

SUS
TENTABILIDADE 2023

RELATÓRIO
2023

Unimed 
Blumenau



S U S T E N T A B I L I D A D E

Prezado leitor,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Responsabilidade Social da Unimed Blumenau. O documento, que resume as iniciativas da cooperativa em 2023, reflete nosso compromisso contínuo com o desenvolvimento, equilibrado ao cuidado com questões ambientais e sociais.

Os esforços retratados neste relatório materializam nosso impacto positivo em questões cooperativistas e associativistas, no esporte local, na promoção de ações sociais e de proteção ao meio ambiente. Mas, principalmente, na garantia de ainda mais cuidado a beneficiários, cooperados, colaboradores, fornecedores e outros stakeholders.

É esta conexão genuína com a comunidade onde estamos inseridos que garante as bases que nos confirmam como uma das maiores estruturas de saúde do Estado, com mais de 130 mil beneficiários, quase 900 médicos cooperados, uma rede de parceiros com

dezenas de clínicas, sem contar uma estrutura própria robusta, com Pronto Atendimento, Hospital Unidade Centro, SOS, Centro de Atenção e Prevenção à Saúde, além de um Centro de Oncologia e uma rede de Laboratórios.

Olhando para o futuro, estamos determinados a continuar ampliando e aprimorando nossa operação, de forma a impactar ainda mais nossos públicos de interesse e a comunidade em geral. Um trabalho que pretende firmar a Unimed Blumenau como uma das

principais empresas do Vale do Itajaí, não apenas no segmento de saúde, e que tem como valor primordial a promoção do bem-estar da nossa população.

Agradecemos a cooperados, colaboradores, fornecedores e parceiros que garantiram os resultados de 2023, e convidamos a todos para continuar conosco nesse processo de transformação.

Cordial abraço e boa leitura.




Dr. Carlos Eduardo Sandrini de Castro
Diretor Superintendente


Dr. Edson Pedro da Silva
Diretor Presidente


Dr. Marco Antônio Bramorski
Diretor Vice-Presidente

Sobre o Relatório

2-3|2.5|2.14

A Unimed Blumenau é uma cooperativa de trabalho médico com atuação pautada na ética e na transparência. Assim, relata anualmente, os impactos sociais, ambientais e econômicos causados pelas suas operações. Baseado na revisão da Matriz de Materialidade do ano anterior, este relatório tem como objetivo contribuir com o desenvolvimento sustentável da área de abrangência da cooperativa, através da apresentação de suas principais estratégias de negócio.

O documento segue o modelo GRI – Sustainability Reporting Standards, e apresenta um compilado de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, trazendo o relato de responsabilidade dos diversos setores da cooperativa, com descrição das principais ações que contribuíram para assegurar a oferta de serviços em saúde e o justo equilíbrio financeiro no período.

A última edição do Relatório de Sustentabilidade foi publicada em 06 de outubro de 2022. E todas as Demonstrações Financeiras anexas a este material são validadas pela Prospecta Auditores Associados – (<https://encurtador.com.br/cqwZ7>).

Considerando boas práticas de governança, todas as ações apresentadas foram aprovadas pelo Conselho de Administração, mantendo a integridade e credibilidade do relato.

Para obter informações adicionais sobre este relatório entre em contato com o Setor de Sustentabilidade pelo e-mail: sustentabilidade@unimedblumenau.com.br

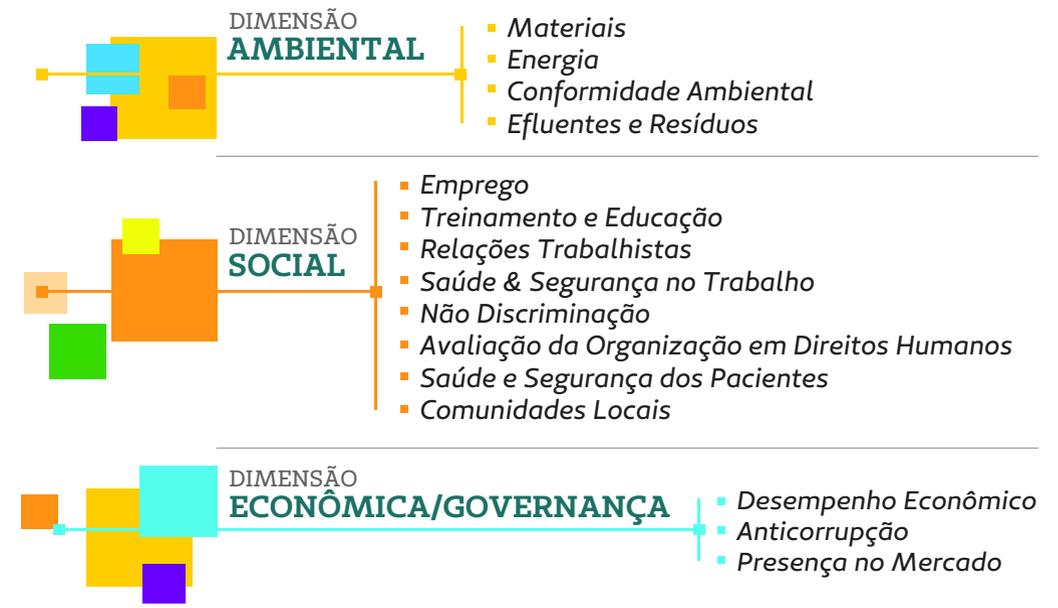




Materialidade

3.1|3.2

Este relatório foi elaborado com base na Matriz de Materialidade identificada pela Unimed SC, entre junho e agosto de 2019, e passou por uma revisão em 2020, tendo como base o cruzamento de dados obtidos através da aplicação de questionários presenciais junto as lideranças internas e externas, a representantes dos cooperados, clientes, força de trabalho, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente e comunidades do entorno. Todos os temas mapeados na Matriz de Materialidade apresentaram um nível de relevância para a organização, mas destes, 15 foram selecionados como prioritários:





IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO – ESTRATÉGICO

COOPERADOS	03
BENEFICIÁRIOS	07
COLABORADORES	05
FORNECEDORES	04
GOVERNO & SOCIEDADE	04
COMUNIDADE DO ENTORNO	07
AMBIENTE	02
TOTAL	32

Para identificação do público estratégico foram levados em consideração critérios como: perfil, responsabilidade sobre valores e patrimônio, grau de dependência do stakeholder e da organização, entre outros. A pesquisa foi conduzida pela Unimed SC, através de um processo orientado por uma consultoria externa.

Sumário

	<i>Palavra do Presidente</i>	02
	<i>Materialidade</i>	04
	<i>Quem Somos</i>	07
	<i>Porte da Organização</i>	11
	<i>Produtos Oferecidos</i>	15
	<i>Meio Ambiente</i>	18
	<i>Nossos Cooperados</i>	27
	<i>Gestão de Pessoas</i>	58
	<i>Nossa Comunidade</i>	77
	<i>Governança</i>	88
	<i>Desempenho Econômico</i>	100
	<i>Gestão de Fornecedores</i>	105



QUEM SOMOS

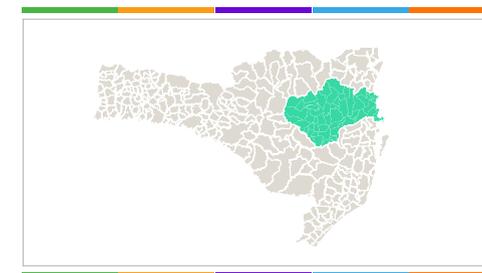
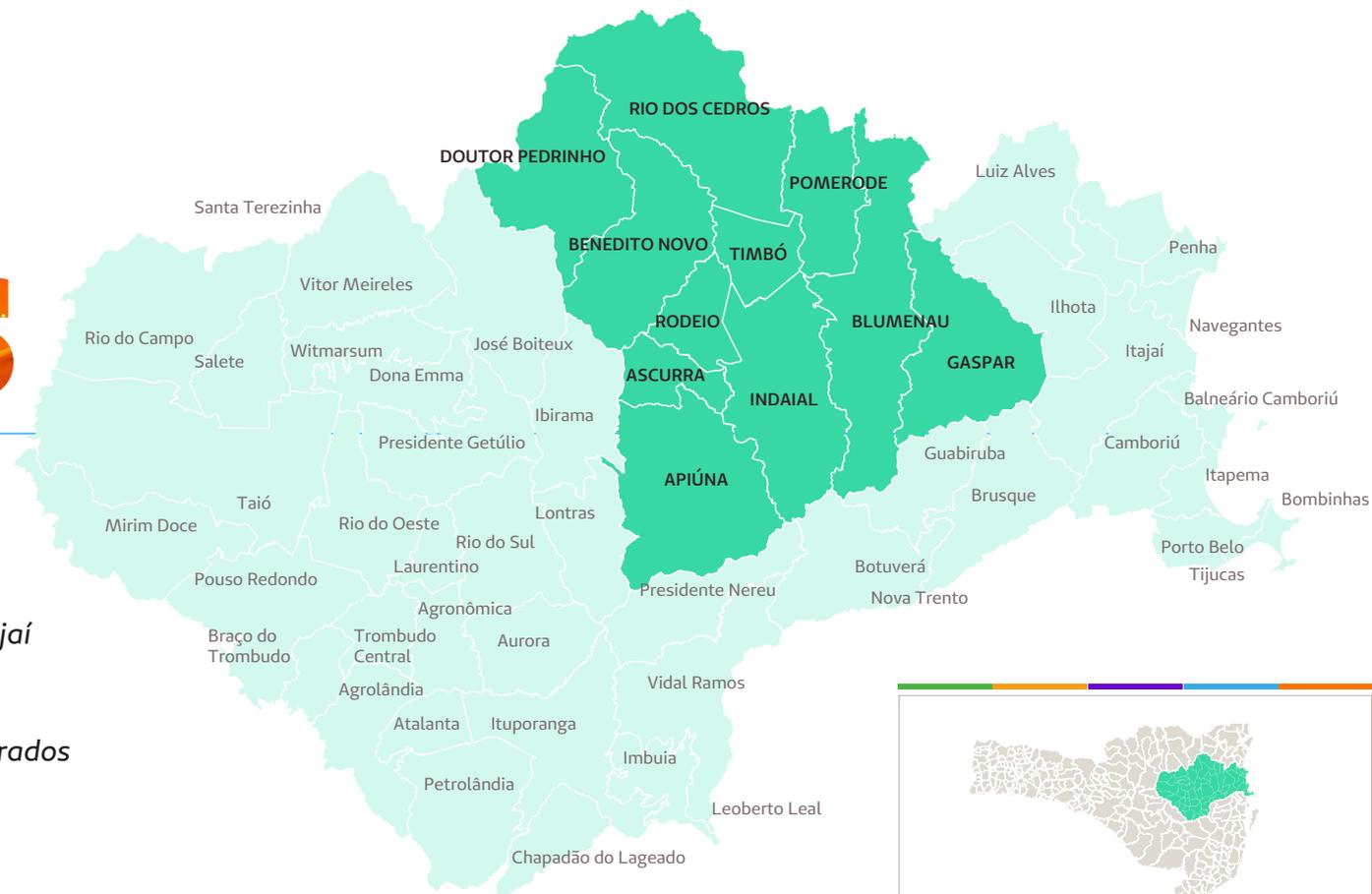
52 anos *de história*

11 cidades *do Vale do Itajaí*

Mais de **870 médicos** *cooperados*

Mais de **130 mil** *beneficiários*

Mais de **590 colaboradores** *colaboradores*



Unimed Blumenau

2.6|

Somos uma Cooperativa de Trabalho Médico com 52 anos de história, e mais de 130.000 clientes. Fazemos parte do maior sistema de cooperativas de saúde do mundo. Com sede em Blumenau, nossa atuação se estende a 11 municípios do Vale do Itajaí, nos quais somos líder no mercado de saúde suplementar.

Fundada através da Associação Médica de Blumenau, em 20 de setembro de 1971, surgiu a Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos e Hospitalares (SAMED). E em 30 de outubro de 1974 foi adotado o nome atual Unimed Blumenau.

Muitas vidas foram transformadas através do pioneirismo em serviços médicos e da trajetória de crescimento da nossa cooperativa, que é de grande porte e gera trabalho e renda para a comunidade do entorno.

Cuidar da saúde vai muito além de oferecer consultas e tratamentos.

O cooperativismo norteia todas as nossas ações, e a partir dessa filosofia, médicos cooperados atuam para a promoção da saúde com o propósito de cuidar e garantir saúde de excelência para as pessoas.

A nossa organização possui corpo diretivo composto por médicos cooperados, eleitos em assembleia a cada quatro anos.





Estrutura e serviços

- 1- **Unimed Operadora** – Sede da organização – Serviços administrativos, comercial e autorizações;
- 2- **Laboratório Unimed** – Unidades nos bairros Itoupava Seca e Garcia (Blumenau); Especializado na realização de diversos tipos de exames das mais variadas áreas clínicas;
- 3- **Centro de Oncologia Unimed Blumenau**; Uma nova referência para tratamento do câncer no Vale do Itajaí. Suporte multidisciplinar, desde o diagnóstico até o fim do tratamento.
- 4- **SOS Unimed** - Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência, por meio de atendimento presencial ou orientação médica via telefone; Evento Protegido e Área Protegida;
- 5- **Hospital Unimed** – Unidade Centro; Procedimentos cirúrgicos e ambulatoriais eletivos de baixa e média complexidade;
- 6- **Cepas** – Centro de Atenção e Promoção à Saúde e Agência de Saúde Vila Nova;
- 7- **Serviço de Atenção Domiciliar**; Serviços de Atenção à Saúde, como o Programa de Rastreamento Mamográfico, Curso de Gestantes e Grupo de Atividade Física Orientada, consultas médicas com clínicos e equipe de enfermagem;
- 8- **Pronto Atendimento Vila Nova**; Atendimento de urgência e emergência 24h, adulto e infantil; procedimentos ambulatoriais; diagnóstico por imagem (ultrassonografia e radiografia).

1	2	
3	4	5
6	7	8

Rede de Atendimento

2.6

A Unimed Blumenau tem a maior e mais completa rede de atendimento para cuidar dos beneficiários e tem como principal missão, promover excelência em saúde através da prestação de serviços médicos. Pensando na melhor assistência e apoio a essa estrutura, uma equipe atua

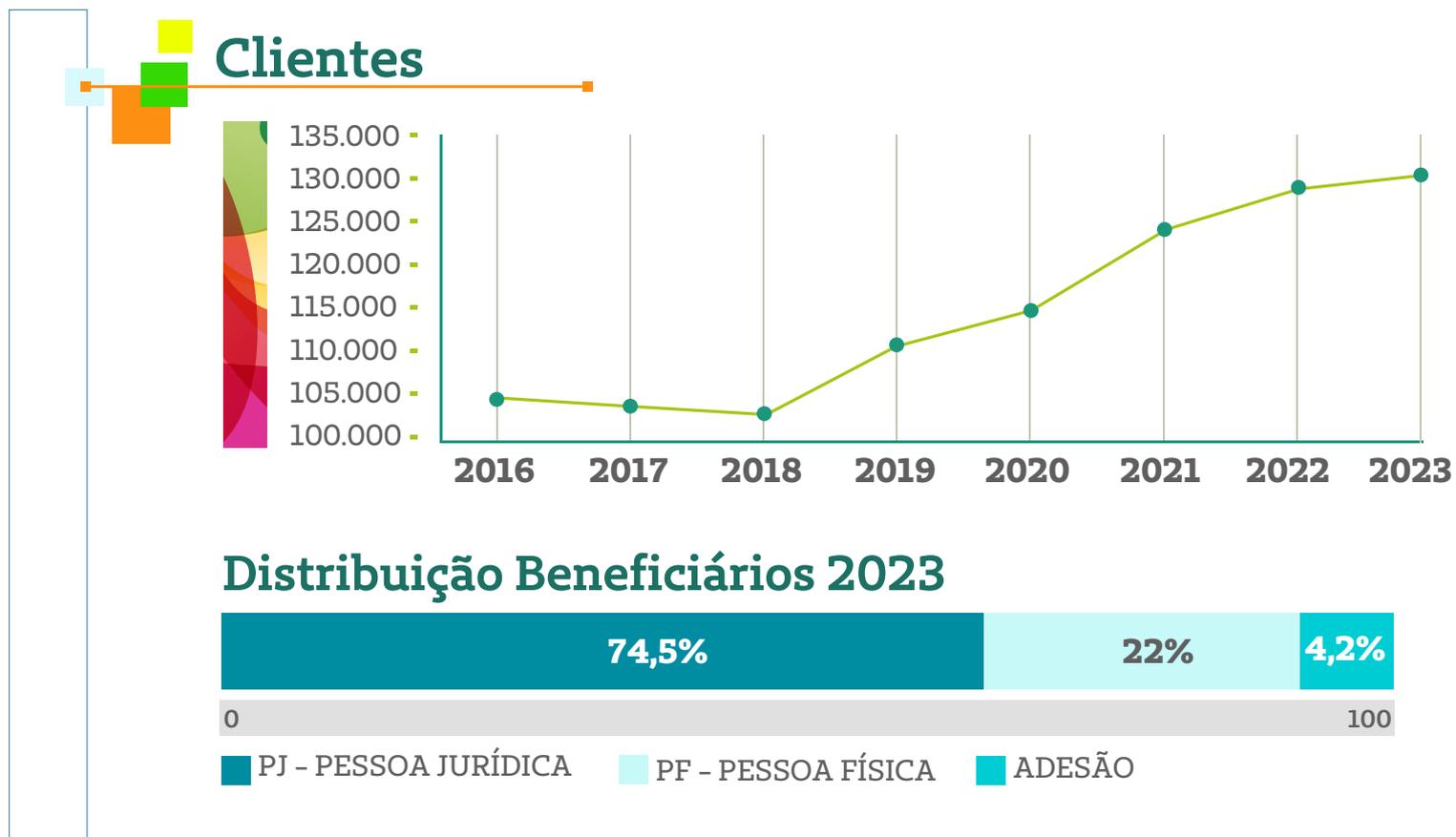
com foco na disponibilização de uma rede prestadora capacitada para atendimento aos beneficiários e promove ações de qualificação aos seus prestadores, sejam esses credenciados e/ou cooperados.

- 872 Médicos Cooperados**
- 35 Clínicas Credenciadas**
- 31 Clínicas de Fisioterapia Credenciadas**
- 19 Laboratórios Credenciados**
- 202 Clínicas Cooperadas**
- 09 Hospitais Credenciados**
- 01 Pronto Socorro**
- 01 Hospital Cooperado**
- 01 Hospital Dia Próprio**
- 01 Pronto Atendimento Próprio**
- 03 Clínicas Próprias**

Unimed 
Blumenau

Porte da Organização em Números

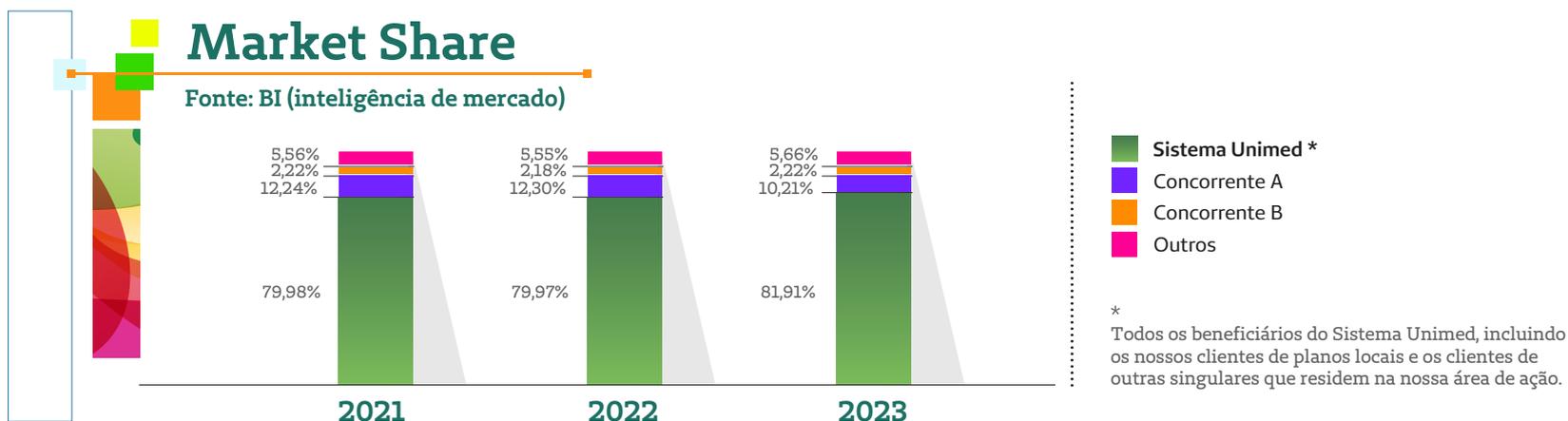
2.6



Presença de Mercado

3.3

Considerando os 11 municípios onde atuamos, em 2023 houve um crescimento em torno de 2% da nossa participação de mercado, fechando o ano em 81,91%*.



