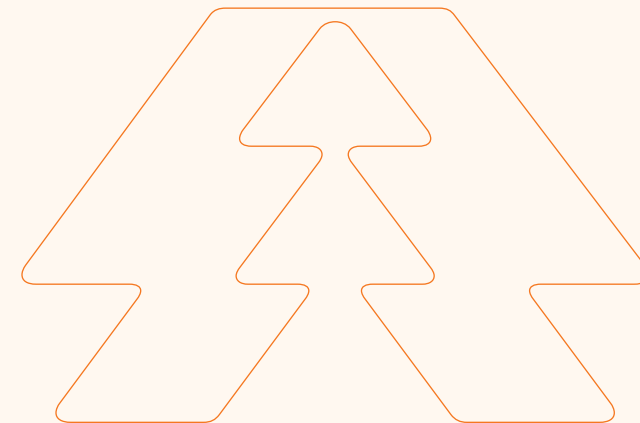
A Unimed Mais é um serviço exclusivo para os beneficiários da Unimed Prudente e oferece atendimento médico ambulatorial, com consultas de clínica geral para adultos, sem a necessidade de agendamento prévio. Um dos principais objetivos desse serviço é aliviar a sobrecarga nos hospitais e prontos-socorros, proporcionando um atendimento ágil e eficaz. Quando necessário, são realizados tratamentos medicamentosos para o alívio de sintomas imediatos.

Além disso, a Unimed Mais está preparada para atender situações específicas, como epidemias de dengue, surtos de gripe e a demanda reprimida por exames e procedimentos, sempre em conformidade com as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). A unidade ainda conta com uma sala de coleta para exames laboratoriais de Análises Clínicas. O compromisso com a satisfação dos beneficiários é uma prioridade.

Atendimentos Unimed Mais Prudente	
2023	16.941
2024	13.859

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**
- **Coleta semanal de exames laboratoriais**



Atendimentos	
2023	3.243
2024	4.085

Rede Própria

Unimed Mais Presidente Epitácio



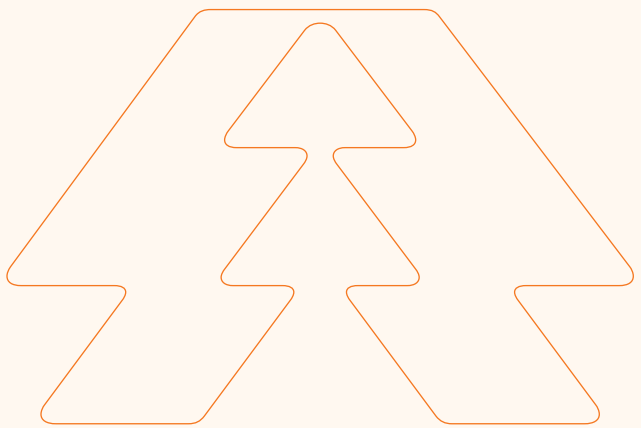
A Unimed Mais Presidente Epitácio realizou, em 2024, mais de **5.000 atendimentos (4.871)** distribuídos em serviços como consultas nas áreas de clínica geral, e especialidades como dermatologia, pediatria, pneumopediatria, neurologia, otorrinolaringologia, psiquiatria, cardiologia, pneumologia, urologia, 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	
2023	4.297
2024	4.871

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	
2023	3.358
2024	3.346

Rede Própria

Unimed Mais Rancharia



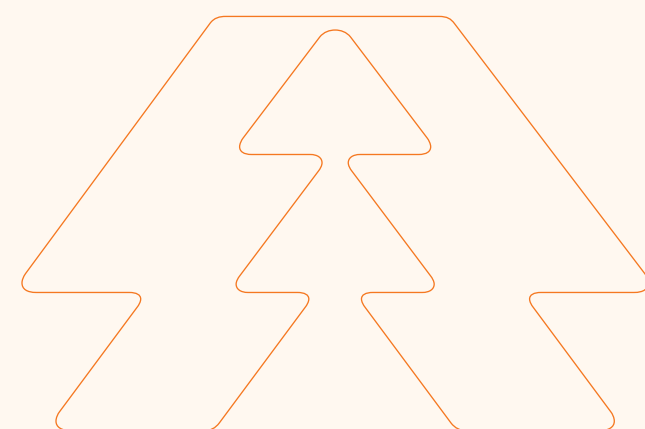
A Unimed Mais Rancharia, inaugurada em novembro de 2023, também oferece esse serviço de qualidade com maior conforto aos beneficiários da cidade e região. As especialidades oferecidas são: nutrologia, oftalmologia, urologia, psiquiatria, neurologia, dermatologia e clínica médica.

Atendimentos	
2023	3.082
2024	3.734

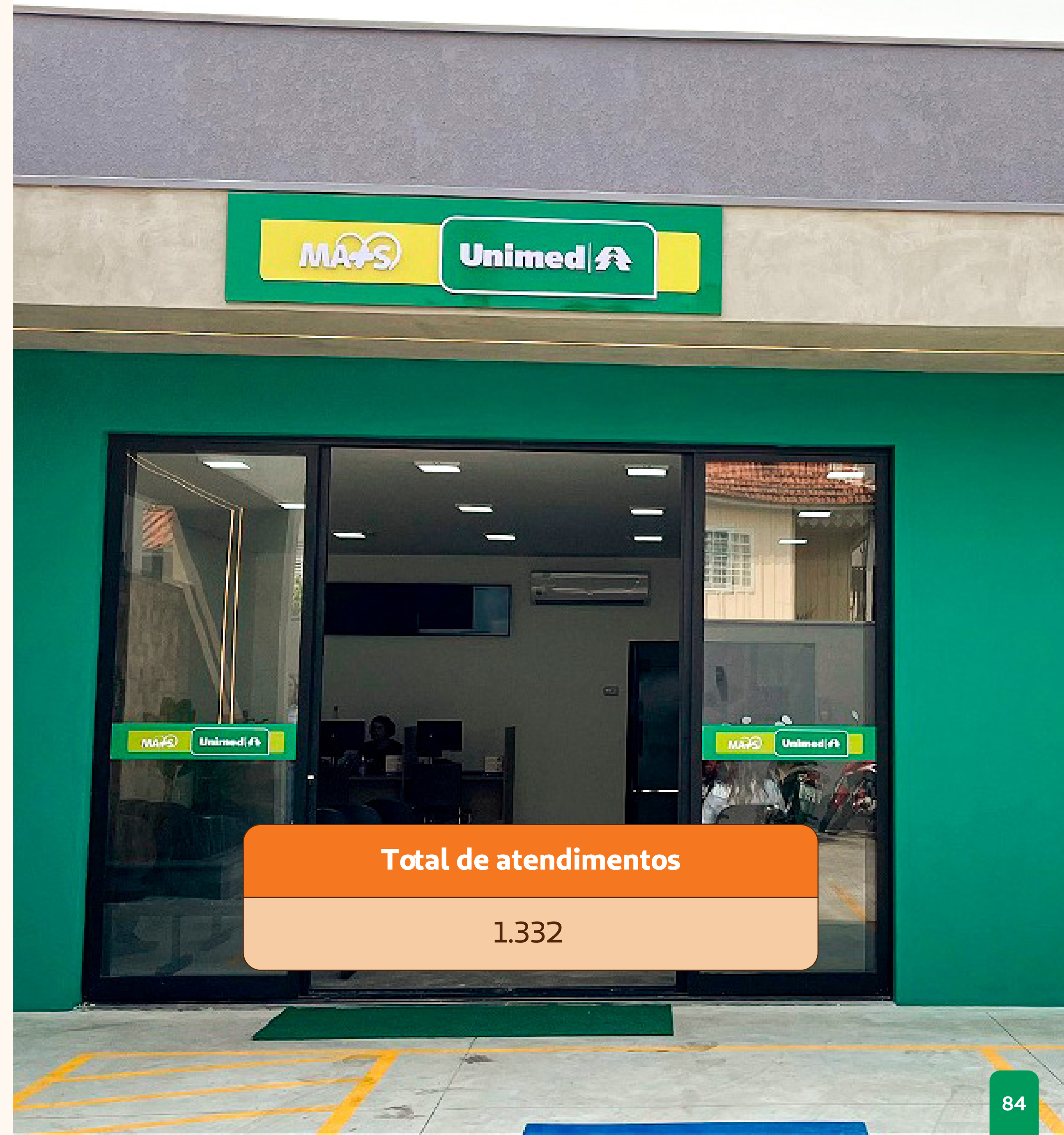


Rede Própria

Unimed Mais Pirapozinho



A Unimed Mais Pirapozinho, inaugurada em setembro de 2024, também oferece esse serviço de qualidade com maior conforto aos beneficiários da cidade e região. As especialidades oferecidas são: nutrologia, clínica médica, gastroenterologia, neurologia, reumatologia, psiquiatria, pediatria e ortopedia. Também há uma sala de coleta para exames laboratoriais de Análises Clínicas e Saúde Ocupacional para empresas da cidade.



Total de atendimentos

1.332

Hospital Unimed Prudente

Em outubro de 2024, a Unimed Presidente Prudente celebrou uma grande conquista: a aquisição do Hospital Nossa Senhora das Graças, que agora se tornará o Hospital Unimed Presidente Prudente. Este marco é um reflexo do compromisso da cooperativa em oferecer infraestrutura de excelência, atendimento humanizado e serviços médicos de qualidade superior.

Atualmente, o hospital está passando por reformas e adequações com o objetivo de se tornar referência em Presidente Prudente e na região, tanto pela qualidade do atendimento quanto pela modernização de suas instalações. A unidade contará com um corpo clínico próprio e especializado, oferecendo um atendimento ainda mais personalizado e eficaz.



Estrutura

Fundado em 1947, o Hospital Nossa Senhora das Graças está estrategicamente localizado na região central, próximo às principais vias de acesso e a diversas clínicas médicas da cidade. O hospital oferece estacionamento coberto com 200 vagas distribuídas em dois subsolos.

A unidade possui uma área construída de 18.000 metros quadrados, abrangendo três ruas e quatro acessos distintos, com 127 leitos no total. O pronto-socorro, atualmente em fase de expansão, contará com cinco consultórios médicos, três salas de procedimentos e 15 unidades de observação e medicação.

No térreo, encontra-se um centro de diagnóstico de imagem equipado com hemodinâmica, ecocardiograma, ultrassom, raios-X e arco cirúrgico. A unidade também inclui lavanderia própria com equipamentos industriais, administração e recepção geral para internações eletivas e exames.

O primeiro andar abriga uma maternidade com 16 leitos, sendo seis de UTI neonatal, além de consultório médico, lactário e berçário. O segundo andar é composto por 29 leitos de enfermagem clínica, sendo três de isolamento, com posto de enfermagem, central de material e um centro de endoscopia. Nesse andar, também há uma sala de recuperação e uma UTI com 10 leitos, incluindo um de contingência.

O terceiro andar dispõe de uma unidade clínica cirúrgica com 31 leitos, 10 apartamentos, sala de prescrição médica e unidade transfusional. Já o quarto andar é composto por 17 apartamentos e posto de enfermagem. O centro cirúrgico, que inclui quatro salas de cirurgia, conta com uma área de recuperação pós-anestésica e áreas de apoio para médicos.



Hospital Unimed Prudente

Nova ala

A recente expansão do hospital inclui uma nova ala com cinco andares e dois subsolos, já preparados para entrar em funcionamento.

No térreo, há uma cozinha industrial moderna, capaz de produzir 380 refeições diárias, além de refeitório, vestiário e área de descanso para os colaboradores. O primeiro andar da nova ala abrigará um centro de diagnóstico de imagem completo, com recepção própria.

O segundo andar será dedicado à farmácia, almoxarifado e rouparia, contando com áreas técnicas adicionais para suporte.

O terceiro andar será ocupado por uma nova UTI humanizada, com 10 leitos, incluindo um de contingência, além de áreas de suporte completas.

O novo centro cirúrgico contará com cinco salas de cirurgia, incluindo uma preparada para cirurgia robótica, e seis leitos de recuperação pós-anestésica. No quinto andar, estarão localizadas as áreas técnicas, além de sistemas de aquecimento solar e geradores de energia de última geração.

O então Hospital Nossa Senhora das Graças, agora o Hospital Unimed Presidente Prudente, está pronto para atender às necessidades da comunidade, com uma estrutura moderna e completa, garantindo excelência no atendimento e qualidade em serviços de saúde.