Vendas Líquidas

Ano	Vidas	Receita Mês	Ticket Médio	Receita Ano
2023	07.897	R\$ 3.464.600,09	R\$ 438,72	R\$ 41.575.201,08
2022	09.964	R\$ 3.612.163,82	R\$ 362,52	R\$ 43.345.965,84
2021	13.210	R\$ 4.455.114,69	R\$ 337,25	R\$ 53.461.376,28
2020	08.065	R\$ 2.898.585,20	R\$ 359,40	R\$ 34.783.022,40
2019	16.736	R\$ 6.593.856,74	R\$ 393,99	R\$ 79.126.280,88

Produtos Oferecidos

Plano Uniflex

- Plano superior;
- Beneficiário conta com toda a rede de cooperados;
- Opção de abrangência nacional (somente na modalidade Pessoa Jurídica), estadual ou regional;
- Acomodação em apartamento ou enfermaria;
- Atendimento de urgência e emergência em todo o território nacional;
- Coparticipação de 50%.

Plano Equilíbrio

- Somente para modalidade Pessoa Jurídica;
- Plano intermediário;
- Beneficiário conta com toda a rede de cooperados;
- Opção de abrangência nacional, estadual ou regional;
- Acomodação em enfermaria e apartamento;
- Atendimento de urgência e emergência em todo o território nacional;
- Coparticipação de 30%.

Plano Unimed Life

- Plano econômico;
- Beneficiário conta com rede de cooperados com abrangência regional;
- Acomodação somente enfermaria;
- Coparticipação de 50%.

Total de Vendas de Produtos 2023

PLANO	VIDAS
PLANOS UNIFLEX	5.086
PLANOS EQUILÍBRIO	161
PLANOS UNIMED LIFE	2.556
PLANOS IDEAL	88
TOTAL	7.891

Produtos Oferecidos

SOS Unimed

- Disponível para os 11 municípios da área de abrangência da cooperativa;
- Atendimento das chamadas para urgência e emergência, aconselhamento médico, orientações e pré-atendimento;
- Serviço de regulação própria, baseado em telemedicina, denominado Central de Regulação Médica.

SOS Área Protegida

- Serviço de atendimento de urgência e emergência para qualquer pessoa (funcionários, clientes, fornecedores e visitantes) que se encontrem nas dependências físicas da Área Protegida, como escolas, universidades, shopping centers, clubes, hotéis; academias, escritórios ou outro tipo de pessoa jurídica quando contrato.

SOS Remoção Hospitais

- Serviço diferenciado destinado aos hospitais;
- Garante deslocamento terrestre monitorado e seguro de pacientes;
- Com acompanhamento de profissionais de saúde experientes, entre médicos, enfermeiros e motoristas socorristas;
- Disponibilizado em casos de alta hospitalar (mediante solicitação médica);
- Também para realização de exames e transferências intra-hospitalares;
- Hospitais podem contratar o serviço de forma mensal ou ainda com adicional por chamado.

SOS Serviços de Saúde

- Serviço exclusivo para estabelecimentos de saúde como: clínicas, laboratórios e consultórios – excluindo hospitais – que oferecem serviços APH e Remoções, voltados para atender às exigências dos Órgãos Reguladores;
- Tipo de contratação: por mensalidade e adicional por chamado.

SOS Evento Protegido

- Para eventos de diferentes portes e tipos;
- Melhor e mais moderno em atendimento médico móvel emergencial;
- Modelo presencial, com equipe e ambulância disponíveis no local durante todo o período do evento;
- Semipresencial, onde um responsável entra em contato com a Central de Regulação Médica solicitando atendimento e, se necessário, uma ambulância se deslocará para o local.

SOS Unimed Beneficiário

- Serviços de atendimento de urgência e emergência pré-hospitalar prestados aos clientes Unimed Blumenau que fazem essa opção via plano de saúde;
- Atende às normatizações da ANS, normativas do CRM e COREN e legislações do Ministério da Saúde.

- UTI Móvel do SOS Unimed

Conta com equipamentos de última geração, como: respirador artificial, material de imobilização e intubação, incubadora neonatal, oxímetro de pulso, cardioversor completo, glicosímetro e bomba de infusão de fármacos.

**Corretoras autorizadas
para comercialização dos
planos Unimed Blumenau
para pessoa jurídica:**

1. Corben Consultoria E Corretora De Seguros Ltda;
2. Maestri Saude Ltda Me;
3. Schwaderer Corretora De Seguros Ltda;
4. Sorella Consultoria E Corretora De Seguros Ltda;
5. Tausend & Niibe Corretora De Seguros Ltda;
6. Vilson Cezar Da Silva Mota;
7. Antonio Marcos Francisco (FRATON Seguros).

Foram realizadas pesquisas com informações/atualizações de mercado para acompanhamento da concorrência. Embora ainda não possua uma política que aborde as questões de concorrência desleal, a Unimed Blumenau preza pela transparência e ética em suas relações, sem registros de ações judiciais por concorrência desleal, prática de truste ou monopólio.



SUSTENTABILIDADE 2023



ambiental

ambiental

GESTÃO DO CONSUMO | MATERIAIS RECICLADOS | CONTROLE DE EMISSÕES GEE | GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Meio Ambiente

3.3

A preservação ambiental é mais do que uma preocupação para a Unimed Blumenau. No presente, caminhamos de mãos dadas com o meio ambiente, pois acreditamos que cuidar da natureza é garantir recursos naturais para as futuras gerações. Assim, reconhecemos essa responsabilidade, que é compartilhada por todos os públicos envolvidos com a cooperativa: cooperados, colaboradores, parceiros, fornecedores e a comunidade em geral. Somos todos conectados, fazemos parte deste mesmo ambiente, e cuidar dele é nosso dever coletivo.

Para lidar efetivamente e manter nosso compromisso com as questões ambientais, estabelecemos o Comitê de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS). Composto por uma equipe multidisciplinar, o comitê se reúne regularmente para analisar e promover melhorias

no consumo de recursos do Meio Ambiente (como água, energia, papel e combustível). Além disso, identifica oportunidades para o descarte adequado de resíduos.

O trabalho deste comitê é totalmente voltado à sustentabilidade, com o oferecimento de treinamentos e conscientização sobre questões ambientais, práticas de compra ecologicamente corretas, logística reversa e o PGRSS.

Em 2023, não houve registros de não conformidades com as leis ambientais e regulamentos em nossas atividades. A Unimed Blumenau busca constantemente práticas mais sustentáveis que cumpram todas as exigências legais e é comprometida em agir de forma responsável para cuidar do meio ambiente.



Gestão de consumo



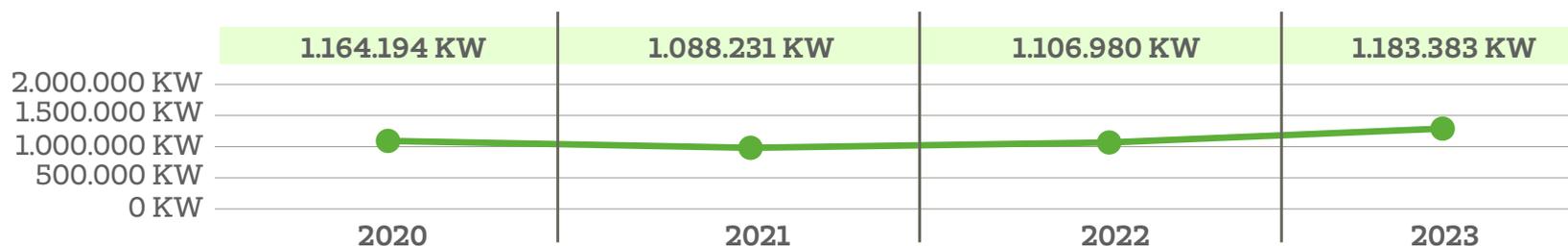
306.5

A Unimed Blumenau é comprometida em conscientizar a sociedade sobre a importância das questões ambientais, enfatizando a necessidade de economia e preservação dos recursos naturais. Esse trabalho é feito através dos canais de comunicação da cooperativa com o intuito de atingir todos os públicos: colaboradores, cooperados, fornecedores

e a comunidade em geral. Em 2023 não houve qualquer incidente de desconformidade com as leis e regulamentos ambientais, reforçando o nosso comprometimento e postura responsável com as causas ambientais.

Consumo de Energia

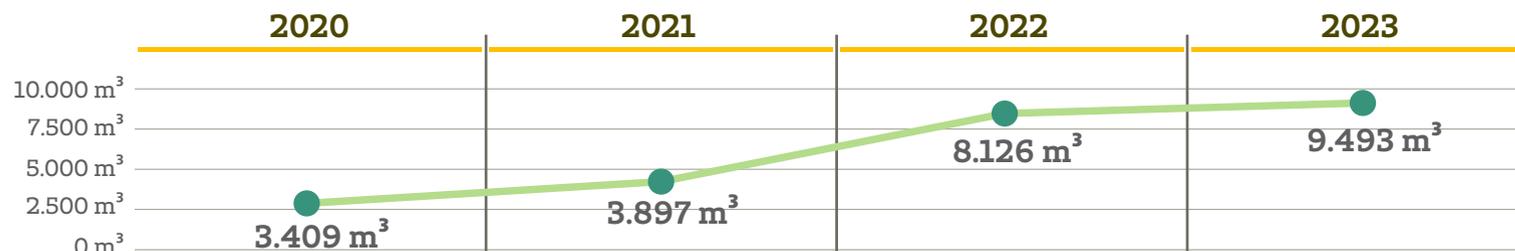
2.4 | 302.1



Obs.: O aumento do consumo de energia se deu em razão da oferta de novos serviços como 02 laboratórios de análises clínicas e o Centro de Oncologia.

Consumo de Água

303.5



Obs.: O aumento do consumo de água se deu em razão da oferta de novos serviços como 02 laboratórios de análises clínicas e o Centro de Oncologia.

Programa Consumo Consciente



306.2

O programa “Consumo Consciente” é uma iniciativa da Unimed Blumenau para engajar a sociedade na redução do consumo e impacto no meio ambiente. O projeto visa envolver e educar os colaboradores

e cooperados, despertando uma consciência coletiva e reforçando a importância do papel de cada indivíduo na busca por transformações e para a construção de um mundo mais sustentável.

Dia do Consumo Consciente em 2023

Para promover um estilo de vida mais sustentável e equilibrado, beneficiando a todos, no Dia do Consumo Consciente, a Unimed Blumenau fez uma postagem em suas redes sociais voltada à conscientização de seus colaboradores e da comunidade. A proposta da cooperativa foi sensibilizar as pessoas com esclarecimentos sobre o consumo consciente, já que ele vai muito além de comprar menos. Consumir menos é considerar os impactos sociais, econômicos e



ambientais das nossas escolhas, pois sabemos que compras impulsivas e descartes precoces contribuem para o acúmulo de lixo, poluição e dívidas, tudo o que vai na direção contrária da sustentabilidade. Além do incentivo às ações por um consumo consciente, a Unimed Blumenau procura diminuir ao máximo seus impactos ambientais, com programas de descarte adequado, que dão aos resíduos o destino correto. Na cooperativa, entendemos que o modo como cuidamos do nosso mundo diz muito sobre nós mesmos, e se refletirmos sobre os impactos que causamos e fizemos a nossa parte (respeitar, cuidar e proteger), teremos um planeta mais limpo, sustentável e agradável para se viver.

Materiais destinados corretamente reforçam a sustentabilidade

O meio ambiente é a nossa casa comum. Pensar sobre ele, e na destinação de materiais que podem ser reciclados, é pensar no bem-estar do coletivo e no futuro. Na Unimed Blumenau temos campanhas permanentes com coletores seletivos em cada uma das nossas unidades, a fim de evitar a disseminação de doenças e contribuir para que os resíduos se encaminhem para os seus devidos lugares. Coletamos lacres, oriundos das latinhas, que servem para compra de cadeiras de rodas, tampinhas de plástico para doar a ONGs para compra de ração, vacina, fazer castração de cães, e recolhemos pilhas e baterias para serem descartadas da forma correta, pois estes materiais em lixo comum causam danos à saúde e ao meio ambiente. Além disso, coletamos as carteirinhas físicas dos beneficiários para que sejam recicladas, evitando mais plástico na natureza. Em 2023 coletamos:

LACRES	TAMPINHAS	PILHAS	DESCARTE DE ELETRÔNICOS	CARTEIRINHAS
31,12	633,48	149,32	340	58,04

Através da venda de tampinhas, conseguimos ajudar ONGs e centenas de animais que estão em abrigos. E para agradecer aos voluntários da Unimed Blumenau por suas várias participações nestas ações e especialmente na campanha de arrecadação de tampinhas, no mês de março recebemos uma visita muito especial! A Mayla – mascote da Defesa Civil de Blumenau, veio até a cooperativa simbolizar um agradecimento pelas arrecadações.



Reaproveitar para ser sustentável

Desenvolvimento e sustentabilidade devem andar de mãos dadas! Outro projeto muito especial da Unimed Blumenau é a confecção de bolsas, lixo car, aventais, entre outros materiais que são feitos com uniformes antigos, evitando assim o desperdício de material e contribuindo para um ambiente mais sustentável.



A Hora do Planeta

A Hora do Planeta é um movimento global organizado pela WWF - World Wide Fund for Nature – que incentiva as pessoas a apagarem as luzes durante uma hora, como um ato simbólico, e refletirem sobre as ações do homem na natureza e a proteção do nosso planeta. Anualmente, a Unimed Blumenau divulga essa data, convidando a comunidade a apagar as luzes e adotar, no dia a dia, hábitos que contribuem para o cuidado do planeta.



Materiais Reciclados



306.1 | 306.2

PAPEL DE USO DIÁRIO -

Total de 6.648 kg de papel fabricado com a fibra de cana-de-açúcar, gerando menor impacto ambiental.

2020	2021	2022	2023
6.240 kg	6.600 kg	7.872 kg	6.648 kg

Controle de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

102-11| 103-2| 103-3| 305-1| 305-2| 305-3| 305-4| 305-5

A Unimed Blumenau quantifica e monitora as fontes de emissão de GEE de sua atividade por meio do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, com o objetivo de mapear as que são de maior impacto. Com a

utilização da “Calculadora de CO2e”, disponibilizada pela Unimed do Brasil (coordenadora desde 2011 do Programa Carbono Neutro Unimed), é possível calcular as emissões em três escopos:

	2023	2022	2021	2020	2019
ESCOPO 01 - combustível, gás de cozinha, extintores e gás de ar-condicionado de todas as unidades	79,40	81,38	88,06	96,70	96,96
ESCOPO 02 - consumo energético de todas as unidades	41,74	92,88	67,14	71,86	115,36
ESCOPO 03 - resíduo serviço saúde de todas as unidades e viagens de negócio	118,16	22,58	38,29	12,85	14,54

A ferramenta permite ainda a mensuração das emissões evitadas, e foi desenvolvida de acordo com as normas ISO 14.064, IPCC 2006 e do GHG Protocol.

Mais que uma estratégia de inovação tecnológica, capaz de proporcionar

competitividade e eficácia na gestão de carbono da organização, o sistema possibilita a mitigação dessas emissões. A Unimed Blumenau continua acompanhando o histórico e avaliando riscos para poder definir, no futuro, metas e processo de neutralização.

2023	2022	2021	2020	2019
239,29 tCO ₂ e *	196,84 tCO ₂ e	193,50 tCO ₂ e	181,48 tCO ₂ e	226,87 tCO ₂ e

*Em 2023 passou a incluir as viagens de negócio no cálculo de emissão de CO₂.

Gerenciamento de Resíduos



306.2 | 306.3

O Gerenciamento de Resíduos é uma prática fundamental na cooperativa. Nossa forma de cuidar do meio ambiente começa pela conscientização das pessoas. Acreditamos que a educação é o ponto de partida para ajudar a minimizar os impactos ambientais e os riscos do manejo inadequado dos resíduos produzidos.

Aqui Unimed Blumenau, orientamos e padronizamos o descarte correto de resíduos através do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS).

Um comitê formado por colaboradores de diversas áreas atua no PGRSS, tendo como principais objetivos: descrever as ações relativas ao manejo de resíduos, observar suas características, contemplar os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta,

armazenamento, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos e promover a proteção à saúde pública, ao meio ambiente, e a segurança ocupacional das pessoas envolvidas nas etapas do gerenciamento de resíduos. Realizamos um treinamento sobre descarte correto com cada colaborador que chega na cooperativa, para que ele entenda a importância da consciência ambiental e os impactos e os riscos que podem ser gerados pelo manejo inadequado de resíduos produzidos. Este treinamento consiste em abordar ações sobre características e riscos dos resíduos, desde a geração, identificação, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, destinação e disposição final ambientalmente adequada, além de ações de proteção à saúde pública, do trabalhador e do meio ambiente.



Controle de Pesagem Resíduos

306.5

Em 2023, foram monitorados e descartados os seguintes resíduos:

Resíduos Segregados	Resíduos infectante/perfurocortante	Resíduos recicláveis	Resíduos para descontaminação	Resíduos orgânicos
43.143,83	18.348,52	10.952,28	3.556,41	10.286,62

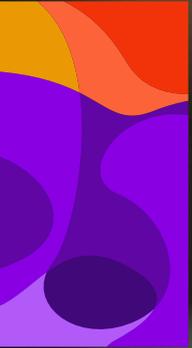
Unidades em Kg



Boas práticas em PGRSS

As boas práticas na gestão de resíduos adotadas na Unimed Blumenau, foram apresentadas pela equipe do PGRSS em uma aula do Projeto Pescar, assim como outros assuntos relacionados à sustentabilidade.

O programa de formação sócio-profissionalizante é direcionado a jovens de baixa renda (com idades entre 16 e 19 anos) para encaminhá-los ao mercado de trabalho, e desenvolvido pela Fundação Projeto Pescar, em parceria com a Fundação Fritz Müller, de Blumenau.



SUSTENTABILIDADE 2023



s o c i a l

SOCIAL

COOPERADOS | CLIENTES | COLABORADORES | COMUNIDADE

Nossos Cooperados

3.3

O cooperativismo é a base que sustenta todos os valores da Unimed Blumenau, e surge a partir da união de forças para que as pessoas cresçam juntas. Além disso, contribui com a geração sustentável de empregos e renda para médicos cooperados de mais de 50 especialidades, assim como a comunidade local e a sociedade como um todo. Em 2023, a cooperativa contava com 872 cooperados, sendo 605

homens e 267 mulheres.

A Unimed Blumenau conta com uma área dedicada a atender às necessidades dos médicos cooperados. Os atendimentos são feitos de forma presencial, por telefone, e-mail e WhatsApp. Em 2023 foram realizados 8.942 atendimentos, sendo a média mensal de 745 atendimentos.

Benefícios aos Cooperados

A Unimed Blumenau cuida de forma constante de seus cooperados e oferece diversos benefícios que valorizam a todos que participam da cooperativa:

- SEGURO DE VIDA
- AUXÍLIO FUNERAL
- SERIT (Seguro de renda por incapacidade temporária)
- LINHA DE CELULAR/INTERNET CORPORATIVA
- PLAC (Plano de Assistência à Saúde do Cooperado)
- GRATUIDADE DO PLAC*
- REEMBOLSO DO CRM*
- AFASTAMENTO TEMPORÁRIO
- REMISSÃO**
- CAMPANHA DE VACINAÇÃO
- CLUBE IPIRANGA
- AMPLIMED – Sistema de gestão para clínicas e consultórios

*Conforme Regimento Interno.

**O Cooperado Remido Pessoa Física, poderá permanecer no quadro social da Cooperativa somente com o objetivo de usufruir daqueles benefícios oferecidos

pela mesma, aos quais ele estiver, à época, em pleno gozo, obedecidas as diretrizes criadas pelo Conselho de Administração, de acordo com a capacidade financeira da cooperativa, conforme Estatuto Social.

Comunicações para os Médicos Cooperados

2.16 | 2.29

O cooperativismo é democrático, e a comunicação com o cooperado da Unimed Blumenau é uma via de mão dupla, através de diversos canais abertos para estreitar relações e mantê-lo informado sobre as estratégias e os negócios da cooperativa.
Em um canal restrito, o cooperado recebe, mensalmente, o Caderno de Informações Estratégicas – um resumo dos principais indicadores da



Unimed Blumenau, com a compilação dos dados mais relevantes e análise crítica sobre informações, assuntos relevantes e estratégicos das diversas áreas da cooperativa, além de apresentar projetos em andamento e notícias de mercado, dados econômicos/financeiros e de assistência.