Hospital Unimed Prudente

Rede Própria

Hospital Infantil e Centro de Vacinação

A qualidade é um importante pilar e norteia o trabalho realizado no Hospital Infantil Unimed, que concentra atendimentos em Pronto Atendimento, Internação, Centro de Vacinação e Ambulatório Infantil.

O hospital conta com profissionais capacitados e treinados para atendimento com respeito, humanização e resolutividade.

Em 2024, o Hospital Unimed registrou no Pronto Atendimento – **31.095 atendimentos**. Já o número de **internações foi de 853** no ano passado. No Centro de Vacinação, foram aplicadas **8.233 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.



Atendimentos PA Hospital Infantil	31.095
Internações	853
Aplicações no Centro de Vacinação	8.233



Rede Própria

AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista)

A Clínica AMA (Assistência Multiprofissional ao Autista) é um espaço acolhedor e dedicado exclusivamente aos clientes da Unimed Prudente. A unidade oferece terapias especializadas para crianças com TEA (Transtorno do Espectro Autista) e demais transtornos do Neurodesenvolvimento, com foco no bem-estar e desenvolvimento de cada paciente.

A equipe interdisciplinar da AMA é formada por profissionais altamente capacitados, que atuam de forma integrada nas áreas de Psicologia, Psicopedagogia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Fisioterapia, e com o suporte de neuropediatras cooperados. Juntos, trabalhamos para proporcionar intervenções personalizadas, baseadas em metodologias cientificamente comprovadas.

Nosso objetivo é promover um cuidado integral, respeitando as necessidades únicas de cada paciente e oferecendo um acompanhamento contínuo, que visa proporcionar mais qualidade de vida e avanços significativos no processo de desenvolvimento.

Nº de beneficiários atendidos	169
Nº de atendimentos	9.978

Rede Própria

Medicina Preventiva

Com atendimentos realizados no prédio da Unimed Mais Saúde, a Medicina Preventiva tem como objetivo promover a saúde dos beneficiários, reduzindo os fatores de risco para Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) e, assim, adiando o surgimento de complicações graves e incapacitantes. Além disso, busca melhorar a experiência do paciente durante o atendimento e otimizar os recursos assistenciais da operadora.

A Medicina Preventiva é fundamental na construção de um estilo de vida saudável, contribuindo também para a redução significativa dos custos com tratamentos médicos complexos e hospitalizações. Prevenir doenças, afinal, costuma ser mais econômico do que tratá-las.

A equipe é formada por profissionais de Enfermagem, Nutrição, Psicologia e Educação Física, todos focados na promoção da saúde e qualidade de vida. Através de ações e conteúdos educativos em diversos formatos, a Medicina Preventiva atinge públicos de diferentes idades, gêneros, perfis e condições de saúde.



Rede Própria

Medicina Preventiva

Atendimentos realizados no setor de Medicina Preventiva	
2023	24.167
2024	32.514

Beneficiários atendidos:



Beneficiários monitorados no programa de Diabetes, Cardiovascular, Respiratório e Idoso: **3.540**



Beneficiários em atividade física: **637**



Curso de Gestante: **55**

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.

Em 2024 foram realizados 935 atendimentos, destes, 95 foram resolvidos no próprio domicílio e 300 foram encaminhados ao Pronto-socorro. No ano anterior, a quantidade de atendimentos foi de 377, sendo 98 solucionados no próprio domicílio e 279 removidos para ao PS.

A Assistência Pré-Hospitalar – SOS 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.



Rede Própria

SOS – ASSISTÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR

Em 2023 foram realizados:

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

No ano de 2024 foram feitos:

935 atendimentos, **95** resolvidos no domicílio e **300** 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.

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.

	2023	2024
Nº de atendimentos	13.104	14.214
Vidas atendidas	10.052	11.851



Rede Própria

Atendimento Domiciliar

Pensando no bem-estar de todos os beneficiários, a Unimed Prudente oferece o serviço de Atendimento Domiciliar, uma modalidade de cuidado de saúde voltada para pessoas que enfrentam dificuldades temporárias ou permanentes para se deslocar até uma unidade de saúde. Também é indicada para pacientes cujo tratamento seja mais eficaz quando realizado no ambiente domiciliar.

O objetivo da atenção domiciliar é proporcionar cuidados mais próximos à rotina familiar, reduzindo o risco de infecções e melhorando a qualidade de vida do paciente, sempre no conforto do lar. A modalidade é realizada mediante encaminhamento médico para o Atendimento Domiciliar, e, a partir do encaminhamento, é elaborado um plano terapêutico individualizado para o paciente, com o atendimento sendo realizado no domicílio.

O serviço conta com uma equipe multidisciplinar, composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e psicólogo, que realiza o atendimento na residência conforme as necessidades de cada paciente.

Em 2023
foram
realizados

35.744
atendimentos

Em 2024
foram
realizados

26.077
atendimentos

Rede Própria

Rede de Cuidados Continuados (RCC/Cuidados Paliativos)

Comprometida com o bem-estar de seus beneficiários, a Unimed Prudente oferece a Rede de Continuados (RCC), também conhecida como Cuidados Paliativos, que conta com uma equipe altamente capacitada para acolher e proporcionar alívio ao sofrimento, visando melhorar a qualidade de vida de pacientes com doenças graves ou terminais.

A RCC disponibiliza equipes de médicos, enfermeiros e psicólogos tanto no ambulatório quanto nos hospitais da Rede Credenciada, como Hospital Unimed, Hospital Iamada e Santa Casa de Presidente Prudente.

Os cuidados paliativos não se limitam ao controle dos sintomas físicos, mas também atendem às necessidades emocionais, sociais e espirituais dos pacientes e suas famílias. Isso inclui o controle da dor, suporte psicológico, assistência na tomada de decisões e o respeito às preferências individuais.

Em 2023
foram
realizados

1.085
atendimentos

Em 2024
foram
realizados

1.090
atendimentos

Departamento Jurídico

O Departamento Jurídico da Unimed Prudente tem como missão promover a segurança e a sustentabilidade da cooperativa, atuando tanto na defesa de seus direitos e interesses quanto na orientação para o cumprimento.



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).