Relacionamento com os Médicos Cooperados

Assembleias

2.2 | 2.16 | 2.17 | 2.19 | 2.20



Assembleia Geral Ordinária

Data: 20/03/2023.
Eleição dos Membros do Conselho Fiscal;
Eleição dos Membros da Cacij; Deliberação sobre a prestação de contas do exercício 2022;
Fixação da remuneração.



Assembleia Geral Extraordinária

Data: 17/04/2023.
Apresentação e aprovação da proposta da Diretoria Executiva contendo os critérios do novo modelo de remuneração dos cooperados da Unimed Blumenau.



Assembleia Geral Extraordinária

Data: 09/10/2023.
Apresentação e aprovação do "Projeto Bavária", que consiste em uma operação comercial junto a Associação Congregação Santa Catarina e tem por objeto a construção de uma nova unidade hospitalar em Blumenau.

Momentos Especiais para Celebrar

2.29



Jubilados - 50 anos dedicados à Medicina

A Unimed Blumenau homenageou os médicos cooperados que completaram 50 anos de medicina em 2023, com um jantar no Tabajara Tênis Clube. Os doutores foram presenteados com uma estatueta.



Dia da Secretária

Para celebrar o Dia da Secretária, comemorado em 30 de setembro, foi realizado um Workshop sobre “Imagem Pessoal” e consultoria de imagem e estilo, com sorteios de brindes para as secretárias que participaram do evento.

Programa de Qualificação da Rede Prestadora

2.24 | 2.29



A Unimed Blumenau está sempre de mãos dadas com a rede Credenciada e Cooperada, direcionando-as ao desenvolvimento através do Programa de Qualificação da Rede Prestadora (Qualipres), que proporciona qualidade e excelência nos serviços prestados, garantindo a melhor experiência e segurança dos pacientes nos atendimentos.

O novo ciclo do programa foi iniciado em janeiro de 2023, reforçando a proximidade que a Unimed Blumenau tem com seus prestadores. Durante as visitas técnicas, os itens avaliados seguem as orientações da Resolução Normativa/ANS Nº 510 de 30/03/2022 que “Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS” e Resolução Normativa/ANS RN Nº 507, de 30/03/2022 “Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde”.

CrITÉRIOS

Em nosso território de abrangência atendemos 11 cidades da região: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Doutor Pedrinho, Gaspar, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó. Apenas em Doutor Pedrinho não há prestadores vinculados. Iniciamos o ano realizando visitas nos prestadores que tiveram alterações de endereço, novos cooperados e processos de Cooperativização e Credenciamentos.

Atividades

- Análise do Programa Qualipres – 2023;
- Cenário das visitas técnicas (manutenção, inclusão/alteração de endereço, inclusão de novos procedimentos e processo de cooperativização/ credenciamento);
- Acompanhamento do plano de ação;
- Análise credenciado não habilitado;
- Apoio/dúvidas prestadores, solicitações enviadas via OS, emails e WhatsApp.

Resultado

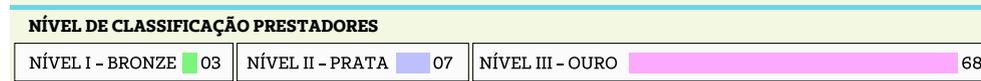
No ano de 2023 houve redução nas visitas de manutenção, por conta da revisão feita em processos e projetos para a visita técnica, como por exemplo, visitas baseadas por especialidade, análise de formulários por médicos e alterações nos processos de classificação. As visitas foram direcionadas nos demais títulos da cooperativa, como: Novos cooperados, credenciamentos, inclusão de endereços e procedimentos.

Perfil das Visitas

- 15 de manutenção;
- 18 de novos médicos cooperados;
- 30 de alterações de endereços;
- 16 inclusões de endereço;
- 5 inclusões de códigos;
- 3 processos de credenciamento;
- 7 processos de cooperativação PJ;
- 2 credenciamentos laboratório próprio;
- 1 clínica própria de oncologia.

O instrumento utilizado para a qualificação gera uma pontuação de classificação de acordo com o nível de conformidade identificado, sendo Prestadores classificados em Nível III (ouro), os que atingirem entre 80% e 100% de conformidade, Nível II (prata) entre 70% e 79%, e Nível I (bronze), prestadores que atingirem pontuação igual ou inferior a 70% de conformidade.

Assim, 87,2% dos prestadores da Unimed Blumenau estão classificados como nível ouro no programa Qualipres, conforme o gráfico abaixo. A reestruturação do modelo de qualificação e o escore de classificação dos prestadores foi reestruturada para 2024.



Em agosto de 2023, foi elaborado um formulário de Endoscopia/ Colonoscopia para os prestadores destas especialidades. O documento foi revisado por um médico destas áreas, e após isto, foram iniciadas visitas técnicas para aplicação aos Prestadores Cooperados.

No decorrer do ano, este formulário passou por algumas modificações e alterações de modelo, em suas pontuações e classificações, tendo seu escore estabelecido da seguinte forma:

CLASSIFICAÇÃO VISITAS 2023

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 01 VISITA CLÍNICA PRÓPRIA DE ONCOLOGIA | 05 VISITA INCLUSÕES DE CÓDIGOS |
| 02 VISITA CREDENCIAMENTOS LABORATÓRIOS PRÓPRIOS | 16 VISITA INCLUSÕES DE ENDEREÇO |
| 07 VISITA PROCESSOS DE COOPERATIVAÇÃO PJ | 30 VISITA DE ALTERAÇÕES DE ENDEREÇOS |
| 03 VISITA PROCESSOS DE CREDENCIAMENTO | 18 VISITA DE NOVOS MÉDICOS COOPERADOS |
| | 15 VISITA DE MANUTENÇÃO |

Prestadores classificados em Nível I (ouro), os que atingirem entre 91% e 100% de conformidade, Nível II (prata) entre 81% e 90%, e Nível III (bronze), prestadores que atingirem pontuação entre 71% e 80% de conformidade. Como resultado, obtivemos um total de 09 visitas em clínicas de Endoscopia/Colonoscopia e a nova classificação destes resultou em:

CRITÉRIOS de NÃO CONFORMIDADES BASEADAS nos FORMULÁRIOS

Políticas, Protocolos e Diretrizes Institucionais	130
Comissões	8
Segurança e Informação	34
Infraestrutura e Documentação Legal	107

Após a finalização do relatório das visitas técnicas, é enviado aos prestadores, um e-mail com as Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria para adequação, como forma de melhorar os métodos utilizados. Ainda assim, algumas falhas são existentes no processo, mesmo após as tratativas e envio dos e-mails, com retorno dos prestadores, confirme o gráfico abaixo:

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO PRESTADORES - EDA / COLONO



Teinamento da Rede Prestadora

O planejamento e ações realizadas para os prestadores em treinamento são traçados de acordo com as fragilidades encontradas nas visitas técnicas.

Em 2023 não houve capacitações e treinamentos para os prestadores. Mas, para atender às necessidades destes parceiros, foi elaborada uma cartilha sobre a Sensibilização do Idoso Fragilizado. Além disso, os materiais que o Programa Qualipres possui, (folders, manuais, Instruções de trabalho e vídeos - para auxiliar nas demandas e buscar a melhoria contínua) são disponibilizados por e-mail e WhatsApp para cooperados e credenciados.

Os materiais também estão disponibilizados no site da Unimed Blumenau: <https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau/programa-qualipres>



A cooperativa investe em estratégias de capacitação relacionadas ao processo de treinamento técnico, para colaboradores e cooperados das áreas assistenciais. O objetivo é fortalecer as práticas profissionais, minimizar lacunas em competências técnicas identificadas e aprimorar as já existentes. Essas iniciativas visam, acima de tudo, elevar o padrão de qualidade da assistência prestada ao cliente, garantindo um serviço ainda mais qualificado e centrado na segurança e cuidado com o Paciente em

- 9 Certos – Ação Realizada no Evento Interno de Halloween;
- ACLS Enfermeiros;
- ACLS Médicos;
- Admissão e Monitorização de Pacientes em SRPA;
- Aprazamento de Prescrição Médica e Checagem;
- Arco Cirúrgico;
- Atendimento em Reanimação Cardiopulmonar Pediátrica;
- Atendimento Inicial Laboratório Hipoglicemia/Convulsão/Desmaio;
- Atualização Doenças Crônicas – Cardiocerebrovasculares e Diabetes;
- Avaliação Ergonômica;
- Avaliação Neurológica em Pronto Atendimento Enfermeiros;
- Avaliação Neurológica em Pronto Atendimento Médicos;
- Boletim Informativo;
- Bomba de Seringa Fresenius;
- Cateter Totalmente Implantável;
- Cirurgia Segura;
- Coleta a Vácuo;
- Coleta Laboratório;
- Colocação da Placa de Eletro cautério;
- Como Reconhecer Pacientes com Sinais de Gravidade?
- Comunicação Efetiva;
- Contagem de Compressas, Gazes e Instrumentais (CC);
- Contagem de Instrumentos Cirúrgicos;
- Cuidados com Drenos, Bolsa de Colostomia, Sondas e Cateter;

suas necessidades.

Durante o ano de 2023 foram realizados 145 treinamentos para as equipes da área assistencial, nas modalidades presencial e EAD (Unimed Plus) tendo como foco Médicos, Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem. Além dos treinamentos realizados pela Educação continuada, atuamos também com a equipe de Enfermeiros do Florence, bem como Fornecedores externos.

- Cuidados no Pré-operatório;
- Cuidados Paliativos;
- Curativos PA;
- Desinfecção Terminal Semanalmente das Viaturas;
- Destino Materiais e Equipamentos – OPME/CME;
- Devolução e Retirada de Material da Sala Cirúrgica;
- Dinâmica Protocolo de Sepsis;
- Eletrocardiograma;
- Emergência Respiratória em Pediatria;
- Encaminhamento SAD e SAS;
- Escala de Elpo;
- Exames Laboratoriais;
- Falha na Administração de Medicamentos;
- Falha na Identificação do Armário de Pertences;
- Feridas Complexas;
- Feridas e Coberturas;
- Gestão de Riscos;
- Hemotransfusão;
- Hipertermia Maligna;
- Hipodermólise;
- Instrução de Uso Correto e Configuração do Cardioversor Philips;
- Instrução de Uso Correto e Configuração do Ventilador Pulmonar;
- Integradores / Biológicos (CME);
- Intercorrências Antes e Durante Administração de Medicamentos;

- Lavagem de Mãos;
- Limpeza e Organização de Guardas CME;
- Manejo em Emergências Pediátricas Cooperados;
- Manejo em Emergências Pediátricas Não Cooperados;
- Montagem de Carga em Autoclave e Sterrad CME;
- Movimentação Correta Utilizando-se de Passante;
- Movimentação de Pacientes - Dia Mundial de Prevenção de Quedas;
- NR26 - Oncologia;
- NR26 - Riscos com Antineoplásicos;
- Oncokit;
- Organização de Cabeceiras SRPA;
- Pacientes Diabéticos;
- PALS Enfermeiros;
- PALS Médicos;
- Parada Cardiorrespiratória;
- Passagem de Plantão CC - SRPA;
- Passagem de Plantão e Comunicação Efetiva - Unidade de Internação;
- Passagem de Plantão entre Setores;
- Plataforma SHIFT;
- Preenchimento Adequado do PEPO;
- Preenchimento correto da Ficha de Atendimento;
- Prescrição de Enfermagem;
- Prevenção de Infecção e Cuidados com Acesso;
- Prevenção de Quedas;
- Prevenção e Cuidados com Úlceras de Pressão;
- Proteção Radiológica;
- Protocolo de Atendimento ao Paciente Alérgico a Látex;
- Protocolo de Dor;
- Protocolo de News;
- Protocolo de Queda;
- Protocolo Identificação do Paciente;
- Protocolo Sepsis;
- Punção Venosa;
- Rastreabilidade e Armazenamento CME;
- Recebimento de Material de Sala Cirúrgica;
- Registro de Material, Medicamento e OPME;
- Registro no Prontuário do Paciente;
- Registros em Prontuário e Protocolo de Cirurgia Segura;
- Requisições CME;
- Ressuscitação Cardiopulmonar;
- Segurança do Paciente e Metas Internacionais de Segurança - Laboratório;
- Segurança do Paciente;
- Segurança na Prática Medicamentosa;
- Semana da Enfermagem;
- Sensibilização Oncologia;
- Simulado de Abandono Oncologia;
- Sinais Vitais;
- Suporte Básico de Vida - Laboratório;
- Testes de Monitorização Clean-Trace Surface ATP;
- Transfusão de Hemocomponentes;
- Treinamento Actisorb;
- Treinamento Coleta a Vácuo BD Online;
- Turbilhonamento.

O investimento em Educação sempre foi um diferencial da Unimed Blumenau. E como um processo de tamanha relevância fazemos a gestão através de indicadores. Nosso indicador de adesão aos treinamentos para as equipes assistenciais em 2023 atingiu a meta estipulada..

A Cooperativa investe fortemente no treinamento e desenvolvimento dos seus colaboradores, porque considera estas práticas fundamentais ao crescimento pessoal e profissional do colaborador e qualidade de seus serviços.

Abaixo alguns de nossos treinamentos, oferecidos a todos os nossos colaboradores de forma mais detalhada:

Punção Venosa:

O treinamento em punção venosa é vital para profissionais de saúde. Permite administração segura de medicamentos e coleta de amostras reduz riscos de complicações e melhora eficiência e confiança. Investir nesse treinamento garante cuidado de qualidade e segurança para os pacientes.



Comunicação Efetiva:

Treinamento essencial para profissionais da saúde. Transmitindo informações com clareza e empatia aos pacientes, uma comunicação eficaz promove o entendimento mútuo entre equipe e pacientes, aumentando a adesão ao tratamento, segurança e a satisfação do paciente.



Semana da enfermagem:

Tem como objetivo reconhecer o papel dos profissionais de enfermagem na promoção da saúde e no cuidado aos pacientes destacando a importância do trabalho desses profissionais. São realizadas atividades educativas, eventos comunitários e homenagens para reconhecer o compromisso e dedicação dos enfermeiros e técnicos de enfermagem.



Atualização Doenças Crônicas - Cardiocerebrovasculares e Diabetes:

Capacita os profissionais da saúde a oferecer cuidados atualizados, melhorando a prevenção, diagnóstico e manejo das condições. Isso resulta em redução de complicações, melhoria da qualidade de vida e melhores resultados de saúde para os pacientes.



Ressuscitação Cardiopulmonar:

Tem como objetivo preparar o profissional para responder rapidamente a emergências cardíacas, aumentando as chances de sobrevivência do paciente. Investir nesse treinamento salva vidas e promove confiança em situações de emergência.



Suporte Básico de Vida - Laboratório:

Este treinamento trás conhecimentos em SBV permitindo uma resposta imediata e eficaz, proporcionando suporte vital até que a ajuda especializada chegue. Além disso, o treinamento em SBV promove uma cultura de segurança no laboratório, onde a prontidão para enfrentar emergências é valorizada e prioritária.



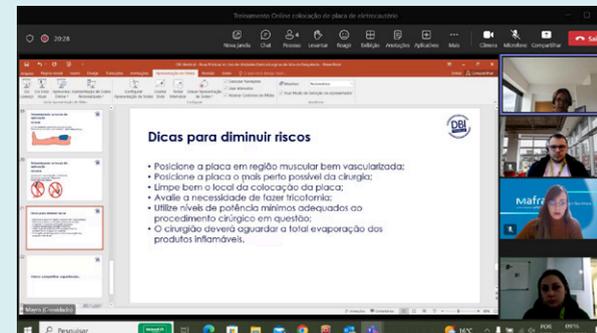
Coleta a Vácuo:

É um treinamento que demonstra a importância e a técnica que utiliza tubos de coleta com vácuo para obter amostras sanguíneas. Requer habilidade e precisão para garantir resultados confiáveis e minimizar o desconforto do paciente. Um treinamento adequado em coleta a vácuo, inclui instruções sobre a seleção adequada de tubos de coleta, identificação correta de amostras, procedimentos de higiene e segurança, bem como a maneira adequada de lidar com complicações potenciais.



Colocação da Placa de Eletro cautério EAD::

Tem como objetivo capacitar profissionais de saúde a posicionar adequadamente a placa durante procedimentos cirúrgicos visando garantir a segurança do paciente, minimizando o risco de queimaduras ou lesões térmicas. Além disso, o treinamento visa assegurar que a colocação da placa seja realizada de forma a otimizar a eficácia do procedimento cirúrgico, contribuindo para um controle preciso do sangramento e uma dissecação adequada dos tecidos.



Plataforma SHIFT:

Este treinamento teve como intuito capacitar os colaboradores para a utilização de uma nova plataforma de gestão de exames. A Plataforma SHIFT é uma solução inovadora para gestão de turnos e escalas de trabalho. Ela oferece personalização, facilita comunicação entre equipes, controla horas trabalhadas e garante conformidade com regulamentações. Com recursos como aplicativos móveis e notificações automáticas, aumenta produtividade e melhora o bem-estar dos funcionários. Essencial para otimizar operações e gestão do tempo de trabalho.



Cuidados Paliativos:

O treinamento em cuidados paliativos capacita os colaboradores a oferecerem cuidados compassivos e de qualidade a pacientes em estágios avançados de doenças. O objetivo é proporcionar conforto físico, emocional e espiritual, garantindo um cuidado holístico e humanizado durante momentos delicados da vida.



Manejo em Emergências Pediátricas Cooperados:

O treinamento em Manejo de Emergências Pediátricas para cooperados visa capacitar profissionais de saúde a responderem, de maneira eficaz a situações críticas envolvendo crianças. Focado em técnicas de avaliação e intervenção, busca garantir que os colaboradores estejam preparados para oferecer cuidados emergenciais de qualidade e salvar vidas.



ACLS :

O treinamento em Advanced Cardiovascular Life Support (ACLS) capacita profissionais de saúde a responderem de maneira eficaz a emergências cardíacas graves. Foram treinados médicos e enfermeiros. Este curso certifica seus participantes quanto às técnicas de ressuscitação avançada, interpretação de ECG, manejo de arritmias e administração de medicamentos proporcionando cuidados emergenciais de alta qualidade para melhorar as taxas de sobrevivência e resultados clínicos dos pacientes.



Certos – Ação evento Halloween:

Todas as metodologias ativas são utilizadas. Um exemplo disso foi o treinamento de 9 certos com clima de halloween, onde os colaboradores puderam ler a sorte retirando cartas do baralho da segurança do paciente. Este treinamento tem como objetivo primordial garantir a segurança e a precisão na administração de medicamentos aos pacientes. Esses nove passos essenciais abrangem desde a verificação da prescrição médica até a documentação correta da administração do medicamento, incluindo orientações detalhadas sobre a identificação correta do paciente, do medicamento e da dose prescrita, bem como a via de administração, horário, técnica, registro e monitoramento dos efeitos. Ao fornecer esse treinamento, as instituições visam reduzir erros de medicação, minimizar riscos para os pacientes e garantir a conformidade com as melhores práticas de segurança na administração de medicamentos.



PALS:

O treinamento em PALS (Pediatric Advanced Life Support – Suporte Avançado de Vida em Pediatria) capacita profissionais de saúde a responderem de forma eficaz a emergências médicas graves em crianças, fornecendo habilidades essenciais para salvar vidas e melhorar os resultados clínicos em situações críticas pediátricas.



De mãos dadas com nossos clientes

Central de Relacionamento com o Cliente

Estar ao lado do cliente em todos os momentos é primordial. Em 2023, amparados em nossos Pilares Estratégicos, buscamos inovar, tendo um olhar ampliado e voltado ao digital, e utilizando as facilidades que a inteligência artificial oferece, para simplificar e transformar nossos atendimentos de acordo com as necessidades dos clientes.

Ofertar soluções que promovam a melhor experiência ao cliente tem sido um trabalho contínuo na inovação da Unimed Blumenau. Com isso, automatizamos processos com maior volume de solicitações, dispendo de uma interação 100% digital com o cliente. Recurso este que propõe facilidade e agilidade, diminuindo o tempo de resposta ao cliente, além de possibilitar o envio de solicitações através do celular ou pela internet sem precisar sair de casa.