Departamento Jurídico

Em 2024, a Unimed Prudente alcançou resultados positivos significativos, muitos dos quais foram fruto de contribuições jurídicas. Dentre os destaques, esteve a assessoria no processo de aquisição do Hospital Nossa Senhora das Graças e o combate à fraude de mancomunação criada por empresários, médicos e advogados, visando à exploração mercantil de pessoas vulneráveis, especialmente no espectro autista.

O setor jurídico também se destacou pela promoção de *due diligence* trabalhista em todos os setores da cooperativa, além de obter recursos financeiros resultantes de auditorias, com ênfase em provisionamentos de natureza pré processual e judicial, na folha de pagamento e na base de cálculo de tributos. Além disso, ano após ano, o setor de recuperação de crédito tem apresentado resultados financeiros positivos.

	2021	2022	2023	2024
Recebimento (R\$)	207.927,32	609.821,92	947.271,28	1.248.255,41
Resultado ano anterior (%)	-	193,29	55,34	31,77

Inovação no Jurídico

As metas dos principais indicadores do setor têm sido alcançadas, como a tempestividade nos prazos processuais e contratuais, além da realização de acordos judiciais, entre outros. As NIPs também têm sido arquivadas, graças à atuação jurídica em conjunto com as demais áreas da cooperativa.

No início de 2025, o setor jurídico passou a adotar o **visual law** em suas atividades processuais e contratuais, tornando o conteúdo jurídico mais claro e facilitando a comunicação para todas as partes envolvidas.

Ao longo do ano, estão previstos projetos para expandir ainda mais sua atuação, garantindo maior segurança e agilidade na tomada de decisões, de modo a fortalecer o posicionamento da Unimed Prudente no mercado e assegurar resultados positivos e sustentáveis para seus cooperados.

RES

SOCIAL

Colaboradores

A Unimed Presidente Prudente está em constante crescimento.

Até dezembro de 2024, a cooperativa contou com mais de **800 colaboradores.**

Desses, **517 atuam nas unidades,** sendo a maioria **mulheres (386),** o que mostra uma diversidade de gênero.

A geração Y representa a maior parte dos colaboradores seguida pela geração Z.

Geração X - Entre 44 e 59 anos (nascidos entre 1965 e 1980)	115 colaboradores
Geração Y - 28 e 43 anos (nascidos entre 1981 e 1996)	302 colaboradores
Geração Z - 14 e 27 anos (nascidos entre 1997 e 2010)	91 colaboradores
Geração Baby Boomers - 60 e 78 anos (nascidos entre 1946 e 1964)	9 colaboradores

Com a recente aquisição do Hospital Nossa Senhora das Graças, em outubro de 2024, a cooperativa incorporou 311 colaboradores, que ainda estão em processo de integração.

Circuito Verde

Criado em alusão ao Dia Mundial da Saúde, o Circuito Verde Unimed é um projeto da Unimed Presidente Prudente que oferece à população de Presidente Prudente e região atividades esportivas, além de cuidados e ações de prevenção à saúde. Toda a programação é gratuita.

Distribuídas ao longo de quatro finais de semana em abril de 2024, as atividades proporcionam diversas oportunidades de participação e engajamento contínuo. O principal desafio foi garantir a presença constante da população ao longo de todos os finais de semana de abril. O objetivo não era apenas atrair participantes, mas também transmitir a mensagem de cuidado e cooperação promovida pela Unimed.

O Circuito foi planejado para ser inclusivo e acessível, permitindo que pessoas de todas as idades – de crianças a idosos – participem, seja individualmente ou em grupo.

Além de fortalecer os laços comunitários e proporcionar momentos especiais para famílias, amigos e atletas, o evento cria um espaço acolhedor e acessível, onde todas as idades podem vivenciar o bem-estar por meio do esporte.



É importante ressaltar que o Circuito também promove a qualidade de vida, incentiva a prática de atividades físicas e integra lazer, entretenimento e saúde no cotidiano da população, estimulando o cuidado contínuo com a saúde.

Graças à participação ativa da comunidade e ao comprometimento da equipe organizadora, o Circuito Verde Unimed 2024 se consolidou como um grande sucesso de engajamento e inclusão. O evento se tornou uma referência em promoção da saúde e qualidade de vida na região, demonstrando na prática como a Unimed Presidente Prudente trabalha para tornar o cuidado com a saúde acessível, integrador e inovador.

Recursos humanos

Ações com colaboradores

O Departamento de Recursos Humanos desempenha um papel fundamental na gestão do capital humano da Unimed Presidente Prudente, oferecendo suporte integral aos colaboradores e promovendo ações que refletem diretamente na excelência dos serviços prestados. As principais responsabilidades do RH incluem recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, pesquisa de clima organizacional e aprimoramento da experiência do colaborador.

Em 2024, a **Unimed Prudente** encerrou o ano com **825 colaboradores**, abrangendo contratados pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), estagiários, aprendizes e profissionais “Pessoa Jurídica”. Desse total, **306 colaboradores** estão vinculados à aquisição do **Hospital Unimed** Presidente Prudente LTDA, consolidando um crescimento significativo na força de trabalho.

Principais Ações Realizadas em 2024

Ações com Colaboradores

O RH investiu em desenvolvimento e qualidade de vida no trabalho, reforçando os valores da cooperativa.

Treinamentos em 2024:

- **Total: 105 (técnicos e comportamentais)**
- **Participantes: 553 colaboradores**
- **Média por colaborador: 16h35min**
- **Total de horas: 9.175h15min**

Essas ações fortaleceram o engajamento e a produtividade.

Avaliação de Desempenho: Construindo Carreiras

O RH utiliza o sistema RH Gestor para avaliações semestrais, incluindo autoavaliações e análises dos gestores, seguidas de feedbacks registrados no sistema.

Dados de 2024:

- **Avaliações realizadas: 858 (429 autoavaliações + 429 gestores)**
- **Colaboradores abaixo de 75%: 26 (6,06%) – elaboraram PDIs**
- **Feedbacks registrados: 23 gestores**
- **Gestores sem feedback no sistema: 18**

O PDI ajuda no desenvolvimento de habilidades e melhora os resultados nos próximos ciclos.

Principais Ações Realizadas em 2024



Jornada de Desenvolvimento de Líderes (JDL)

Treinamento com cinco encontros conduzidos pela FranklinCovey, focado em liderança e performance. Superintendentes, gerentes e coordenadores participaram ativamente, com apoio do RH, em uma experiência de grande aprendizado e crescimento.