A Unimed Blumenau oferece serviços de forma presencial ou através do suporte de atendimento ao cliente “0800” que são disponibilizados de forma digital pelos seguintes canais:

APP Unimed Cliente:

Para sistema IOS:

<https://apps.apple.com/br/app/unimed-cliente/id1458902471>

Para sistema Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.coop.unimed.cliente&hl=pt-BR>

Portal do Beneficiário Pessoa Física:

<https://portal.unimedblumenau.com.br/login>

WhatsApp 47 99901-0459.

Além disso, o APP Unimed Cliente disponibiliza acesso à carteirinha digital, que é aceita em todos os prestadores credenciados. Através desses canais é possível solicitar:

- Segunda via de boleto;
- Demonstrativo de imposto de renda;
- Acesso ao Guia Médico;
- Solicitação de autorização;
- Consulta status de autorização;
- Extrato de estimativa de coparticipação;
- Solicitações de análises de reembolsos;
- Aquisição de novos planos.

Preocupados com acessibilidade, também disponibilizamos um canal exclusivo em nosso web site: <https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau> para portadores de deficiência auditiva, o ATON.

Anualmente, a Unimed Blumenau aplica uma Pesquisa de Satisfação para beneficiários, com o propósito de avaliar as percepções sobre os serviços e canais de atendimento. Isso contribui para que a cooperativa esteja em constante evolução para atender cada vez melhor seus clientes. No resultado da última pesquisa, aplicada em 2023, a Unimed Blumenau obteve um índice de satisfação de 88% em sua avaliação geral e índice de satisfação quanto aos canais de atendimento de 85%, abrangendo canais digitais e opções físicas, além de o índice de resolubilidade no primeiro contato ter sido de 91,2%. Ou seja, as demandas dos clientes são acolhidas, registradas e solucionadas no primeiro contato.

Inovação

A Unimed Blumenau está em constante busca por soluções inovadoras e integradas com a transformação digital para melhor atender aos clientes.

Acompanhamento em Tempo real - SAD

Visando a otimização de recursos, redução de custos e melhor planejamento da alta dos pacientes do Serviço de Atenção Domiciliar (SAD), a equipe da área de Tecnologia e Inovação (TI) auxiliou a área assistencial a desenvolver e implantar um painel para monitoramento em tempo real dos pacientes atendidos em domicílio.

O painel monitora as intercorrências, os atendimentos via SOS Unimed, as previsões de alta, e mostra um panorama das últimas 72 (setenta e duas) horas, dando mais autonomia à equipe multidisciplinar na tomada de decisões em relação às visitas a estes pacientes. A ideia surgiu através do Desbloqueia (programa de ideias da Unimed Blumenau) e foi implantada em menos de 30 (trinta) dias.

Informação Itinerante - SOS

As equipes do SOS ao saírem da base para realizar atendimentos, agora contam com o apoio de um sistema de acesso a informações relacionadas ao paciente que será atendido. O acesso pode ser feito de qualquer local, necessitando apenas de internet. Com essa funcionalidade (implantada em 2023), o colaborador da Unimed Blumenau consegue acompanhar em tempo real, dados como: endereço, telefones para contato, e ainda um resumo do atendimento - o que agiliza o serviço prestado.

O sistema foi criado e implantado internamente, pela área de TI da

Unimed Blumenau, sem a necessidade de contratação de fornecedores adicionais. Utilizando a linguagem de programação PHP, em uma tela de visualização moderna e dinâmica, a plataforma permite a execução do atendimento, com inserção das informações finais no principal sistema de gestão da cooperativa.

Ciência de dados e inteligência Artificial

A Unimed Blumenau tem feito diversos investimentos em ciência de dados para melhorar seus processos, utilizando a tecnologia como forte aliada de um bom serviço prestado. A cooperativa já implantou, ao todo, 37 (trinta e sete) projetos autônomos de inteligência artificial e engenharia de dados, sendo 14 (quatorze) só no ano de 2023. Todos os projetos são criados internamente, com o apoio de uma área de Ciência de Dados. O cientista de dados da Unimed Blumenau atuou em projetos como o de Classificação de Comorbidades, fazendo o mapeamento de 8 comorbidades na carteira de clientes da seguinte forma: todos os dias uma rotina automatizada analisa o perfil de utilização do plano de saúde dos mais de 130 (cento e trinta) mil clientes ativos, classificando os usuários de acordo com as comorbidades mais comuns no sistema de saúde. Na construção da solução (auxiliada por médicos especialistas) foi identificado que 53% (cinquenta e três por cento) dos beneficiários da Unimed Blumenau tem pelo menos uma comorbidade. Os dados são transformados em um painel de visualização dinâmica através do Qlik Sense, e essa solução é utilizada pelas áreas da cooperativa, gerando maior assertividade nos programas de prevenção e promoção à saúde e na negociação de reajustes com as empresas contratantes. E para complementar o projeto anterior, a área de Ciência de Dados desenvolveu o Telescope, que gera a previsão de risco dos beneficiários.

Arelado ao painel de visualização da Classificação de Comorbidades, o algoritmo de IA, que tem 94% (noventa e quatro por cento) de acuraria, prevê os beneficiários que podem ter uma piora de saúde, podendo contribuir com aumento do custo assistencial. Com isto, estes beneficiários são classificados de 'A' a 'D', sendo A para os doentes crônicos e D para aqueles que não utilizam o plano de saúde. Os benefícios são muitos! Com base nas previsões realizadas através do Telescope, as áreas de negócio têm um melhor direcionamento de recursos de medicina preventiva, além da otimização na gestão comercial e negociação de reajustes com clientes empresariais. Para 2024, a cooperativa espera implantar novos projetos com o uso de inteligência artificial e engenharia de dados. Além disso, com o crescimento previsto para os aceites do RES – Registro Eletrônico de Saúde, novas abordagens de análise de dados serão desenvolvidas.

Cultura Data-driven

A Unimed Blumenau, ao longo dos últimos anos, tem investido também na criação e utilização de painéis estratégicos para a tomada de decisão das áreas, através da metodologia Business Intelligence (BI). Com a ferramenta Qlik Sense, os dados são transformados em painéis de monitoramento que fomentam a cultura orientada por dados. No final do ano de 2023, a cooperativa possuía 140 (cento e quarenta) painéis, sendo que 40 (quarenta) foram implementados ao longo do ano. Analisando os números de acesso, quase 100 (cem) colaboradores da Unimed Blumenau acessaram a plataforma e passaram ao menos 30 (trinta) minutos em cada acesso, navegando entre os painéis disponíveis. Isso soma, em média, mais de 750 (setecentos e cinquenta) acessos ao mês na ferramenta, o que demonstra a importância dela para a instituição. Com visualizações interativas, que seguem as boas práticas de user experience (experiência do usuário) e designer da informação, os usuários conseguem identificar pontos fortes a serem melhorados, como

também são guiados para a melhor tomada de decisões.

Simulação em tempo real – Planos PJ

Para otimizar processos e facilitar a gestão do plano de saúde por parte das empresas contratantes, a Unimed Blumenau desenvolveu internamente o Simulador de Planos PJ. Com uma tela moderna e interativa, as contratantes podem simular qual será o custo de inclusão de novos beneficiários, de acordo com a idade de cada um deles e em diferentes produtos oferecidos. Além disso, a empresa contratante tem à disposição uma tela para consultar informações sobre o plano de saúde, podendo também solicitar o contato da área de Vendas, que recebe um lead diretamente no principal sistema de gestão da cooperativa. Esta ferramenta (implantada em 2023) trouxe mais celeridade ao processo, dando liberdade para que a empresa contratante possa verificar os valores que serão pagos caso queira contratar o serviço. Antes dessa inovação, as simulações eram feitas através de e-mail ou WhatsApp, por meio da troca de mensagens da equipe de Vendas com a solicitação de informações necessárias para o processo, fazendo com que muitas vezes a contratação não fosse efetivada.

Recursos Humanos – Mais Digital

Em 2023, a área de Gestão de Pessoas da Unimed Blumenau se dedicou para automatizar processos, facilitar solicitações por parte dos colaboradores, e reduzir a quantidade de impressões da cooperativa. Ao todo, 17 processos foram automatizados, como: assinaturas de aviso e recebimento de férias; admissão e rescisão de colaboradores; adesão aos benefícios da Unimed Blumenau como o vale-transporte; plano odontológico; e adiantamento salarial. Traduzindo essas melhorias em números, foi possível constatar que os setores envolvidos reduziram quase 2.000 (duas mil) impressões por mês.

Estes avanços possibilitam que pessoas, tanto do público interno quanto externo assinem documentos com toda a validade jurídica necessária para cada processo, eliminando a necessidade de arquivos físicos. Além disso, as soluções trazem melhor gestão dos processos, facilitando também as futuras auditorias na cooperativa.

Saúde Integrada Avançado

O projeto Saúde Integrada, que fornece o software Amplimed aos cooperados da Unimed Blumenau, com o custo todo subsidiado pela cooperativa, segue avançando constantemente. A plataforma dispõe de diversas soluções de gestão clínica, como: prontuário eletrônico; agendamento online de consultas; confirmação de agendamento por e-mail e WhatsApp; histórico do atendimento do paciente; acesso online em consultório; teleconsulta; e prescrição digital. Com essa plataforma, o médico cooperado registra as atividades do consultório e troca informações com a Unimed Blumenau, de forma dinâmica e em tempo real, facilitando os processos do dia a dia da secretária e da própria rotina. Em 2023, 134 (cento e trinta e quatro) médicos cooperados aderiram a ferramenta, sendo 56 clínicas. Com uma equipe interna exclusivamente dedicada a implantação e suporte da ferramenta, os cooperados possuem um canal direto para dúvidas, solicitações e indicação de erros. A Unimed Blumenau centraliza as solicitações e queixas dos usuários e direciona para a empresa desenvolvedora da ferramenta, que possui sede em Chapecó/SC. A perspectiva para 2024, é de que 300 (trezentos) cooperados façam uso da plataforma fornecida pela Unimed Blumenau.

Mais facilidade para o beneficiário

O Portal do Beneficiário ganhou novas funcionalidades ao longo de 2023. Uma delas resultou da implantação de uma ideia do Programa Desbloqueia. O Ambulatório de Curativos, foi case de sucesso na

cooperativa e possibilita maior interação com os pacientes que utilizam os serviços PA da Vila Nova. Além disso, foi disponibilizado dentro da plataforma, acesso aos dados do RES – Registro Eletrônico de Saúde, permitindo que o beneficiário tenha acesso facilitado aos seus dados de saúde.

Outra funcionalidade importante, agregada ao Portal do Beneficiário, foi a flexibilidade de habilitar banners, direcionar conteúdos e liberar ações de acordo com os tipos de planos contratados.

Espera-se que em 2024, serviços como o reembolso, agendamentos de consultas online e presencial, assim como a carteirinha digital, sejam agregados a ferramenta. Além disso, para melhorar a experiência do cliente, a Unimed Blumenau pretende tornar o site um APP.

RES - Acesso aos dados de saúde

O RES – Registro Eletrônico de Saúde, segue avançando para trazer mais praticidade aos beneficiários da Unimed Blumenau. Ao longo de 2023, novos prestadores foram integrados na plataforma, passando a enviar dados dos beneficiários que aderiram ao RES, através do termo de aceite no Portal do Beneficiário ou WhatsApp.

Com a centralização dos dados de saúde, os beneficiários podem receber um atendimento mais rápido e assertivo pelos profissionais do Sistema Unimed, pois é possível conhecer, de maneira conjunta, dados de saúde de diferentes épocas e especialidades. Além disso, como o RES é possível economizar e usar os mesmos exames em um determinado período. Os dados podem ser acessados pelo beneficiário através do Portal da Unimed Blumenau, novidade essa implantada em 2023, para facilitar o acesso às informações e tornar a jornada do beneficiário mais fácil e centralizada em uma única ferramenta.

Desbloqueia

O programa Desbloqueia da Unimed Blumenau, é um programa de ideias que incentiva os colaboradores a pensarem e desenvolverem melhorias em processos, gerando soluções inovadoras para a cooperativa. Lançado em 2021, o Desbloqueia premia anualmente as ideias implantadas, criando uma cultura de inovação, atrelada às estratégias da Unimed Blumenau, com ênfase no crescimento profissional dos colaboradores participantes.

Um comitê formado por colaboradores da cooperativa, é responsável por avaliar as novas ideias e auxiliar na condução do processo, desde a inscrição até a implantação delas. Desde o lançamento do programa,

90 ideias já foram inscritas, sendo 22 (vinte e duas) novas só em 2023. Ao longo do ano, mais de 50 (cinquenta) colaboradores participaram ativamente do Desbloqueia, colocando em prática as ideias que foram inscritas.

Em fevereiro de 2023, o Programa Desbloqueia premiou as melhores ideias implantadas no ano anterior e os colaboradores com maior pontuação no ranking individual. O evento reuniu as lideranças da Unimed Blumenau e todos os colaboradores envolvidos no programa. Foi um momento especial, de fomento a inovação, estímulo da criatividade dos colaboradores e incentivo da participação de todos.

IDEIAS PREMIADAS DE 2023

1º lugar: Ambulatório de Curativos

A equipe não mediu esforços para melhorar o atendimento dos pacientes que realizam curativos no Hospital Vila Nova da Unimed Blumenau. Com a implantação de um espaço exclusivo dentro do Portal do Beneficiário, os pacientes passaram a receber orientações nutricionais e metas de cuidado. Além disso, agora podem acompanhar fotos da evolução das feridas, assim como exames, agendamentos das consultas, explicações sobre as lesões e ainda entrar em contato com a equipe assistencial por WhatsApp. Tudo isso utilizando a ferramenta desenvolvida através da ideia deste grupo, gerando uma redução média de 20 dias no tempo total do atendimento aos pacientes ao longo do tratamento.

2º lugar: Perícia Digital

Como objetivo de diminuir o uso de papel e a insatisfação dos beneficiários em ter que se deslocar até a Operadora (sede administrativa da Unimed Blumenau) para realizar consultas de perícias, esta equipe buscou melhorias no processo e implantou a Perícia Digital. Com a utilização do software Amplimed, agora médico e beneficiário passaram a realizar as consultas de forma remota, otimizando tempo no processo e ainda contribuindo com a redução de impressão de papéis.

3º lugar: Viver Bem Estomia

Esta equipe fez mudanças significativas no processo de Ostomia do Pronto Atendimento Vila Nova. A ideia proposta foi direcionada a mitigar falhas na rotina, como a falta de informação ao paciente, desperdício de materiais e devoluções em local incorreto. Com uma análise detalhada, a ideia implantada propôs diversas melhorias no processo, gerando um ganho significativo não só para a Unimed Blumenau, mas também para os pacientes, contribuindo com uma melhor qualidade de vida. A ideia implantada trouxe uma redução de cerca de 50% (cinquenta por cento) do custo médio do tratamento de um paciente ostomizado.

Avaliação Setorial

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

2.18

A Unimed Blumenau, pelo quarto ano consecutivo, foi classificada com nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar no Programa de Qualificação da ANS – Agência de Saúde Suplementar (2023, ano-base 2022), figurando entre as Operadoras de saúde mais bem avaliadas do Brasil.

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar avalia o setor anualmente, com o objetivo de aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade do Mercado de Gestão de Processos de Regulação.

Segurança do Paciente

3.3 | 416.1

Garantir a segurança do paciente é uma das principais missões da Unimed Blumenau. O cuidado e a preocupação de minimizar eventos adversos garantem um ambiente seguro para os beneficiários que utilizam os serviços de nossa rede própria.

Cultura de segurança A segurança nos processos e o gerenciamento de riscos relacionados à assistência prestada são os pilares que sustentam a nossa cultura de segurança do paciente. Ações de fortalecimento

desta cultura, alinhadas às orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS), estão presentes em todas as nossas práticas. Colocamos o paciente no centro do cuidado, com planejamento sistêmico e políticas contínuas, procedimentos estruturados, condutas seguras, recursos na identificação, análise, avaliação, comunicação e controle de possíveis riscos. Na Unimed Blumenau, cada incidente ocorrido é analisado e monitorado, mensalmente, através de análise crítica feita pelos gestores das áreas. Os dados são apresentados nas Reunião do Núcleo de Segurança do Paciente.

Ações de 2023

PESQUISA DE CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A pesquisa foi aplicada nas áreas assistenciais, para avaliar as dimensões e, a partir das respostas elaborar ações de melhorias.

PESQUISA

Cultura da Segurança do Paciente



Olá, colaborador!
Convidamos você para participar da nossa Pesquisa de Cultura da Segurança do Paciente.

A avaliação, desenvolvida pela Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), tem como objetivo avaliar múltiplas dimensões da cultura de segurança do paciente e questionar a opinião dos colaboradores sobre pontos-chave relacionados à segurança: como valores, normas da organização, notificação de eventos adversos, comunicação, liderança e gestão, e toma cerca de 15 minutos para ser preenchida.

[Clique aqui para responder a pesquisa](#)

Contamos com você!



ABRIL PELA SEGURANÇA DO PACIENTE



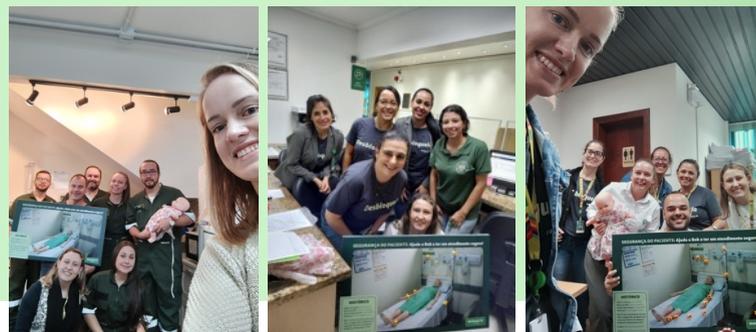
É nessa semana! O Bob visitará as nossas unidades e você terá uma missão: ajudar o Bob a receber um atendimento seguro, com base nos 6 meios de segurança do paciente.

Reserve um tempo e faça parte da nossa Semana de Segurança do Paciente:

 19 e 20.04 PAVN, SOS e CEPAS	 21.04 HUC
---	--

ABRIL PELA SEGURANÇA DO PACIENTE

Realização de uma dinâmica sobre 7 erros que comprometem a segurança do paciente.



Sua participação é muito importante!





SEGURANÇA DO PACIENTE NO LABORATÓRIO UNIMED

Realização de treinamento sobre as Metas Internacionais de Segurança do Paciente.



No Brasil...

Mãe de bebê que morreu após ingerir colírio disse que filho estava bem antes de tomar o remédio: 'Ele era meu sonho'

Farmacêutico ao invés de vender Bromoprida, vendeu colírio para glaucoma.

Indiciada por lesão corporal gravíssima médica suspeita de dar superdosagem a paciente que ficou em estado vegetativo no RS

Erro de cadastro, erro de prescrição, erro de dispensação, era de 650 mg, dose paciente recebeu 6.000 mg

Policia investiga morte de bebê que recebeu injeção de remédio anestésico por engano em hospital de Bastos

Medicamento errado, Fentanil era para idoso.

Família denuncia erro em aplicação de medicamento a idoso, e hospital abre investigação em Maringá

Via errada, IV ao invés de VO

TREINAMENTO SOBRE SEGURANÇA DO PACIENTE NA TERAPIA MEDICAMENTOSA

Treinamento realizado com as equipes assistenciais e do setor Farmácia, sobre a importância das etapas na Terapia medicamentosa, para evitar eventos adversos e garantir a segurança do paciente.

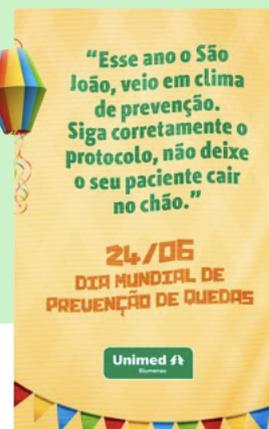
Dispensado medicamento incorreto, ao realizar a conferencia para medicar o paciente foi identificado que a medicação estava errada, sendo recebido um **Dormonid 7,5mg** ao invés do **dormire 5ml** conforme foi solicitado

Paciente chega no setor com soroterapia incorreta, após verificar prescrição médica foi observado soroterapia incorreta. Soro fisiológico de 500ml era para ser administrado e foi administrado Soro Glicosado de 1000ml que era de outro paciente (este paciente que não era para ter recebido o soro glicosado é diabético).

Paciente deu entrada para realizar a aplicação do medicamentos **Dramin B6 IM**. Durante o processo foi dispensado e administrado cetoprofeno IM no lugar.

VISITA TÉCNICA DO COMITÊ TRANSFUSIONAL

Visita técnica feita ao Hemosc para conhecer na prática, o fluxo de atendimento e o manejo do sangue.



PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE QUEDAS

Campanha realizada em alusão ao Protocolo de Prevenção de Quedas, em clima de São João.

GESTÃO DE RISCO

Vídeo disponibilizado na plataforma Unimed Plus, para médicos e colaboradores das áreas assistenciais, sobre Gestão de Riscos e notificação e eventos adversos.

TRINAMENTO ONLINE



Gestão de Riscos

Público-alvo: Médicos e colaboradores das áreas assistenciais

Duração: 10 minutos

Disponível na Unimed Plus

MINISTRANTE:

Camila Marsaro

- Enfermeira desde 2010
- MBA em Gestão, Qualidade e Auditoria
- Cursando MBA em Qualidade e Segurança do Paciente.

CLIQUE ABAIXO PARA SE INSCREVER

EDUCAÇÃO CONTINUADA **Unimed #**



LANÇAMENTO DO PROTOCOLO DE SEPSE NA PEDIATRIA

Palestra realizada para médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, sobre o Protocolo de Sepses Adulto e lançamento do Protocolo de Sepses na Pediatria.



PALESTRA PROTOCOLO DE SEPSE ADULTO E PEDIÁTRICO

No dia 13 de setembro é comemorado o Dia Mundial da Sepsis, e convidamos você a prestigiar um encontro entre profissionais da saúde, com o objetivo de divulgar informações importantes para o paciente adulto e pediátrico.

Com Dra. Graciele **e Dra. Gabriela**

DIA 11 DE SETEMBRO
19h às 20h30
Auditório do Cepas

Público-alvo: médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem.

CLIQUE aqui para realizar a sua inscrição

Após será servido um delicioso coffee break.

Contamos com a sua presença!

Unimed #

DIA MUNDIAL DA SEGURANÇA DO PACIENTE

Foram disponibilizados nas áreas assistenciais, displays de mesa com informações sobre a Campanha “Vamos fazer ouvir a voz dos pacientes”.

17/09 | Dia Mundial Da Segurança do Paciente

VAMOS FAZER OUVIR A VOZ DOS PACIENTES



Unimed

- Envolver pacientes, famílias e organizações da sociedade no desenvolvimento de políticas, planos, estratégias, programas e diretrizes para tornar o cuidado em saúde mais seguro.
- Aprender a partir da experiência dos pacientes e famílias expostas ao cuidado inseguro, para melhorar o entendimento a natureza do dano e criar soluções mais afetivas.
- Estabelecer o princípio e a prática de abertura e transparência, em todo cuidado em saúde, incluindo a comunicação dos incidentes em segurança do paciente para pacientes e família.
- Fornecer informação e educação aos pacientes e familiares para envolvê-los em seu autocuidado e capacitá-los as decisões compartilhadas.
- Aumentar a capacidade dos que advogam em prol da segurança do paciente.

VAMOS JUNTOS PELA SEGURANÇA DO PACIENTE!

Unimed



DIA MUNDIAL DO CORAÇÃO

Conversa com colaboradores e médicos sobre a importância de manter hábitos saudáveis para evitar doenças cardíacas. Recordado o Protocolo Gerenciado de Dor Torácica.

29 DE SETEMBRO
Dia Mundial do Coração

No dia 29 de setembro, comemoramos o **Dia Mundial do Coração** a data foi instituída pela Federação Mundial do Coração para conscientizar a população sobre a importância de manter hábitos saudáveis para evitar doenças cardíacas. Entre as principais destaca-se a **síndrome coronariana** que envolve dor no peito e infarto agudo do miocárdio.

No Pronto Atendimento da Unimed Blumenau possuímos o protocolo **Gerenciado de Dor Torácica**, focado em triar corretamente os portadores de potencial situação com ameaça a vida e realizar a identificação precoce de pacientes com **síndrome coronariana aguda**, através de ações padronizadas e equipe treinada para o melhor atendimento.

Para manter um coração saudável:

- Faça atividade física
- Tenha uma dieta saudável
- Mantenha o peso ideal
- Atente-se ao colesterol, pressão arterial e diabetes
- Procure orientação médica e faça acompanhamento
- Durma pelo menos de 6 a 8 horas

Evite:

- Fumar
- Situações de estresse
- Excesso de sal
- Bebidas alcoólicas
- Consumir frituras e gorduras

29 DE SETEMBRO
Dia Mundial do Coração



Unimed

Ouvidoria

2.16 | 2.25 | 2.26 | 416.1 | 416.2

Acolher as manifestações do beneficiário é essencial para aperfeiçoar os processos de trabalho na Unimed Blumenau. Com um olhar voltado a mediar eventuais conflitos, a Ouvidoria da cooperativa atua como um importante canal de comunicação que está em observância às Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao Código de Defesa do Consumidor. Além disso, é certificada como Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed.

Cumprindo este papel de acolher e tratar as manifestações do beneficiário, a Ouvidoria da Unimed Blumenau registrou redução de 15% nas demandas recebidas, comparando o ano de 2022 (838 demandas) com 2023 (708 demandas). Os principais motivos que levaram a esse resultado, ocorreram através do processo de Recomendações da Ouvidoria, que envia periodicamente recomendações de melhorias para as áreas de interface, no sentido de avaliarem a viabilidade de aplicar ou não as recomendações.

Melhorias implementadas no período:

- Melhorias feitas na estrutura física do Pronto Atendimento, que resultaram em avanços nos processos de acomodação e fluidez entre os setores (triagem/consultório/internação/pós consulta);
- Contratação de médicos hospitalistas (adulto e pediátrico), que atuam no cuidado de pacientes que estão em observação após o atendimento – fluxos de medicação, resultados de exames e reavaliação para alta ou demais condutas;
- Tempo médio de permanência do paciente no PA reduzido de 4 horas em 2022 para 1h17min em 2023. Esse indicador representa o tempo em que o paciente permaneceu no PA desde o horário de entrada, até o momento da alta (emissão da senha, triagem, chamada para consulta, realização de exames, medicação, observação e alta);
- Melhorias tecnológicas no processo de reembolso, otimizando prazo de conclusão deste processo.

- Realinhamento de fluxo entre as áreas de 1ª e 2ª instância, resultando na tratativa adequada evitando que o cliente necessite acionar outra instância para solução da demanda.
- Campanhas trimestrais de comunicação interna e externa através da Ouvidoria.

Considerando que a rede de atendimentos, assim como os recursos próprios da Unimed Blumenau representam o maior volume das demandas da Ouvidoria, houve impactos positivos com as melhorias aplicadas, reduzindo o volume de reclamações.

Em 2023, 708 manifestações foram acolhidas, processadas, tratadas e respondidas. Destas, 272 foram relativas a solicitações de Reanálises de Coberturas Assistenciais conforme disposto na Resolução Normativa – RN/ANS 395/16.

Já as manifestações próprias de Ouvidoria, previstas na Resolução Normativa – RN/ANS 323/13, totalizaram 436 demandas – classificadas por TIPO, da seguinte forma:

2023	QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO
RECLAMAÇÃO	384
ELOGIO	26
INFORMAÇÕES	24
SUGESTÃO	2

Vale destacar que, conforme relatório anual da ANS 2023 – ano base 2022, as operadoras de planos de saúde registraram o percentual 2,9% de manifestações de elogio, enquanto a Unimed Blumenau atingiu percentual de 7% e 6% em 2022 e 2023, respectivamente; mais que o dobro em relação as demais operadoras.

A ANS avalia também, anualmente, através do Relatório Estatístico e Analítico – REA, outros indicadores importantes em relação aos prazos da Ouvidoria:

TMRO – Tempo médio de resposta da Ouvidoria – até 7 dias úteis (RN nº 323)

TMRA – Tempo médio de resposta das áreas: até 3 dias úteis.

PRDP – Percentual de Resposta dentro do Prazo

PRDPP – Percentual de Resposta dentro do Prazo Pactuado

PRFP – Percentual de Resposta fora do Prazo

INDICADOR	2023
TMRO	3,43 (Dias úteis)
TMRA	2,23 (Dias úteis)
PRDP	95%
PRDPP	5%
PRFP	0

Em 2023, assim como nos anos anteriores, nenhuma demanda da Ouvidoria foi tratada fora do prazo, e apenas 5% das demandas foram tratadas no prazo pactuado com o cliente.

Indicador referente ao canal mais procurado pelo cliente:

IPO – Índice de procura Ouvidoria (média 2023)

A cada 10 mil beneficiários:

1. IPO Ouvidoria: 4,6 acionam a Ouvidoria.

2. IPO INS: 0,6 acionam a ANS.

3. IPO Judiciário: 0,8 acionam o Judiciário.

Este indicador refere-se ao canal mais procurado pelo manifestante, de modo que o ideal é que se procure a Ouvidoria e não outros canais externos. Importante ressaltar que este índice não mensura as demandas de 1ª instância.

A Ouvidoria realiza pesquisa de satisfação em todas as demandas concluídas e analisa o indicador de satisfação semestralmente em relação ao canal de 2ª instância e busca oportunidades de melhorias. A pesquisa mais recente demonstra maior satisfação do cliente em relação à clareza nas informações, cordialidade e prazo de resposta, cujo percentual de 59% no 1º semestre subiu para 84% no 2º semestre.

Google Forms

Na sua opinião, considerando as informações prestadas, cordialidade e prazo de retorno em sua tratativa, como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?



Quanto ao índice de satisfação, especificamente, no 1º semestre 50% dos entrevistados estiveram totalmente satisfeitos e 50% totalmente insatisfeitos com a tratativa.

Já no 2º semestre houve melhora na avaliação, com aumento positivo, resultando em: 59% dos entrevistados totalmente satisfeitos, 16% parcialmente satisfeitos e, conseqüentemente, reduzindo o índice da classificação totalmente insatisfeito, que declinou de 50% para 25%.

Em relação à resposta recebida pela Ouvidoria na tratativa de manifestações (dúvidas, elogios, informações e reclamações) você:



A Ouvidoria tem um papel estratégico e atua como porta-voz do beneficiário dentro da Unimed Blumenau, propondo melhorias nos processos de trabalho através das manifestações. Ao longo de 2023, foram identificadas oportunidades de melhorias em processos de áreas envolvidas nas manifestações, considerando recidivas ou pontos frágeis, com o registro de 08 recomendações junto às coordenações. Essas recomendações são acompanhadas pela Ouvidoria no decorrer do ano subsequente, conforme adesão das áreas, oportunizando a revisão

de processos para analisar a causa das manifestações e identificar oportunidades de melhorias, atuando também de forma preventiva, avaliando situações que podem gerar insatisfação futuras. A Ouvidoria da Unimed Blumenau pode ser considerada um termômetro em relação ao comportamento do beneficiário, isto é, ao identificar predisposição do manifestante acionar os canais externos, busca solução administrativa de forma justa e equilibrada, a fim de evitar litígios e processos sancionadores do órgão regulador.

Programas e Serviços Exclusivos



3.3 | 416.1

Programa Empresa Saudável

A Unimed Blumenau é preocupada em cuidar da saúde dos clientes de forma integral, através do Serviço de Atenção à Saúde (SAS), que fornece o suporte necessário de maneira segura e inovadora no dia a dia dos pacientes.

Com isso, o Programa Empresa Saudável promove educação em saúde, incentivando as pessoas a mudanças de comportamento e, conseqüente melhora da qualidade de vida. Isso resulta na prevenção de doenças e



agravos, observando o perfil de saúde populacional.

Este programa promove palestras, rodas de conversa, estande interativo, mapeamento do perfil de saúde, material educativo e envio de dicas de saúde para os beneficiários. Por meio das ações do Programa Empresa Saudável, só em 2023, a Unimed Blumenau impactou 22.450 pessoas.

Programa Engatinhando para a Vida

A chegada de um bebê é sempre um momento especial para as famílias e a Unimed Blumenau dá um apoio nesse período com orientação e assistência à família dos beneficiários, abordando assuntos relacionados aos cuidados com o bebê, gestantes e o período pós-parto. O trabalho é feito por uma equipe multidisciplinar. Em 2023, 379 beneficiárias participaram desse programa, recebendo suporte personalizado e especializado.



Programa Mulher

A detecção precoce do câncer de mama aumenta significativamente as chances de cura. É por isso que através do Programa Mulher, as beneficiárias com idade entre 40 e 70 anos podem contar com o apoio da



Unimed Blumenau para realizar o exame mamografia anual, sem custo de coparticipação. Além do exame, a equipe do Serviço de Atenção à Saúde, monitora as beneficiárias que não realizam o exame preventivo, conforme protocolo e orientam àquelas que apresentaram alteração no

exame.

Em 2023, 822 beneficiárias participaram do programa, garantindo uma abordagem proativa na promoção da prevenção do câncer e da saúde feminina.



Programa Se Cuida

Para orientar os beneficiários e dar apoio no combate às doenças crônicas instaladas, como cardíacas e diabetes, a Unimed Blumenau conta com o Programa Se Cuida, que identifica fatores de risco e capacitar os pacientes para o autocuidado. Em 2023, 1263 beneficiários inscritos no programa receberam orientações com dicas de saúde relacionadas a essas doenças e em relação à necessidade de acompanhamento com o especialista. Neste programa as ações do beneficiário são monitoradas regularmente por telemonitoramento, incluindo momentos presenciais, quando necessário.

Programa Idoso Fragilizado

Os beneficiários que têm 60 anos ou mais podem contar com um sistema integrado de atenção à saúde. É o Programa Idoso Fragilizado, que oferece atendimento para os beneficiários que possuem condições crônicas não controladas.



O plano de cuidados aos pacientes é feito através de visitas domiciliares e atendimento periódico, favorecendo a melhoria da qualidade de vida e diminuindo hospitalizações. O programa Idoso Fragilizado segue determinados critérios de inclusão. Em 2023, 261 beneficiários foram atendidos no neste programa.



Programa Viver Bem

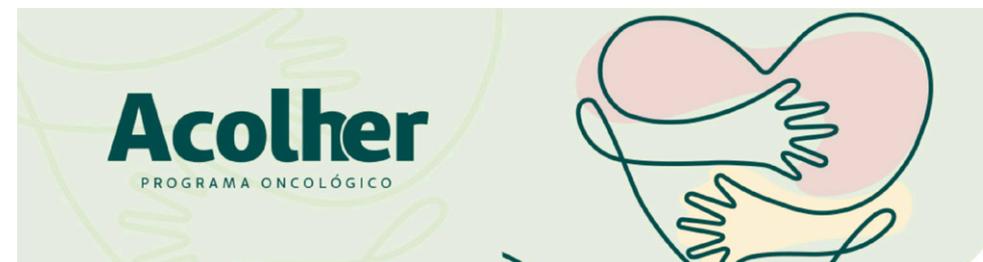
Para prevenir problemas de saúde e gerenciar as condições existentes, o Programa Viver Bem da Unimed Blumenau faz o acompanhamento e a coordena a saúde dos beneficiários. Ao participar do programa, os beneficiários estabelecem conexões que atendem às suas necessidades e preferências, garantindo qualidade, continuidade

e acesso fácil aos serviços. Para ser incluído nas ações, o paciente precisa passar por uma avaliação médica, na qual são coletados dados clínicos do histórico de saúde para o desenvolvimento de um plano de cuidados personalizado. Em 2023, o Programa Viver Bem prestou assistência a 2494 beneficiários

Programa Acolher apoia pacientes oncológicos

Em maio de 2023, a Unimed Blumenau implementou o Programa Acolher, uma iniciativa voltada para melhorar o cuidado de seus beneficiários, especialmente aqueles diagnosticados com câncer. Este programa revoluciona o atendimento ao colocar o paciente no centro do cuidado desde o diagnóstico, oferecendo suporte contínuo ao longo de toda a jornada de tratamento.

No âmbito prático, um navegador de cuidados facilita o acesso dos beneficiários a consultas, exames e cirurgias, proporcionando acompanhamento personalizado durante todo o processo. Esse profissional torna-se a referência principal, auxiliando nas decisões clínicas e promovendo práticas de autocuidado para garantir uma jornada mais suave e humanizada, atendendo às diversas necessidades dos pacientes e eliminando atrasos no diagnóstico e tratamento. O Programa Acolher já beneficiou 186 pacientes da Unimed Blumenau, impactando positivamente suas experiências e resultados de tratamento.





Vida Leve

Para estimular a saúde através dos hábitos saudáveis, a Unimed Blumenau oferece aos beneficiários com obesidade o programa Vida Leve. O objetivo é fazer um mapeamento dos hábitos, analisar condições e histórico familiar, para orientar os participantes da melhor forma de garantir uma melhoria da saúde. Em 2023, 235 beneficiários foram atendidos no programa.

Podcast Unimed Blumenau

O Unimed Talks – prevenção e saúde, é o podcast da Unimed Blumenau, que completou 1 ano em setembro de 2023. Um canal recheado de conteúdos para levar mais qualidade de vida para o dia a dia das pessoas, já que a informação e a prevenção são os melhores caminhos para evitar doenças. Cada episódio conta com a participação de médicos de diversas especialidades, que compartilham o conhecimento de suas áreas de atuação.



Novo Centro de Oncologia qualifica atendimento aos beneficiários

Segurança e humanização são essenciais em todos os momentos, principalmente no tratamento do câncer. Por isso, em outubro de 2023 a Unimed Blumenau investiu em um Centro de Oncologia. É um investimento estratégico para a cooperativa, porque amplia os pontos de contato com os beneficiários e procura qualificar este serviço. Além disso, permite

gerenciar melhor os custos e assegurar a sustentabilidade do negócio. Uma estrutura moderna, com um atendimento atencioso e cuidadoso, além de suporte de uma equipe multiprofissional, especializada em promover a melhor jornada de tratamento para os pacientes.



O Centro de Oncologia Unimed Blumenau é composto por 3 consultórios multidisciplinares, sala para administração de antineoplásicos e sala para

administração de imunobiológicos e medicamentos especiais, além de consultório farmacêutico para dispensação de antineoplásicos orais. O público infantil também ganhou uma atenção especial. A nova e moderna estrutura tem salas ambientadas de forma lúdica para minimizar o desconforto das crianças na hora do atendimento. E conta com uma equipe altamente qualificada, processos estruturados e atendimento humanizado para atender os beneficiários. A capacidade instalada permite o atendimento simultâneo a 13 pacientes.



Atendimento 360º

O investimento no Centro de Oncologia da Unimed Blumenau integra um projeto amplo de atendimento a pacientes oncológicos, com a implantação do Programa Acolher, que coloca o paciente no centro de todo o serviço. Na prática, um navegador de cuidados facilita o acesso do beneficiário a consultas, exames e cirurgias, e o acompanha durante todo o processo.

Laboratório Unimed amplia rede de serviços da cooperativa

Em 2023, a Unimed Blumenau investiu em tecnologia e equipamentos de ponta para lançar sua rede de laboratórios de análises clínicas, e atender a população de Blumenau e região.

A primeira unidade do Laboratório Unimed foi inaugurada no mês de julho, tendo como diferenciais, um ambiente confortável, atendimento humanizado e o comprometimento com a qualidade e a segurança nos resultados de exames. Localizada no bairro Itoupava Seca, a estrutura é moderna e preparada para atender beneficiários Unimed e clientes particulares com a qualidade e a tradição da marca nossa marca, que é referência em planos de saúde no Vale do Itajaí.

O Laboratório Unimed conta com uma equipe técnica altamente especializada em análises e um controle rigoroso de qualidade. São oferecidos mais de 2 mil exames das variadas áreas clínicas.

Abertura de novas Unidades

Nesta primeira fase, mais uma unidade do Laboratório Unimed foi inaugurada no bairro Garcia. A segunda prevê a expansão do modelo para outras regiões da cidade e municípios vizinhos que estão dentro da área de atuação da Unimed Blumenau, ampliando uma grande rede de atendimento aos clientes da cooperativa.



Foto unidade Itoupava Seca



Foto unidade Itoupava Seca



Foto unidade Itoupava Seca

Foto unidade Garcia



Foto unidade Garcia



A Gestão de Pessoas na Unimed Blumenau



3.3

A Unimed Blumenau tem uma cultura organizacional voltada ao investimento contínuo no desenvolvimento e na valorização das pessoas. Acreditamos que essas são práticas primordiais para garantir o bem-estar de todos e a excelência dos processos e serviços oferecidos.

De forma constante, promovemos o aprimoramento técnico e comportamental dos colaboradores, por meio de processos estruturados, e seguindo diretrizes e programas estabelecidos no Planejamento Estratégico.

Garantimos ao colaborador, uma jornada com o cumprimento da legislação, na qual asseguramos acordos firmados com o sindicato, assim como remuneração igual ou superior ao salário mínimo da categoria para horas trabalhadas, além de entregar a ele, atenção à saúde, segurança e desenvolvimento contínuo. Cuidamos do colaborador é um dos nossos principais propósitos!