Curso de ATLS – Suporte Avançado de Vida no Trauma

Nos dias 21 e 22 de dezembro, o Hospital Unimed Presidente Prudente sediou o curso de ATLS, realizado pela LifeAir5 Treinamentos em parceria com a FESP. A capacitação aprimorou as práticas de atendimento em emergências, reforçando a qualidade e segurança no cuidado aos pacientes.



Treinamento de Manejo de Feridas

Em 24 de setembro, a colaboradora Caroline Braga Saldanha ministrou um treinamento para enfermeiros sobre avaliação, tratamento e acompanhamento de feridas. O curso incluiu casos clínicos para análise, proporcionando um aprendizado prático e relevante.

Principais Ações Realizadas em 2024



Treinamento de Efetivação

Momento de integração para apresentar a cooperativa, com participação das áreas de RH, Qualidade, Controladoria, Auditoria Interna, Compliance e Riscos.

Treinamento do Núcleo de OPME

Capacitação voltada à análise técnica de OPMEs, com foco nas diretrizes da ANS. O Atendimento ao Cliente participou, com Leomar Henrique Moura e Ana Angélica Araújo compartilhando boas práticas. Representantes da Handle Cook abordaram procedimentos urológicos e materiais.



Treinamento de Trabalho em Equipe e Comunicação

Nos dias 18 e 19 de julho, na Casa dos Médicos, Adriano Betelli ministrou um treinamento dinâmico sobre comunicação eficaz e trabalho em equipe. Divididos em duas turmas, os colaboradores participaram de atividades interativas, incluindo o teste DISC, que ajudou a compreender seus perfis comportamentais e a melhorar a interação em equipe.



Principais Ações Realizadas em 2024



Workshop do Núcleo de OPME

Em 5 de julho, a Unimed Prudente realizou um workshop para otimizar processos de OPME, destacando o uso do software Tasy e regulamentações como a RN N° 424. O evento focou em gastrologia e videolaparoscopias, marcando o início do “Programa de Treinamento e Capacitação do Núcleo de OPME”.

Treinamento Documentos Psicológicos



Assistência em Enfermagem em Emergências Clínicas

Nos dias 24 e 25 de abril, o curso ministrado por Ana Carolina aprimorou as habilidades dos colaboradores da área assistencial, capacitando-os com técnicas e estratégias para lidar com emergências clínicas de forma eficaz.

Principais Ações Realizadas em 2024



Treinamento – Tratamento de Não Conformidades em Auditoria

Em 3 de abril, a Unimed Prudente, em parceria com o SESCOOP, promoveu um curso com Edilene Simioli para aprimorar as habilidades de profissionais das áreas de Auditoria, Qualidade e Compliance na identificação e correção de não conformidades, visando a melhoria contínua.

Treinamento – Cálculo de Medicação e Diluição de Medicamentos

Em fevereiro, a Unimed promoveu um curso para colaboradores da área assistencial, Hospital, Unimed Mais Saúde e Atendimento Domiciliar, focado no aprimoramento de habilidades em cálculo de medicação e diluição, com atividades práticas para garantir aprendizado eficaz.



Treinamento – Suporte Básico de Vida

De 7 a 20 de fevereiro, a equipe assistencial da Unimed Prudente participou de um treinamento em Suporte Básico de Vida, conduzido por Natália Ramos. Com instrução teórica e simulações práticas, os participantes aprimoraram suas habilidades em emergências médicas, fortalecendo a confiança, competência e trabalho em equipe.



Satisfação em trabalhar na Unimed Prudente

Em dezembro de 2023, a Unimed Prudente recebeu a certificação **Great Place to Work (GPTW)**, com validade para 2024. A pesquisa realizada pela GPTW reflete a percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho e gera indicadores para melhorias contínuas.

Impacto do selo GPTW:

- Destaca a confiança dos colaboradores na organização;
- Reforça a marca empregadora e diferencia a Unimed Prudente no mercado;
- Indicadores de satisfação e engajamento são trabalhados para garantir a renovação da certificação.



**Great
Place
To
Work.®**
Certificada
Dez/2024 - Dez/2025
BRASIL

Crescimento do Quadro de Colaboradores

Ações com colaboradores

Ao longo de 2024, o **número de colaboradores cresceu de 508 para 825**, o que representa um **aumento de 62,01%**. Esse incremento reflete a integração de profissionais provenientes da aquisição do Hospital Unimed Presidente Prudente LTDA.

O quadro de colaboradores também evidencia a diversidade, com predominância feminina, reforçando o compromisso com a inclusão.

Analista de Turnover – Operadora

Resumo estatístico e médias quantitativas e percentuais

Em 2024 foi observada uma média mensal de, aproximadamente, **12 admissões**, enquanto as demissões tiveram uma média de ceca de 10 colaboradores por mês. O percentual de Turnover Geral variou bastante durante o ano, com picos em **abril (3,33%)** e **fevereiro (3,02%)**, e **índices mais baixos em setembro (1,13%) e março (1,26%)**.

A empresa demonstrou bons sinais no turnover geral, que **reduziu de 2,08% em outubro para 1,50% em novembro e finalmente para 1,41% em dezembro**. A estabilidade nas demissões feitas pela empresa, juntamente com a redução significativa de desligamentos até 6 meses, indica um controle mais eficaz sobre o fluxo de trabalho e produtividade.

Índice de Recrutamento & Seleção

Vagas Abertas x Admissões | 2024

Ao longo de 2024, o setor de Recursos Humanos da Unimed Presidente Prudente acompanhou um fluxo dinâmico de contratações, demonstrando eficiência no preenchimento de vagas e adaptação às demandas organizacionais.

Destaques do ano:

Crescimento e agilidade nas admissões. Nos meses de **junho (181,82%)** e **agosto (157,14%)** as admissões superaram significativamente as vagas abertas.

Eficiência no preenchimento de posições, com destaque para **julho**, onde **todas as vagas abertas foram preenchidas (100%)**.

Média de contratações alinhada às solicitações, garantindo a continuidade dos serviços e o fortalecimento das equipes.

Análise por período:

Picos de contratação: abril, junho e agosto apresentaram os maiores índices de preenchimento de vagas, reforçando períodos estratégicos para reforço de equipe.