Aqui na Unimed Blumenau, oferecemos benefícios diferenciados, fomentando a cultura do cuidado no dia a dia de trabalho do colaborador. Além disso, temos programas voltados ao acolhimento e desenvolvimento para combater qualquer forma de discriminação e assédio.

Nossa gestão é eficiente e baseada em indicadores, pois estamos sempre em busca de aprimoramento e reconhecemos a importância da melhoria contínua. Desta forma, valorizamos o diálogo e os direitos de cada indivíduo em toda sua pluralidade, proporcionando a todos uma voz ativa e participação. Esse é um dos nossos principais compromissos com a

inclusão e a valorização da diversidade.

Nosso jeito de cuidar das pessoas é garantindo uma experiência positiva a todos, para que o ambiente de trabalho seja acolhedor e proporcione bem-estar.

Número de Colaboradores na Cooperativa

2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
592	540	603	558	562	565	580

Por Tipo de Emprego, Gênero e Idade

	HOMENS				MULHERES				TOTAL GÊNERO
	<30	31-50	>51	TOTAL	<30	31-50	>51	TOTAL	
Colaboradores	35	94	7	136	116	286	38	440	576
Aprendizes	2	0	0	2	13	0	0	13	15
Estagiários	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Total Geral	37	94	7	138	130	286	38	454	592

Turnover 103-1| 103-2| 103-3| 401-1

	2023	2022	2021	2020	2019
Admissões	199	106	134	93	145
Demissões	147	169	89	97	148
Turnover	2,52%	2,03%	1,59%	1,42%	2,19%

Benefícios



103-1| 103-2| 103-3| 401-2

Valorizar a dedicação e reconhecer os nossos colaboradores é fundamental para o crescimento dele e o da cooperativa. Por isso, os benefícios oferecidos pela Unimed Blumenau aos colaboradores vão além dos direitos regidos pela CLT/acordo coletivo e são um diferencial em sua região de atuação, reforçando o cuidado que a cooperativa tem com as pessoas.

Entre os benefícios está a modalidade de trabalho Home Office/Híbrido, na qual o colaborador atua à distância apoiado pela disponibilidade de recursos e infraestrutura da cooperativa. Essa modalidade gerou uma mudança cultural e inovadora no ambiente de trabalho, onde líderes e gestores desempenham papéis fundamentais, sendo pontos de contato e motivação para as equipes, além de apoiarem as relações de troca entre as áreas. Tudo feito através de uma comunicação assertiva que contribui para o desenvolvimento das habilidades dos colaboradores. Atuam na modalidade nas Home Office/Híbrido, todos os colaboradores em que a natureza das atividades permite o trabalho de forma remota em sua residência.

A Unimed Blumenau conta, atualmente, com 192 pessoas trabalhando na modalidade home office/híbrido. Isso representa 32,43% do quadro de colaboradores.

BENEFÍCIOS	COLABORADORES - CLT -	ESTAGIÁRIOS	APRENDIZ	DIRETORES
Plano de saúde para o colaborador + 50% de participação na mensalidade dos dependentes legais (filhos e cônjuges)	➤		➤	
Seguro de vida	➤		➤	➤
Licença-maternidade estendida de 180 dias, e licença paternidade de 10 dias.	➤		➤	
Auxílio-creche	➤			
Auxílio-educação	➤			➤
Vale transporte 100% subsidiado pela empresa	➤	➤	➤	
Vale alimentação/refeição 100% subsidiado pela empresa	➤	➤	➤	
Subsídio na mensalidade do Clube Ipiranga	➤		➤	
Uniforme gratuito para as unidades que exigem o uso obrigatório	➤			
Campanha de vacinação	➤	➤	➤	➤
Empréstimo consignado	➤			
Adiantamento salarial	➤			
Treinamentos para desenvolvimento pessoal e profissional.	➤	➤	➤	➤
Horário de café e disponibilização de lanches saudáveis	➤	➤	➤	➤
Presente de Natal	➤	➤	➤	
Convênio plano celular empresarial com desconto em folha	➤			➤
Reconhecimento por Tempo de Casa	➤			
Reembolso de despesas com celular - Cargos específicos	➤			➤
Reembolso de Quilometragem (Quando de viagens a serviço da empresa)	➤			➤
Reembolso Home Office (R\$ 60,00)	➤			

*Salário Base Normativo -R\$ 1.745,57 até 30/06/2023, após R\$ 1.797,94.

Retornos após licenças maternidade/paternidade



401-3| 103-2

O cuidado com nossos colaboradores está presente em diversos programas e processos da cooperativa. Oferecemos às mulheres, o benefício da licença maternidade estendida. Aqui na Unimed Blumenau, entendemos e apoiamos a importância deste momento. São 180 dias de licença, que contribuem para o fortalecimento da conexão e a adaptação

entre mãe e bebê. E para os colaboradores homens, a licença paternidade oferecida tem a duração de 10 dias. Tempo essencial para apoiar o momento familiar que exige a presença da figura paterna. Em 2023, 26 colaboradores usufruíram das licenças estendidas, sendo 4 licenças paternidade e 22 licenças maternidade.



Saúde e Segurança do Colaborador (2023)



403.1 | 403.2 | 403.3 | 403.4

Com uma jornada do colaborador bem arquitetada, a Unimed Blumenau inicia o processo de acolhimento do novo integrante da cooperativa pelo exame admissional, realizado pela equipe de Saúde Ocupacional junto ao SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho. O bem-estar do colaborador é prioridade. Já no momento da integração, ele recebe os treinamentos necessários sobre os cuidados que deve ter na realização de suas atividades diárias, para evitar exposição a situações de risco, acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Em 2023, a Saúde Ocupacional reforçou seu papel de protagonismo na redução de acidentes de trabalho. Foram feitos treinamentos presenciais, entre outras atividades realizadas de forma remota, dando continuidade às ações de cuidado com a saúde e segurança dos colaboradores.

Programa +Saúde

Estimular a aquisição de hábitos saudáveis para melhorias na qualidade de vida dos colaboradores. Essa é a principal proposta do Programa +Saúde, no qual são planejadas ações a partir da aplicação da pesquisa do perfil epidemiológico, que acontece a cada dois anos, com objetivo de diminuir fatores de risco para o desenvolvimento de doenças crônicas deste público.

Em 2023, a pesquisa foi feita presencialmente durante a SIPAT – Semana

Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, que ocorreu de 24 a 28 de junho em conjunto com o SAS, CIPA e o SESMT. E, também realizada de forma virtual até 4 de agosto de 2023 para os colaboradores que não puderam fazer de forma presencial.

A pesquisa contou com a participação de 421 colaboradores, atingindo uma taxa de resposta de 71%, o que representa 8,5% a menos de respostas quando comparado com a última pesquisa realizada em 2021. A emissão dos Laudos das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT e PGR) é feita por uma equipe responsável por levantar riscos aos quais os colaboradores estão expostos. Além disso, o grupo verifica o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) que estabelece os exames para monitoramento da saúde decorrente da exposição desses riscos ocupacionais.

Total de Funcionários	Adesão	Taxa de Resposta (%)
589	421*	71%

Ocorreu de forma presencial entre os dias 24 à 28 de julho, juntamente com o SIPAT. Disponível o link até o dia 04 de agosto aos que não estiveram presentes. Equipe responsável pelos dados: Equipe SAS - Unimed Blumenau. Equipe de Apoio: SESMT.

SAÚDE DO COLABORADOR – PROJETOS

Janeiro Branco

O mês foi marcado por ações de reforço à importância da saúde mental. 260 colaboradores participaram das ações.



Vacinação da Gripe

Campanha de Vacinação contra a Gripe, de abril a junho. Índice de vacinação: 78,72%.

Movimento Abril Verde

Conscientização sobre segurança e saúde no trabalho. Ações da CIPA foram realizadas nas unidades.



Maio Amarelo

Ações de segurança no trânsito junto a Prefeitura Municipal de Blumenau.



Junho – Mês de prevenção de quedas

Ações de prevenção de quedas com palestras e orientações de um profissional de Ergonomia. 56 colaboradores participaram das palestras.



Junho – Segurança no Trânsito

Foram realizadas duas palestras para as equipes do SAD – Serviço de Atendimento Domiciliar, com o tema: “Direção Defensiva”, visando o cuidado aos colaboradores que conduzem os veículos da cooperativa. 33 colaboradores participaram das palestras.

Setembro Amarelo

Mês de combate ao suicídio.



Ergonomia

Ações de conscientização sobre ergonomia são realizadas para promover um ambiente de trabalho mais saudável.

Os colaboradores do Laboratório Unimed receberam a visita de um ergonomista e participaram de treinamentos sobre como cuidar da postura durante as atividades de trabalho.



A equipe da Central de Relacionamento com Cliente (CRC) também recebeu um treinamento de Ergonomia e Saúde Vocal, com orientações de um profissional de Fisioterapia sobre treinamento postural, regulagem de mobiliário e pausas. E também foram orientados por uma Fonoaudióloga que abordou assuntos relacionados aos cuidados com a voz.

CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) da Unimed Blumenau manteve suas atividades de forma descentralizada em cada unidade. Foram realizadas reuniões mensais durante todo o ano e, também alguns eventos em formato presencial. O processo eleitoral e treinamento para novos cipeiros novamente foi realizado de forma remota e virtual.

SIPAT

A Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (SIPAT) foi realizada de 24 a 28 de julho de 2023, com o tema "Percepção de Riscos". Uma junção de aprendizado e entretenimento para despertar nos colaboradores, a responsabilidade sobre autocuidado e medidas de segurança dentro do ambiente de trabalho. Além disso, o tema "Assédio" também foi abordado, em conformidade com a nova versão da Norma Regulamentadora NR 05 – CIPA. Foram realizadas ações como: mapeamento da saúde; workshop sobre assédio no ambiente de trabalho; divulgação do Canal de Conduta; talk com as lideranças; a participação da personagem "Bruninha" nas unidades com um stand up no fechamento do evento; além de sorteio de brindes. Foram contabilizadas 858 participações de colaboradores na SIPAT.



Indicadores de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional

403.9

Para medir a eficácia e eficiência das atividades e ações, projetando uma meta que é considerada mensalmente, na Unimed Blumenau o gerenciamento dos processos é realizado através dos indicadores da área de SST. Além disso, são realizados planos de ações para melhoria contínua dos processos e análises críticas deste indicador, de acordo com as informações obtidas, caso a meta seja ultrapassada.

Na Unimed Blumenau, este indicador de absenteísmo consiste em levantar e desdobrar os motivos que fazem com que os colaboradores se ausentem do trabalho. Através da Medicina do Trabalho, uma equipe atua na análise dos principais motivos relacionados a horas médicas, elaborando ações de prevenção, orientação e acompanhamento dos colaboradores.

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) atua na prevenção de acidentes de trabalho. A missão desta equipe é sempre estar a postos para andar de mãos dadas com os colaboradores, dando orientações que acontecem de forma contínua, através de inspeções de rotina, diálogos de segurança quanto aos cuidados de proteção necessários ao exercício da função de cada um. Além disso, avaliando nos postos de trabalho, riscos que podem ser evitados com medidas de prevenção.

Em 2023 a Unimed Blumenau teve 28 (vinte e oito) ocorrências de acidentes de trabalho, sendo que para cada evento foi emitida uma Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Foram 13 (treze) acidentes de trajeto e 15 (quinze) acidentes típicos, entre estes 3 (três) foram com material biológico. Um aumento de 40% em relação a 2022, o que ocorreu por conta de alguns fatores, como o aumento do número de colaboradores e a criação de novas unidades. A Unimed Blumenau atua constantemente de forma preventiva no levantamento de riscos e com planos de ação e correção. Desta forma, não ocorreram registros de doenças ocupacionais. Como consequência, o número de dias de trabalho perdidos também sofreu um acréscimo de 82% em relação ao ano anterior, devido a quantidade de dias de afastamento, principalmente por conta de acidentes de trajeto. Em contrapartida uma redução de 7% foi identificada no indicador de absenteísmo, apresentando assim uma melhora na redução de afastamentos por motivos de saúde.

Evolução dos principais indicadores de 2023

Indicadores	Total
Acidentes de trabalho	28
Doenças ocupacionais	0
Dias perdidos	71
Absenteísmo de colaboradores*	2,77%
Óbitos	0

*O cálculo é realizado com base no número de horas trabalhadas. Taxa de Absenteísmo= Somatório de Horas Faltas/Horas Previstas * 100 – Percentual da média anual.

Comitê de Perfurocortante e Material Biológico

Para minimizar os riscos de acidentes envolvendo materiais biológicos e perfurocortantes, a Unimed Blumenau dispõe de um Comitê de Perfurocortante e Material Biológico que é mantido através do convite de participação de equipe multidisciplinar. O objetivo é garantir a proteção dos trabalhadores dos serviços assistenciais, evitando maiores exposições a riscos.

Reuniões trimestrais são feitas com a apresentação de indicadores de acidentes envolvendo material biológico e perfurocortante, assim como ações de melhorias identificadas através de plano de ação. Este comitê prevê a proteção dos colaboradores dos serviços assistenciais, evitando maiores exposições a riscos.

Comitê de Radioproteção

O cuidado com as pessoas está presente em todas as práticas da Unimed Blumenau. No Comitê de Radioproteção (formado por uma equipe multidisciplinar), são estabelecidos critérios para proteção dos colaboradores e clientes, na realização de imagens radiológicas. Esse trabalho é feito através da limitação de doses individuais, da prevenção de acidentes decorrentes de exposição excessiva, e, também com a padronização de boas práticas radiológicas, para a minimização de riscos.

Brigada de Emergência

A preservação da vida, a prevenção e a segurança são fatores cruciais em nosso dia a dia. Para isso, uma equipe de colaboradores é treinada e capacitada na atuação da Brigada de Emergência em todas as unidades da cooperativa. Este trabalho é feito de acordo com a Norma regulamentadora - NR 23, que prevê a proteção coletiva de todos os

colaboradores em eventos relacionados a sinistros (desastres naturais e acidentes de trabalho), promovendo um ambiente laboral mais seguro. O dimensionamento dos brigadistas está diretamente relacionado ao número total de colaboradores, sendo que a todos é disponibilizado um treinamento específico para formação inicial. Além disso, atualizações mensais são feitas de forma periódica, com conteúdos teóricos e práticos.



Capacitação Profissional e Desenvolvimento Pessoal

404.1 | 404.2

Treinamento e Desenvolvimento

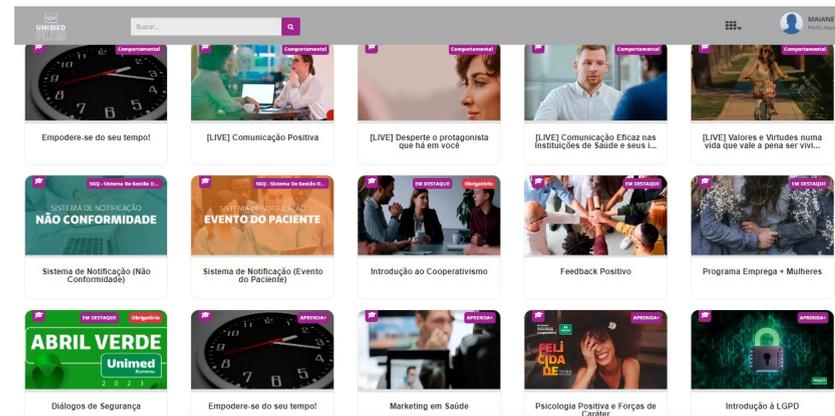
Na Unimed Blumenau investimos constantemente no treinamento e desenvolvimento de nossos colaboradores. Consideramos essas práticas como essenciais para o crescimento pessoal, profissional e a busca por protagonismo dentro da carreira. Assim como o desenvolvimento das lideranças – um dos principais pilares para gerir equipes e projetos com

eficiência, proatividade e qualidade. Para isso, contamos com um Plano de Treinamentos para os líderes e colaboradores, totalmente subsidiado pela cooperativa e realizado através de consultorias de renome nacional, facilitadores internos e gestão de pessoas. Em 2023, 138 colaboradores foram beneficiados com o Auxílio Educação para Ensino Superior (graduação, pós-graduação e ensino técnico).

Plataforma Unimed Plus

Para impulsionar carreiras e promover o crescimento profissional dos colaboradores e cooperados, a Unimed Blumenau disponibiliza a Unimed Plus. Uma plataforma LMS, de estrutura inovadora, moderna e prática, que conta com mais de 80 treinamentos disponíveis, e transforma a

experiência por meio de trilhas de aprendizagem. Este modelo de aprendizagem promove acessibilidade, flexibilidade, e protagonismo, já que os colaboradores e cooperados também participam da construção dos conteúdos, ajudando a multiplicar conhecimento e educação corporativa.



Treinamentos 2023

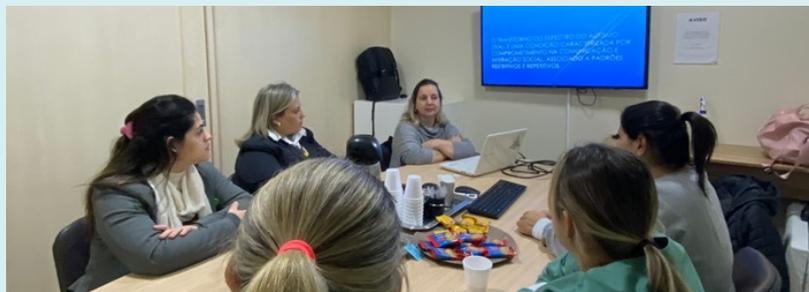
- 01) Autismo
- 02) Desenvolvimento de Equipes
- 03) Programa de Coolhunting e Tendências no Comportamento do Consumidor
- 04) Cucar e Partilhar
- 05) Design Thinking e Design de Serviço para inovar na saúde

- 06) Escrita com Sentido
- 07) Palestra de Comunicação Não Violenta
- 08) Marca Pessoal
- 09) Performance Sustentável
- 10) Planejamento Financeiro
- 11) Unimed Talks – Saúde Mental na Atualidade

- 12) Canal de Conduta
- 13) Gestão do Tempo
- 14) Inteligência Emocional
- 15) Desafio Gigante
- 16) Maturidade Emocional e o Estados de Ego

01) Autismo

Foi realizado um treinamento para a Equipe de Enfermagem, com abordagem sobre sintomas do autismo, atendimento da pessoa com autismo, e a gestão de comportamentos inadequados e crises, com a Fonoaudióloga CRFa3-7688 e Analista do Comportamento, Ana Paula Müller.



02) Desenvolvimento de Equipes

A Unimed Blumenau tem como missão promover as competências e o desenvolvimento dos colaboradores de forma constante. Em 2023, a cooperativa realizou este programa com objetivo de trabalhar o autoconhecimento, estimular a mudança de emoções, pensamentos e comportamentos, e provocar nos participantes o senso de autogestão da própria carreira profissional dos colaboradores. Com o apoio da Coach de Líderes, Claudia Negreiros, o programa teve carga horária total de 16h e a participação de 28 colaboradores.



03) Programa de Coolhunting e Tendências no Comportamento do Consumidor

Uma palestra sobre tendências e comportamento do consumidor foi realizada para 35 líderes, abordando temas como, Conceituação de CoolHunting e seu papel em transformar cultura em mercado; Compreensão do comportamento do novo consumidor; Entendimento da importância de pesquisas de mercado e suas principais ferramentas; Compreensão de mercados e pessoas; e Entendimento de como as tendências têm impactado marcas e mercados.



04) Cucar e Partilhar



A Gerência Administrativo Hospitalar recebeu os colaboradores da assistência para um bate papo e integração, com trocas, escuta e retirada de dúvidas sobre a situação atual das unidades assistenciais e novos projetos da Unimed Blumenau.

05) Design Thinking e Design de Serviço para inovar na saúde

Foi realizado um treinamento com as lideranças abrangendo 35 colaboradores, com o apoio da empresa DP/E e os instrutores Vini de Castro, Renata Hinnig e Claudia Grandi.



06) Escrita com Sentido



Treinamento realizado com a equipe de Central de Relacionamento com o Cliente, promovido pela Consultora de Comunicação Corporativa, Regina Hostins, visando desenvolver os colaboradores e aprimorar o atendimento aos clientes.

07) Palestra sobre Comunicação não Violenta

Ação promovida pela Ouvidoria, com apoio da empresa Vilon e do instrutor Fabiano Cavallet, na qual tivemos 44 colaboradores participantes.



08) Marca Pessoal

Palestra realizada pelo estrategista de marca pessoal, Ricardo Dalbosco, com as lideranças, na qual foram abordados assuntos sobre marca pessoal e autoridade moral em diversos segmentos, para que cada um pudesse conhecer os melhores caminhos e estratégias para a construção e fortalecimento de suas marcas pessoais.



09) Performance Sustentável

Realizamos, em parceria com o Instituto Sun, uma palestra sobre Performance Sustentável, para conscientização dos colaboradores. Foram 89 participações neste encontro.



10) Planejamento Financeiro

Uma gestão financeira eficaz é essencial, assegura a sobrevivência e longevidade do negócio e a prosperidade das pessoas. Por isso, a Unimed Blumenau investiu na realização de um Workshop de Planejamento Financeiro, em parceria com a Fundação Fritz Muller, onde os colaboradores conheceram os principais conceitos e indicadores de finanças corporativas, para aplicarem em suas vidas pessoais e profissionais.



11) Unimed Talks – Saúde Mental na Atualidade



O Unimed Talks - liderança e comunicação, é um programa que atua no aperfeiçoamento de coordenadores e gerentes, com objetivo de melhorar o desempenho das equipes e o ambiente corporativo. Em 2023 foram realizadas palestras que abordaram os temas:

- Burnout: doença da modernidade?
- A atual “sociedade do cansaço”
- Pandemia de transtornos mentais
- O estresse, o Burnout e o adoecimento mental
- Vulnerabilidade x resiliência
- Quais os 6 pontos mais importantes para promover saúde mental nas organizações

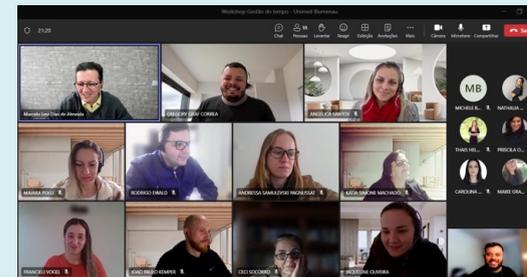
12) Canal de Conduta

Promovemos, em parceria com Luciano Bridi – sócio na VTBS Soluções em Compliance, atividades para conscientização dos líderes e demais colaboradores da Unimed Blumenau sobre assédio moral e sexual, e a relevância da correta utilização do Canal de Conduta disponibilizado pela cooperativa.



13) Gestão do Tempo

Realizamos, em parceria com a Vilon – Desenvolvimento criativo, um Workshop online para os colaboradores, com objetivo de promover uma melhor gestão dos tempos e desempenho. 64 colaboradores participaram do encontro.



14) Inteligência Emocional

Realizamos, em parceria com a Vilon – Desenvolvimento criativo, um Workshop online para os colaboradores, com objetivo de promover habilidades e bem-estar. 58 colaboradores participaram do encontro.



15) Desafio Gigante

Realizamos, em parceria com a Vilon – Desenvolvimento criativo, um desafio divertido para promover a integração dos colaboradores e o desenvolvimento de competências com o foco nas demandas do grupo. Trocas que geraram oportunidades para que os participantes possam se reconhecer no cenário em que atuam, encontrando caminhos para potencializá-los. 24 colaboradores participaram do encontro.



16) Maturidade Emocional e o Estados de Ego

Workshop promovido para os colaboradores, com foco em desenvolvimento pessoal e profissional, para reforçar habilidades pessoais e interpessoais, ampliando a consciência e percepção de cada um sobre si mesmo e sobre a forma de se relacionar com as pessoas.



Programa Desenvolvimento Liderança

A Unimed Blumenau investe de forma constante no desenvolvimento das lideranças. Uma prática que fortalece autoconhecimento e as capacidades inovadoras de gestão dos líderes. Para isso, em parceria com a Fundação Fritz Muller, foi realizado em 2023, um Programa de Desenvolvimento de Liderança Avançado, embasado exclusivamente nos conceitos da psicologia positiva. Estruturado de forma modular (encontros temáticos), o programa

contou com intervenções presenciais e à distância, alternando avaliações individuais, uso de ferramentas padronizadas de diagnóstico, apresentações dialogadas, cenas de filmes, leituras de livros e textos, atividades reflexivas individuais e coletivas, dinâmicas de grupo, além de exercícios práticos em grupo, tarefas intermódulos e avaliações compartilhadas. Os líderes selecionados vivenciaram semanas de muito aprendizado e trocas de experiências, totalizando 24 horas de curso.

Incentivo ao desenvolvimento

A Unimed Blumenau também viabiliza a participação dos colaboradores em workshops, treinamentos e congressos externos para ampliar o conhecimento sobre conteúdos a serem implementados e desenvolvidos na cooperativa. Isso é feito através do Plano Anual de Treinamentos e Desenvolvimento, definido pelas lideranças ao longo do ano, no qual

são discutidas questões necessárias para aprimoramento das práticas e desenvolvimento das competências. O planejamento é gerido pelo setor de Gestão de Pessoas. Além disso, os colaboradores são incentivados a participar, e também inscritos em Congressos de nível nacional e internacional sobre assuntos técnicos na área da saúde.



Ações de Endomarketing 2023

No planejamento de endomarketing para 2023, o fio condutor foi o propósito!

Promover os valores da empresa, estimular o senso de pertencimento, reforçar as conexões e relações de confiança e alimentar o engajamento, foram os focos trabalhados nas ações planejadas. Uma das ações revistas para 2023 foi o “Tempo de Casa”, que celebra cada

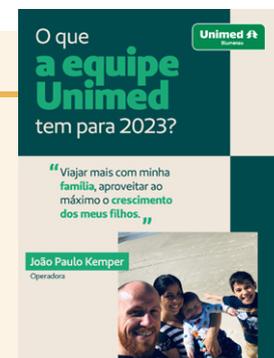
quinquênio completado por nossos colaboradores.

Comemorar tempo de empresa é um momento muito especial na jornada do colaborador!

E para marcar a data, neste novo momento, presentearmos os colaboradores com experiências, para que eles pudessem viver momentos especiais que serão lembrados para sempre.

Janeiro

É quase uma tradição as pessoas fazerem resoluções para o ano novo! Por isso, planejando iniciar 2023 com muita energia positiva, em dezembro de 2022 pedimos aos nossos colaboradores que dividissem conosco o que esperavam do novo ano que estava por chegar. Então, no mês de janeiro, iniciamos 2023 celebrando os planos, sonhos e desejos de um ano cheio de novas oportunidades, a partir das respostas compartilhadas por nossos colaboradores!



Abril

Em abril, em alusão ao Dia Mundial da Saúde, durante todo este mês, tivemos diversas ações para estimular os colaboradores ao autocuidado e a adoção de hábitos saudáveis. Com o mote: “Pela saúde física, mental e qualidade de vida, todo passo é movimento!”, o mês foi marcado por dias de muitas atividades, como: palestras, stands com informações e dicas de nutrição, workshop de saúde mental e também momentos de relaxamento e descompressão com massagens.



Maio

Em maio é celebrado o Dia do Trabalhador.

Para começar o mês reconhecendo a importância das pessoas que são a nossa força de trabalho, no dia 1º (feriado), nossos colaboradores da área assistencial que estiveram de plantão, ganharam um lanche especial e um presente – um voucher de cinema, para aproveitarem em um momento de descanso.

Neste dia, também lançamos nossa nova rede social corporativa – o Social, com o objetivo de melhorar a interação e nos aproximar ainda mais de nossos colaboradores. O Social permite curtidas, comentários, pode ser personalizado com foto de perfil, possui espaços para informações de assuntos específicos, e foi configurado como página inicial do Painel de Gestão, para facilitar o acesso e acompanhamento da rede.

A plataforma teve seu primeiro post com uma mensagem do nosso Diretor Presidente – Dr. Edson Pedro da Silva, no Dia do Trabalhador, em agradecimento ao comprometimento e dedicação de todos os nossos colaboradores.

Ao longo do mês ainda tivemos outras mensagens especiais da nossa Diretoria Executiva para as equipes.



Junho

Na Unimed Blumenau tem Festa Junina! É assim que aquecemos com o clima do mês de junho! O Arraiá teve lanche especial, brincadeiras, decoração de setores, traje típico e adereços e até competição! Tudo para entrar no clima da festa.



Outubro

Outubro foi um mês cheio de celebrações! Em alusão ao Outubro Rosa, tivemos o Talk: Papo de Mulher, com a fisioterapeuta Daiane Becker. Um momento autocuidado e autoconhecimento para nossas colaboradoras.

Também entramos no clima da maior festa alemã das américas, com o Oktober Day. Nossos colaboradores tiveram um dia especial para entrar no clima da festa com traje típico, lanches regionais, decoração de setores e muita animação!

E para fechar o mês, também teve competição! Entramos no clima do halloween e o pessoal levou a sério a decoração dos setores e as fantasias horripilantes! Para estimular a competição saudável, foi feito um concurso de foto entre os colaboradores.



Novembro/Dezembro

Em novembro, já entrando no clima das festas de fim de ano, convidamos nossos colaboradores a enviarem desenhos feitos por alguma criança de suas famílias. Foram quase 30 desenhos recebidos, que foram expostos nas telas dos computadores e no refeitório da sede administrativa, deixando nosso fim de ano ainda mais especial!



Nossa Comunidade

2.6 | 2.29 | 203.1 | 203.2 | 413.1

Contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade onde está inserida é uma das formas que a Unimed Blumenau tem de cultivar o interesse pela comunidade – um dos princípios do cooperativismo, que move as ações da cooperativa.

Desde sua participação ativa em núcleos, entidades e organizações não governamentais, até eventos realizados em prol da saúde e bem-estar em nossa comunidade, a Unimed Blumenau demonstra seu comprometimento

com a comunidade do entorno de sua área de abrangência. As ações da cooperativa impactaram mais de 25.000 pessoas em 131 instituições diferentes só no ano de 2023. Algumas delas serão descritas no relato a seguir. Porém, outros indicadores sociais e ambientais estão expressos em valores no Balanço Social, também publicado no site da Unimed Blumenau: <https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau/balanco-social>.

Programa de Voluntariado



2.6 | 2.29

O programa de voluntariado da Unimed Blumenau – Juntos Voluntariado – é consolidado no pilar da cooperação, um dos valores de destaque da cooperativa.

Através dele, apoiamos as comunidades em que estamos presentes com nossos serviços de saúde e a sociedade como um todo, engajando os

colaboradores e a população em ações que tem como principal objetivo fazer o bem ao próximo.

Com o apoio de mais de 80 voluntários, em 2023, a Unimed Blumenau realizou diversas ações em nossa comunidade, demonstrando o cuidado e o respeito com a sociedade.

Outubro Rosa

Outubro é o mês de conscientização sobre o câncer de mama, e a Unimed Blumenau, todos os anos apoia essa campanha mundial que busca alertar as mulheres sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce da doença. A cooperativa ofereceu às beneficiárias que tem entre 40 e 70 anos, através do Programa Mulher, o exame de mamografia



sem cobrança de coparticipação. O Programa Mulher tem como objetivo orientar as beneficiárias sobre as patologias mais comuns ao universo feminino, incentivando os cuidados e promovendo a saúde feminina.

Campanha de Doação de Sangue

As campanhas de doação de sangue da Unimed Blumenau já são uma marca registrada, tanto que a cooperativa é considerada Empresa Solidária do Hemosc desde 2012. Em 2023, a campanha 'Eu Impacto Vidas' salvou mais de 300 pessoas, com o apoio de nossos colaboradores, cooperados e beneficiários, pois entendemos que



ações assim são extremamente importantes para a conscientização da sociedade quanto à importância de ajudar os hemocentros.

De mãos dadas por Santa Catarina

Saúde também se faz com solidariedade. O ano de 2023 foi marcado por fortes chuvas na região do Alto Vale. Com isso, a Unimed Blumenau aderiu a Campanha "De mãos dadas por Santa Catarina" do Instituto Unimed SC, lançada em novembro, para ajudar na reconstrução dos municípios mais afetados. Mais uma vez os colaboradores, cooperados e a comunidade foram convidados a participar, trazendo suas doações

para um ponto de coleta na Unimed Blumenau. A destinação das doações foi encaminhada à Unimed do Alto Vale, visando beneficiar o maior número possível de pessoas em situação de vulnerabilidade.



Muitas outras doações foram realizadas pela Unimed Blumenau ao longo do ano, que ajudou os desabrigados pelas chuvas ocorridas no município de Rodeio em maio de 2023, em Rodeio, e também fez campanhas para dar um novo significado para aquilo que não tem mais uso em nossa cooperativa:



Campanha de arrecadação de material escolar para escolas de contraturno;

Doação de bandejas térmicas para o Hospital Santo Antônio e para o Centro de Convivência Pommernheim;



Moveis para ONG Amigo Esperança;



Doação para Rodeio – SC;



Doação de Uniformes descartados para São Simeão.



Campanha do Agasalho

Sabendo da importância do gesto da doação que aquece muito mais que o frio do inverno, a Campanha do Agasalho da Unimed Blumenau, arrecadou entre os colaboradores, mais de 150 kg de peças, entre roupas, mantas e cobertores, que foram doados para secretarias de assistência social de cidades onde atuamos (Blumenau, Gaspar, Pomerode, Indaial e Timbó), com foco nas pessoas em situação de rua e/ou vulnerabilidade social.



Férias no Parque

A Unimed Blumenau promoveu no mês de julho, junto com os colaboradores, um passeio para 35 (trinta e cinco) crianças que residem nas unidades de acolhimento de Blumenau. As crianças (grupo 1: de 2 a 12 anos) e (grupo 2: de 13 a 18 anos) foram levadas para passear em um dia de férias em dois parques da cidade de Pomerode: Parque Vila Encantada e All Park. Os colaboradores da cooperativa ajudaram a custear o lanche das crianças, de forma voluntária. Foi um dia de muita alegria e diversão!



Café com Bingo

Na época natalina, os voluntários da Unimed Blumenau participaram da ação Café com Bingo, no lar São Simeão, que acolhe em torno de 90 idosos. Numa tarde ensolarada e muito animada, voluntários e moradores da casa se divertiram com jogos de bingo e depois aproveitaram um delicioso lanche oferecido pela cooperativa. Além disso, os Trapamédicos fizeram uma visita, levando alegria aos idosos.



Cartinhas de Natal

Pensando no quanto é importante acolher quem mais precisa, criar boas memórias e ajudar a plantar sementes de amor no mundo, em 2023 nossos colaboradores mais uma vez apadrinharam cartinhas de Natal que foram escritas por crianças e adolescentes que residem nos abrigos de Blumenau. Além de atender ao pedido da criança com o presente, cada “padrinho” foi responsável por responder a cartinha, estabelecendo uma comunicação afetiva entre eles.

A entrega dos presentes foi feita na casa de festa Magia Total, onde todos puderam brincar, fazer um lanche delicioso e aproveitar a apresentação do @magico_sandro_spigolon.

Confira aqui como foi a ação: <https://www.youtube.com/watch?v=5S6jPjj94ZE>



Nosso Rio

A 2ª edição do Movimento Nosso Rio, capitaneado pela Unimed Blumenau, contou com dezoito entidades e mais de 150 voluntários da comunidade que se reuniram para recolher três toneladas de lixo de rios de Blumenau em apenas quatro horas. Dezenas de pneus, televisores, móveis, rede de pesca, materiais de construção, bicicleta e centenas de quilos de plástico foram retirados das margens dos ribeirões da Velha, Garcia e do Rio Itajaí-Açu.

Ainda há muito a ser feito! Mas em apenas duas edições do Nosso Rio já foram recolhidas mais de 6 toneladas de resíduos dos rios.

Veja mais sobre essa ação em: <https://www.youtube.com/watch?v=ifdB4UcLmSg&t=1s>



Dia C: Dia de Cooperativar

Em parceria com o Núcleo de Cooperativas da Associação Comercial de Blumenau, a Unimed Blumenau participou da ação que marca o “Dia C - Dia de Cooperar”. Um grande movimento nacional de estímulo às iniciativas voluntárias realizadas por cooperativas. O evento ocorreu numa manhã de domingo em Blumenau, onde integrantes do núcleo estiveram presentes na feirinha de artesanato que ocorre no local, com música, pintura facial, distribuição de desenhos para pintar, quiz, jogos e outras atrações.



Programa Esporte Comunitário



Promover a saúde e a qualidade de vidas das pessoas com deficiência é uma das principais missões da Unimed Blumenau. Através do Programa Esporte Comunitário, em 2023, a cooperativa deu continuidade ao incentivo a práticas esportivas que apoiam pessoas com, contribuindo com a Associação do Paradesporto de Blumenau (APESBLU), com a qual caminha de mãos dadas há 7 anos.

O programa atuou em prol dos mais de 500 alunos do paradesporto, entre crianças, adolescentes e atletas de rendimento. Além disso apoiou cerca de 40 professores, com treinamentos, formações, e a compra de materiais esportivos, para professores e alunos.

Em 2023 uma modalidade de integração muito importante aconteceu entre a cooperativa e a APESBLU. Foram os jogos do PARAINTEGRA – “miniolimpíadas” organizadas pela coordenação do Paradesporto de Blumenau, a fim de integrar os patrocinadores, familiares dos atletas e a APESBLU em jogos de: Golbal (Futebol para cegos), Volei Sentado (praticado por pessoas que possuam algum tipo de amputação ou deficiência física relacionada à locomoção), e Futebol PC (para pessoas com paralisia cerebral e Basquete em cadeiras de rodas).

Os times da Unimed Blumenau foram formados por colaboradores, como Maiara Polli e Daniela Franz Leich, que compartilharam relatos sobre suas experiências:



“Foi incrível ter participado do vôlei sentado pois saí de lá com o sentimento ainda maior de admiração por toda a equipe. A superação, onde cada um com sua particularidade se readaptou à rotina e ao esporte. Amei ter vivido esta experiência!”, disse Maiara.

“É sobre aprender a olhar mais para os outros e menos para si, é entender o verdadeiro significado do paradesporto, e sentir na pele 0,01% do que eles passam. Não tem como explicar em palavras o tanto que significou para mim essa experiência, mas sei que sou uma pessoa melhor depois desse dia.”, reforçou Daniela.

A Unimed Blumenau entende a importância desse processo inclusivo que apoia pessoas com deficiência e o quanto isso é relevante para a saúde, autonomia e capacitação dos atletas.

Patrocínios



2.6 | 2.9

A Unimed Blumenau é preocupada com a construção de um mundo melhor! Acreditamos que a cooperação com a sociedade é fundamental! Por isso, apoiamos causas relevantes através da concessão de patrocínios, como: o incentivo de esportes, projetos que desenvolvam a qualidade de

vida das pessoas, promoção à saúde e práticas de sustentabilidade. Para isso seguimos as orientações da Diretriz Nacional do Sistema Unimed. Em 2023, mais de 35 entidades receberam apoio da Unimed Blumenau, através de patrocínios, entre elas estão:

- Trapamédicos
- AABLU – Associação de Atletismo de Blumenau
- Associação de pais e amigos do Futsal de Blumenau
- Blumenau Voleibol Clube
- APESBLU – Associação Paradesporto Escolar de Blumenau
- Clube de Remo Náutico América
- Clube Atlético Metropolitano
- Associação Pro-Handebol de Blumenau
- Liga Blumenauense De Gincaneiros
- Jeep Clube de Blumenau
- ABRH Regional de Blumenau
- Blusoft
- Rede Feminina de Combate ao Câncer de Blumenau
- Grupo Assistencial de Apoio- CVV
- Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Blumenau – APAE
- Associação Empresarial de Blumenau- ACIB
- Fundação de Apoio ao Hemosc/Cepon
- AMABEL – Associação dos amigos do Santa Isabel

Instituto Unimed SC – Filial Blumenau

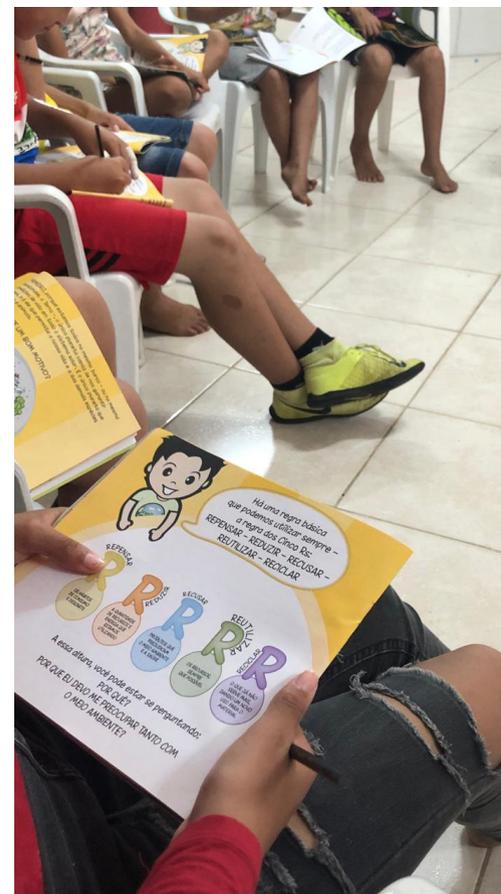


Há 15 anos o Instituto Unimed SC reforça e consolida o compromisso das cooperativas do Sistema Unimed do Estado com as causas sociais. Isso acontece graças à responsabilidade social da Unimed Santa Catarina, que é preocupada com a realização e apoio a projetos que tenham foco no desenvolvimento e na melhoria da qualidade de vida dos diversos públicos de relacionamento das cooperativas.