Desafios em **setembro e dezembro, meses com menor taxa de preenchimento (33,33% e 25,93%, respectivamente)**, indicando possíveis obstáculos na captação de talentos ou necessidades específicas das áreas.

Esses dados refletem nosso compromisso com um processo seletivo eficiente, alinhado às necessidades da Unimed, garantindo que as equipes estejam sempre fortalecidas para oferecer um atendimento de qualidade.

Projetos Estruturantes do RH em 2024

Programa UNIMOV – Unimed em Movimento

Programa inspirado na metodologia 4DX (Four Disciplines of Execution) tem como objetivo principal o alinhamento de metas estratégicas e o aumento do engajamento das equipes. A metodologia 4DX fortalece a execução estratégica ao estabelecer um foco disciplinado nas prioridades, melhorando a performance e a colaboração entre as áreas, resultando em um ambiente mais produtivo e coeso.

Projetos Estruturantes do RH em 2024

Anamnese Hospital Unimed Presidente Prudente

Desde a aquisição do então Hospital Nossa Senhora das Graças, atual Hospital Unimed Presidente Prudente, a equipe de Recursos Humanos realizou aplicação individual da Anamnese em cada colaborador, com o objetivo de conhecer a cultura e os colaboradores que lá trabalhavam.

O trabalho teve o período de aplicação de seis semanas, com um total de 267 colaboradores avaliados.

18%

Masculino



82%

Feminino

Faixa etária

Menos de 20 anos: 2
Entre 21 e 30 anos: 67
Entre 31 e 40 anos: 90
Entre 41 e 50 anos: 70
Mais de 50 anos: 38

Tempo de empresa

Menos de 1 ano: 44
1 a 4 anos: 101
5 a 10 anos: 63
Acima de 10 anos: 59

Nível de satisfação

96 colaboradores (36%) estão satisfeitos com o quadro de funcionários, elogiando a eficiência e a comunicação interna.

171 colaboradores (64%) relatam falta de pessoal, causando sobrecarga, atrasos e queda na qualidade do atendimento.

Relações Interpessoais no Trabalho

Bom: 249 colaboradores relatam um bom relacionamento, indicando um ambiente positivo.

Regular: 15 colaboradores apontam relações medianas, sugerindo atenção a possíveis conflitos.

Ruim: Apenas 3 colaboradores mencionam dificuldades no convívio.

Outras observações

Pontos Positivos: Aparelhos bons, benefícios, estabilidade, salário em dia, bom horário, serviço ágil, boa estrutura, local de descanso, harmonia e equipe unida.

Pontos a desenvolver: Datas comemorativas, acúmulo de função, melhorar uniforme, insalubridade 40%, melhorar os privativos, quadro de funcionários, ticket baixo, treinamentos, melhor escala, férias combinadas e poucas ferramentas.

Projetos Estruturantes do RH em 2024

Plano de ação – Prioridades:

- 1.** *Melhorias em estrutura e recursos imediatos.*
- 2.** *Implementação de Programa de Valorização e Desenvolvimento.*
- 3.** *Saúde ocupacional e segurança como foco contínuo.*
- 4.** *Revisão de processos de gestão e comunicação.*

Projetos Estruturantes do RH em 2024

Processo de Uniforme

Em 2024, foi realizada 90% da entrega dos uniformes para os colaboradores em geral. Os casos pendentes ficaram em processo de compra e aguardando entrega.

Para agilizar o processo e garantir que os colaboradores iniciem suas atividades já uniformizados, foi realizada uma parceria com um fornecedor local.

No hospital, as peças estão sendo entregues conforme os pedidos finalizados, já com o novo fornecedor.

Acompanhamento Orçamentário

Durante o período de elaboração do orçamento das áreas, a coordenação e a gerência de RH acompanharam de perto cada etapa, oferecendo suporte para esclarecer dúvidas e auxiliar no preenchimento.

Esse trabalho foi realizado com base na avaliação de desempenho dos colaboradores e na análise de perfil obtida por meio do teste Human Guide. Essa abordagem possibilitou um processo de orçamento mais assertivo, alinhado às necessidades reais e ao potencial da equipe.

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

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 a imunização ativa dos empregados, relacionada a riscos ocupacionais, sempre que houver recomendação do Ministério da saúde.

Monitoramento da saúde ocupacional dos colaboradores 2024

Quantidade de colaboradores	825
Total de colaboradores que passaram por exames	510
Total de exames ocupacionais realizados	1.129

Em 2024, dos **826 colaboradores** da Unimed Prudente, **510 foram monitorados**, ou seja, realizaram exames ocupacionais.

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”.

A quantidade de acidentes de trabalho se manteve em 15, igual ao número registrado no ano anterior. Esse número não reflete falhas da cooperativa ou dos colaboradores, mas sim um aumento na intensificação da orientação aos funcionários, pois, anteriormente, o setor responsável muitas vezes não recebia as informações sobre os acidentes ocorridos.

Acidentes de trabalho

	2022		2023		2024	
Hospital Unimed	Típico	Trajeto	Típico	Trajeto	Típico	Trajeto
	1	1	6	1	2	4
Matriz e Unidades	2	3	3	5	6	3
Dados Gerais	Colaboradores	Acidentes	Colaboradores	Acidentes	Colaboradores	Acidentes
	482	7	506	15	825	15
Porcentagem	1,45%		2,96%		1,81%	

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.

Em 2024, 132 colaboradores receberam o treinamento de orientações de Saúde e Segurança do Trabalho, que englobam:

- **NR 1 – Programa de Gerenciamento de Riscos e Ordem de Serviço SST**
- **NR 6 – Equipamentos de Proteção Individual;**
- **NR 17 – Ergonomia**
- **NR 23 – Proteção Contra Incêndios**
- **NR 32 – Segurança e Saúde em estabelecimentos de Saúde**

Atualmente o setor de Saúde e Segurança do Trabalho, conta com membros da CIPAA (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.

A CIPAA fechou 2024 com 17 membros, divididos entre Matriz, Unimed Mais, Atendimento Domiciliar e Hospital Infantil.



CIPAA

Cipaa adequando o ambiente de trabalho na Unimed Prudente

Atualmente são **11 membros que integram a CIPAA**, 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.**

Quantidade de integrantes (CIPAA)	Setor / Unidade
4	Matriz
4	Atendimento domiciliar
4	Hospital Infantil
1	Unimed Mais Saúde
1	Unimed Mais Osvaldo Cruz
1	Unimed Mais Rancharia
1	Unimed Mais Teodoro Sampaio
1	Unimed Mais Presidente Epitácio

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 recordes na natação.



Departamento de Marketing da Unimed Prudente: Um pilar estratégico para a Inovação e Crescimento

O Departamento de Marketing da Unimed Prudente desempenha um papel essencial na promoção da missão, visão e valores da cooperativa, facilitando a integração entre os diversos públicos por meio de ações estratégicas voltadas à saúde preventiva e ao bem-estar. Essas iniciativas visam fortalecer a percepção positiva da organização e consolidar sua importância no ecossistema de saúde.

Com uma transformação significativa nos últimos anos, o departamento assumiu uma posição cada vez mais estratégica, permitindo uma comunicação mais assertiva e personalizada. A segmentação focada nos nossos públicos-alvo — cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores de serviços e empresas — possibilitou a criação de mensagens e ações de marketing mais precisas, alinhadas aos objetivos específicos de cada grupo. Essa abordagem tem ampliado o impacto das nossas iniciativas, reforçando nossa presença na região e consolidando nosso compromisso com a saúde e a qualidade de vida de todos os 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

O Departamento de Marketing tem o compromisso contínuo de proporcionar aproximação entre cooperados, implementando comunicações mais ativas e objetivas. Entre os canais específicos e ações de valorização, tem o programa de “voucher de aniversário” digital, iniciativa moderna que fortalece o vínculo com nossos médicos cooperados e expande nossa rede de parcerias comerciais.

Além de promover maior satisfação entre os cooperados, essa ação potencializa nossa presença no cenário econômico e social da região, solidificando ainda mais nossa missão de crescimento e colaboração mútua.

Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável e Social

O setor reforça seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social, integrando práticas de ESG (Environmental, Social, and Governance) em suas operações. Este alinhamento estratégico com os valores cooperativistas se reflete em ações concretas voltadas para o apoio à comunidade e à promoção da saúde ambiental. Entre as iniciativas, destaca-se o apoio a programas de inclusão social e esportiva.

Essas ações reafirmam nosso papel ativo na construção de um futuro mais sustentável e inclusivo, alinhado aos princípios que norteiam nossa missão e valores.

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 Departamento de Marketing está consolidada como um elo fundamental entre a Unimed Prudente e seus diversos públicos, atuando de maneira proativa na construção de parcerias estratégicas e na promoção de uma comunicação efetiva e empática. Nosso papel estratégico nos posiciona como agentes de transformação, contribuindo de forma decisiva para o fortalecimento da marca, a fidelização dos públicos e o desenvolvimento sustentável de nossa região.

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

Ações de Endomarketing

Janeiro Branco: bem-estar mental

O início de 2024 foi marcado por ações especiais voltadas para a saúde mental, em alusão ao “Janeiro Branco”, mês dedicado à conscientização sobre esse tema tão importante. A primeira ação foi uma palestra on-line que abriu o debate sobre os desafios e cuidados necessários para manter o bem-estar mental no ambiente de trabalho, promovida pelo SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo).

A segunda ação trouxe um toque de sabor e descontração. Nas unidades Unimed Mais, Matriz e Hospital Infantil em Presidente Prudente, um carrinho de pipoca fez a alegria dos colaboradores, proporcionando um momento de prazer e pausa no expediente. Já nas unidades menores e da região, deliciosas porções de pipoca gourmet foram entregues.

Para ampliar ainda mais o alcance da mensagem, em parceria com a TV Fronteira, afiliada Globo em Presidente Prudente, foi gravada uma reportagem sobre saúde mental no ambiente de trabalho. O material, que contou com a participação do setor de Recursos Humanos, mostrou o cotidiano dos colaboradores e ressaltou a importância de um ambiente de trabalho saudável para todos.





Ações de Endomarketing

Páscoa: solidariedade e diversão

Com o objetivo de fortalecer a rede de apoio à comunidade, foi lançada uma campanha de arrecadação que envolveu todos os colaboradores de forma engajada e divertida. A cada caixa de Bis doada, os colaboradores ganhavam a chance de concorrer a brindes exclusivos do Departamento de Marketing. O resultado? Um total de 230 caixas de Bis arrecadadas, que foram doadas com carinho ao Fundo Social de Solidariedade de Presidente Prudente.

Foram cerca de duas semanas de arrecadação, com uma repercussão excelente entre todos, e a boa vontade dos colaboradores.

Para finalizar a ação de uma maneira ainda mais especial, na sexta-feira que antecedeu a Páscoa, um coelhinho da Páscoa visitou as unidades de Prudente e percorreu os setores distribuindo ovinhos de chocolate e espalhando alegria para todos.

Foi uma ação que uniu solidariedade, diversão e, claro, o espírito de Páscoa, proporcionando momentos de felicidade e união entre as equipes.

Ações de Endomarketing

Circuito Verde – Engajamento de colaboradores em prol do bem-estar da comunidade

O mês de abril foi marcado pelo “Circuito Verde”, que promove saúde e o engajamento dos nossos colaboradores e da comunidade local. Internamente, os times da Unimed foram convidados a participarem voluntariamente das ações, para que o evento fosse um sucesso. Cerca de 40 colaboradores se uniram às atividades, que contaram com a presença ativa da população.

Uma das principais atrações entre os colaboradores foi o torneio de beach tênis, realizado em um sábado. O evento, que foi um sucesso, reuniu cerca de 50 participantes se divertindo e trocando experiências, promovendo o bem-estar físico e a integração entre todos.

Com a comunidade, o Circuito Verde conta com uma programação de atividades físicas a cada fim de semana, sendo corrida, caminhada, passeios de bike e ações com idosos. A ação visa reforçar o compromisso da Unimed com a qualidade de vida e com a interação entre as pessoas e ajudam a fortalecer os laços entre os colaboradores e a comunidade, proporcionando momentos de lazer e saúde.





Ações de Endomarketing

Dia do Colaborador Unimed – Ocasão para agradecer empenho e dedicação de cada um

Para celebrar o Dia do Colaborador, foi realizada uma homenagem especial para todos que fazem parte da equipe Unimed. Cada colaborador recebeu um mimo cuidadosamente preparado, que incluía um cartão com a mensagem “Você vale ouro” e um delicioso chocolate, como símbolo de reconhecimento e valorização. Essa ação, realizada em todas as unidades de Prudente e região, foi uma forma simples, mas cheia de significado, de agradecer pelo empenho, dedicação e compromisso de cada um.

Ações de Endomarketing

Dia das Mães

Para celebrar o Dia das Mães de forma especial, preparamos uma ação única para todas as mães das unidades Hospital Infantil, Matriz, Unimed Mais e AME. Foi um dia para reforçar o quanto cada mãe é essencial e valiosa, tanto para a nossa empresa quanto para suas famílias.

A programação começou com um vídeo emocionante, onde as principais líderes femininas da empresa compartilharam suas experiências sobre a maternidade. Em seguida, uma talentosa violinista encantou as mães com uma apresentação musical, criando um momento de serenidade e emoção. Para completar essa homenagem, todas as mães receberam um mimo especial – um gloss, como símbolo de cuidado e carinho.

Cerca de 200 mães participaram dessa ação, que foi uma verdadeira celebração do amor, da dedicação e da força dessas mulheres, que desempenham papéis fundamentais dentro e fora do ambiente de trabalho.





Ações de Endomarketing

Sexta Junina

Para promover um momento de descontração e integração entre os colaboradores, todos foram convidados a participarem da “Sexta Junina”. Em uma sexta-feira, de forma leve e divertida, o clima junino tomou conta do ambiente de trabalho, quando cada departamento se envolveu na decoração com enfeites típicos da época.

Além disso, todos trouxeram suas comidas típicas favoritas, transformando o dia em uma verdadeira festa de sabores e tradições. Foi uma oportunidade para estreitar os laços entre as equipes e relaxar com o charme e a alegria das festas juninas.

Ações de Endomarketing

Dia dos pais

Em um gesto de valorização e reconhecimento, foi realizado um momento especial dedicado aos papais. A ação contou com a exibição de um vídeo emocionante, no qual colaboradores compartilharam suas experiências e perspectivas sobre a paternidade, revelando o que significa ser pai para cada um deles. Na sequência, um bate-papo aberto e sincero proporcionou um espaço para a troca de vivências e aprendizados sobre esse papel tão significativo.

Como forma de expressar nossa gratidão, todos os participantes receberam como brinde uma bolsa térmica, um presente prático e simbólico.

Com a participação de cerca de 100 papais, esse momento foi mais do que uma simples homenagem, foi uma verdadeira celebração da paternidade e do compromisso de cada um na construção de um futuro melhor para suas famílias.





Ações de Endomarketing

Você é Unimed

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed realizou o evento “Você é Unimed”, promovendo bem-estar e conscientização sobre segurança, saúde e proteção de dados. A ação reuniu cerca de 120 colaboradores em atividades conduzidas por áreas como Qualidade, SESMT e Compliance.

A programação incluiu palestras sobre Código de Conduta, Qualidade, saúde e segurança, além de um podcast sobre inovação e inteligência artificial. Também foram abordados temas como prevenção de acidentes e privacidade de dados (LGPD).

Os colaboradores participaram de ações de Medicina Preventiva, como aferição arterial, bioimpedância e glicemia, além de uma palestra sobre saúde bucal em parceria com a Uniodonto. O evento foi encerrado com um happy hour, reforçando o compromisso da Unimed com um ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

Ações de Endomarketing

Natal com Celebração e Reconhecimento

Para celebrar os resultados de 2024 e fortalecer a união e o comprometimento, realizamos uma ação especial para nossos colaboradores, repleta de alegria, reflexão e reconhecimento.

A comemoração teve início com a distribuição de chocotones e espumantes, símbolos de confraternização e valorização. Em seguida, cerca de 450 pessoas participaram da convenção corporativa, que contou com a presença da Diretoria. Gerentes compartilharam experiências sobre Solidariedade, Espírito Cooperativista, Respeito e Integridade, reforçando a importância desses valores no dia a dia.

Um dos momentos mais envolventes foi o talk show de mágica com psicólogos/mentalistas, promovendo interação e estímulo ao pensamento criativo. O evento foi encerrado com a cerimônia do Programa Fideliza, homenageando colaboradores que completaram marcos importantes de tempo de casa, destacando seu papel na construção de uma empresa sólida e de sucesso.





AMBIENTAL

Comprometimento

A Unimed Prudente, enquanto cooperativa, é comprometida com princípios que norteiam seu negócio, com destaque para o interesse pela comunidade, que sempre foi fundamental em sua trajetória. Este compromisso se reflete em ações positivas na região de atuação, com um forte foco em contribuir para o bem comum.

A operadora tem intensificado suas contribuições sociais, alinhando-se aos princípios de sustentabilidade na saúde e aos pilares ESG (Ambiental, Social e Governança). Esses valores são essenciais para o desenvolvimento sustentável, promovendo o uso consciente de recursos, igualdade, transparência e otimização de custos, sem comprometer a qualidade no atendimento.

Para as cooperativas, o ESG é um conjunto de práticas alinhadas ao modelo de negócio e aos princípios cooperativistas, com foco na sustentabilidade ambiental, sociocultural e no aprimoramento da governança, impactando positivamente os resultados econômicos e financeiros.

Um destaque importante é que, há cerca de um ano, a Unimed Prudente opera uma das maiores usinas fotovoltaicas da região, com 780 placas solares. Localizada em uma área rural pertencente à AFUP (Associação dos Funcionários da Unimed Prudente), no município de Álvares Machado, a usina representa um grande sistema de geração de energia solar.

O objetivo principal da usina é converter a radiação solar em energia elétrica por meio de células fotovoltaicas, dispostas em placas/painéis instalados no solo. Esse sistema gera, em média, 57 mil kWh por mês, abastecendo toda a nossa estrutura de forma sustentável e proporcionando economia significativa no consumo de energia elétrica.

Ao longo do ano, a usina gerou um total de 635.665 kWh, com uma economia que alcançou 72% em maio. Em 2024, foram investidos R\$ 356.326,31 para a manutenção da estrutura, reafirmando o compromisso da Unimed Prudente com a sustentabilidade e a eficiência energética.



Unimed

Presidente
Prudente