Em 2023, o programa *Nosso Planeta Nossa Casa* – um projeto realizado pelo Instituto em parceria com a Junior Anchivement, foi responsável por integrar educação e sustentabilidade, através do apoio de voluntários das Unimed de SC, para conscientizar os jovens entre 12 e 14 anos, sobre a importância do desenvolvimento sustentável, das relações humanas e do consumo consciente.

Através de diálogos, exercícios e dinâmicas, os jovens tiveram contato com o tema da sustentabilidade para que pudessem compreender a importância do meio ambiente, a responsabilidade e o compromisso que cada um deve ter com as questões socioambientais.

Em Blumenau, 8 voluntários foram capacitados para o treinamento e aplicaram o conteúdo para 14 jovens da ONG Casa de Jairo. O Instituto Unimed SC é uma instituição sem fins lucrativos, que tem o reconhecimento da Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). A Unimed Blumenau contribui para a manutenção da filial de Blumenau, pois acredita na união de esforços em prol do desenvolvimento sustentável da comunidade local.



Associação das Mulheres Unimedianas (AMUB)



2.6 | 2.9

A AMUB – Associação das Mulheres Unimedianas completou 20 anos de história em 2023. Uma linda trajetória de cuidado e amor com o próximo. Formado por médicas cooperadas, esposas de médicos cooperados e colaboradoras da Unimed Blumenau, este grupo caminha de mãos dadas com a Unimed Blumenau, desenvolvendo programas e ações socioassistenciais por meio de trabalho voluntário para atender crianças e mulheres em situação de vulnerabilidade social. Para celebrar estes 20 anos, foi realizado um evento de confraternização com as primeiras integrantes da associação e a Diretoria Executiva Unimed Blumenau, além de pessoas que oportunizaram a criação



da AMUB na época. Também estiverem presentes no evento, autoridades locais e pessoas que atuam nas ações da AMUB, ajudando no acolhimento de crianças e mulheres em vulnerabilidade social.

No ano de 2023, através do apoio e patrocínio da Unimed Blumenau e também de redes de contato, a AMUB realizou diversas ações:

- Doações de fraldas para bebês e crianças internadas na ala pediátrica do Hospital Santo Antônio, Casa do Aconchego e CEFAC;
- Montagem de 350 cestas de Páscoa que foram distribuídas para crianças em vulnerabilidade social em Blumenau e Gaspar;
- Realização de um Brechó para os colaboradores que trabalham na área assistencial do Hospital Unidade Centro da Unimed Blumenau. O dinheiro arrecadado serviu para auxiliar na troca do piso da Cei Herondina Helena da Silva, que atende crianças de 6 a 2 anos;
- Doações de mantimentos, material de higiene, móveis e material de construção para a comunidades atingidas por enchentes em 2023;
- Apoio a consolidação da Casa De Jairo – ONG que iniciou com o atendimento de 06 crianças no bairro Passo Manso em Blumenau. O apoio da AMUB foi na contratação de uma assistente social para ajudá-los no registro da ONG. Além disso, junto com a Secretaria da Assistência Social de Blumenau, foram realizadas palestras para os pais das crianças. Também a construção de um parque para as crianças brincarem na parte externa da ONG, e a compra de roupas e sapatos para o inverno, entre outras ações.



SUSTENTABILIDADE 2023



g o v e r n a n ç a

governança

GESTÃO COOPERATIVISTA | SISTEMA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO | DESEMPENHO ECONÔMICO | GESTÃO DE FORNECEDORES

Governança

GRI 2-9| 2-10| 2-11| 2-12| 2-13| 2-14| 2-15| 2-16| 2-17| 2-18

A Assembleia Geral Ordinária faz parte do calendário de atividades da Unimed Blumenau e é realizada uma vez por ano. Além desse compromisso anual, também poderá ocorrer Assembleia Geral Extraordinária, quando houver necessidade.

A Assembleia Geral representa o principal órgão de governança e deliberação da Unimed Blumenau. Todos que integram a Cooperativa precisam cumprir as decisões tomadas nas assembleias.

Nas assembleias os cooperados elegem os membros que compõem os órgãos de administração e fiscalização da Cooperativa: o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal.

Além destes conselhos, a Unimed Blumenau possui a Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento (CACIJ).

Órgãos de Governança com suas Composições e Atribuições

Conselho de Administração 2022 – 2026

Suas atribuições são a resolução sobre a gestão dos negócios, visando o resultado do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.

Conselho de Administração		Composta pela Diretoria Executiva e Conselho Vogal*	
DIRETORIA EXECUTIVA	Dr. Edson Pedro da Silva Dr. Marco Antonio Bramorski Dr. Carlos Eduardo Sandrini de Castro	CONSELHEIRO VOGAL	Dra. Ariane Karen de Souza Dr. Giovanni Cesar Stolf Dra. Janaina Braun Torresani Eberhardt Dr. John Edney dos Santos Dra. Karla Natascha Ruzza Dr. Maximilhano Maurell Arenz Dr. Pedro de Abreu Trauczynski Dr. Thiago Branco Sonogo
Conselho Fiscal		Representa os interesses societários junto à administração da Cooperativa de forma assídua e minuciosa.	
EFETIVOS**	Dr. Marcelo Mendes Farinazzo Dr. Rogério Nadin Vicente Dr. Tarcisio Lins Arcoverde	SUPLENTE**	Dr. Daniel Fabricio Bruns Dr. Leonardo Pimpão Blume Dr. Márcio Antonio de Almeida Barreira

* Permitida a reeleição de, no máximo 2/3 (dois terços) do total de integrantes do Conselho de Administração, além da renovação obrigatória de 1/3 (um terço) da Diretoria Executiva.

** 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, todos cooperados, eleitos por meio de Assembleia Geral Ordinária, com mandato de 1 (um) ano. Permitida a reeleição, para o período imediato, de apenas 1/3 (um terço) dos seus integrantes

Órgãos de Governança com suas Composições e Atribuições

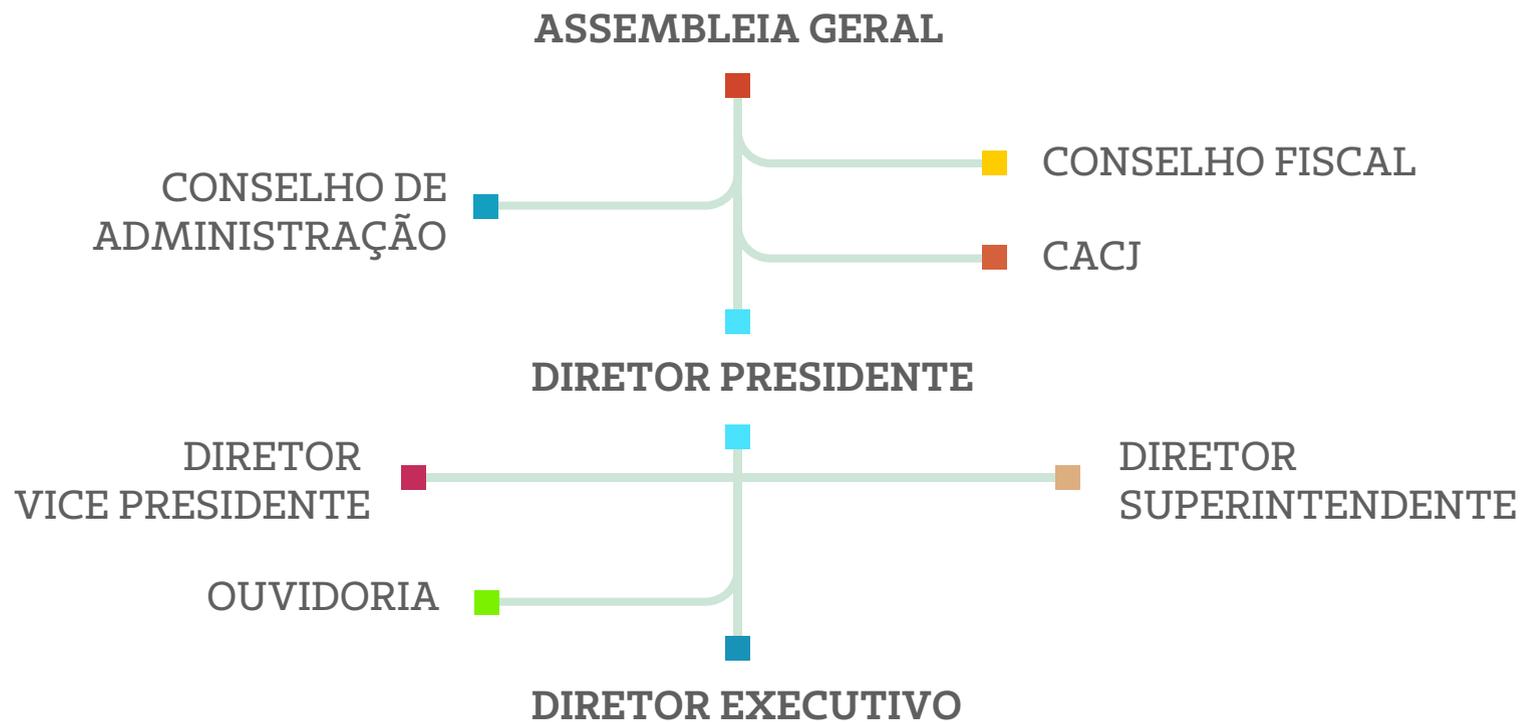
CACIJ 2023-2025 (Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento)

Auxilia o Conselho de Administração na análise de demandas provenientes da relação entre cooperados e cooperativa, as quais serão processadas de acordo com o Regimento Interno.

CACIJ	06 (seis) membros efetivos e 01 (um) membro suplente, todos cooperados.	
EFETIVOS	Dr. Rodrigo Monnerat Dr. Fernando Sandrini de Toni Dra. Patricia da Costa Camara Dr. Luiz Carlos Fonseca de Mello Dr. Rodrigo Vanzelli Dr. Turíbio Alcalde Neto	SUPLENTE Dr. Cezar Zillig

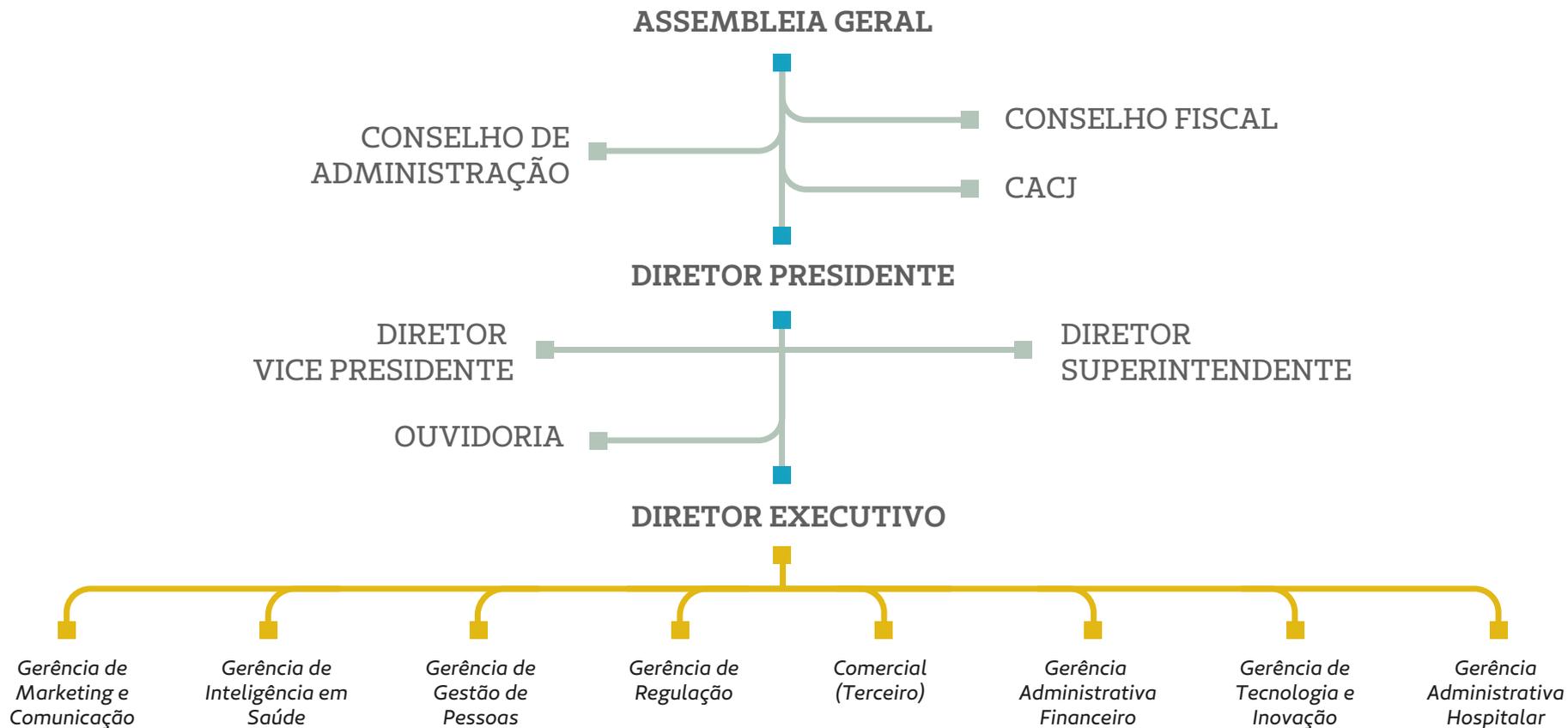
ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

Organograma - Alta Direção



ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

Organograma Gerencial



Sistema de Gestão e Planejamento Estratégico

2.23

Equilíbrio, Fortalecimento e Transformação são os pilares estratégicos que orientaram todas as ações de nossa cooperativa em 2023.

Os cooperados foram envolvidos em várias ações, inclusive com a realização de 2 (duas) Assembleias Gerais Extraordinárias ao longo do ano, demonstrando a importância do engajamento e alinhamento para alcance das estratégias definidas.

Missão

Promover soluções em saúde, fomentando trabalho e renda ao cooperado de forma sustentável.

Visão

Manter-se líder no mercado, com soluções inovadoras e foco na saúde integral.

Valores

Cooperação: Atuar em parcerias, com objetivo comum;

Transparência e Ética: Respeitando leis, contratos e sobretudo as pessoas;

Inovação: Buscar boas ideias e soluções;

Sustentabilidade: Agir em prol do crescimento econômico, desenvolvimento social e preservação do meio ambiente;

Foco nas pessoas: Cuidar dos beneficiários, cooperados e colaboradores;

Equidade: Tratar todas as partes interessadas de forma justa e isonômica.

Compromissos estratégicos

A cooperativa tem papel essencial na inclusão social e no desenvolvimento sustentável da comunidade, com uma gestão inclusiva, flexível e participativa. Na Unimed Blumenau, todas as ações de combate à desigualdade são guiadas pelos valores e princípios do cooperativismo.

Comitês para suporte estratégico

Comitê Técnico de Performance (CTP)

O Comitê Técnico de Performance (CTP) possui caráter informativo e deliberativo, tendo como um dos principais objetivos atuar para o equilíbrio econômico-financeiro da Unimed Blumenau.

Comitê de Reajuste

Grupo deliberativo de caráter preventivo e/ou corretivo para análise de contratos coletivos empresariais que estão para serem reajustados.

Comitê de Custos

Comitê de caráter informativo e deliberativo que tem como objetivo o acompanhamento do custo assistencial e a verificação do cenário de utilização da carteira. Além disso, acompanha condutas de cobranças, faz análises de regras e definição de estratégias para o equilíbrio econômico-financeiro da cooperativa.

Gestão de Riscos e Controles Internos

A ISO 31000 define 'risco' como o efeito das incertezas nos objetivos em todos os níveis da organização. Estes efeitos podem ser positivos (oportunidades) ou negativos (ameaças).

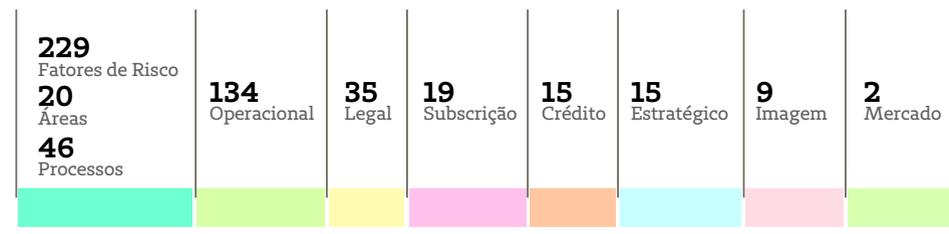
O processo de Gestão de Riscos permite abordar de maneira assertiva

e estruturada as incertezas, assim como os riscos e as oportunidades a elas associadas, com o intuito de fornecer subsídios que promovam uma tomada de decisão alinhada com o propósito da Unimed Blumenau, por meio das seguintes etapas:

- **Identificação:** identificação dos riscos e controles internos associados aos processos mapeados;
- **Classificação:** Atribuição de categoria (estratégico, subscrição, crédito, mercado, imagem, legal e operacional);
- **Avaliação:** Etapa de mensuração do impacto e da probabilidade de ocorrência do risco;
- **Tratamento:** Opção pelas ações de evitar, mitigar, transferir ou aceitar o risco;
- **Monitoramento:** Monitoramento da aderência dos controles e do nível de exposição aos riscos identificados anteriormente.

Os riscos da Unimed Blumenau são identificados pelos setores e gestores responsáveis envolvidos no processo, juntamente com a área de Gestão de Riscos, que atua de maneira consultiva.

Em 2023 foram mapeados 229 fatores de riscos. Um aumento de aproximadamente 19,9% em relação a 2022, onde foram mapeados 191 fatores de risco.



A Unimed Blumenau recebeu em 2023, parecer positivo quanto ao cumprimento da Resolução Normativa (RN) nº 518 da Agência Nacional de Saúde (ANS), que estabelece a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.

Compliance

O Compliance é mais um modo da Unimed Blumenau para a detecção e mitigação dos riscos inerentes à atividade desenvolvida, sobretudo no que se refere a estabelecer um conjunto de mecanismos e procedimentos para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades, condutas antiéticas e atos ilícitos.

Código de Conduta

O Código de Conduta é parte do Programa de Compliance da Unimed Blumenau, no qual estão estabelecidos os compromissos que todos os

envolvidos com a cooperativa devem assumir, além de prover diretrizes e ferramentas necessárias para tomada de decisões no negócio. As normas contidas no Código de Conduta refletem os valores e princípios da Unimed Blumenau, e a forma como devem ser conduzidas todas as ações e relações praticadas em nome desta, buscando sempre a preservação e evolução constante no ambiente no qual está inserida. O Código de Conduta é um documento público e pode ser acessado a qualquer momento através do site da Unimed Blumenau.

Canal de Conduta

A Unimed Blumenau possui um canal de denúncias denominado Canal de Conduta para reporte de violações ou possíveis violações ao Código de Conduta, políticas internas, regulamentações e legislações aplicáveis. O canal é disponibilizado para todos os públicos internos e externos da cooperativa. Suas principais características são:

- Plataforma externa e independente;
- Disponível 24 horas em todos os dias da semana;
- Acesso através de site, e-mail ou por telefone (0800);
- Acompanhamento do relato por meio de protocolo e senha;
- Opção de anonimato.

Em 2023, a Unimed Blumenau recebeu e tratou todas as denúncias que foram feitas no Canal de Conduta por meio de um fluxo estabelecido que tem como objetivo zelar pela confidencialidade de todos os envolvidos. No tratamento das denúncias, não foram identificados e nem confirmados casos de corrupção. Além disso, não existem processos abertos contra a Unimed Blumenau, ou colaboradores que

mencionem a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), no âmbito das atividades da empresa.

A Unimed Blumenau efetua a disseminação de informações sobre o Canal de Conduta entre os colaboradores de forma constante, através de treinamento e comunicações internas.

<https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau/gestao-de-riscos-e-compliance>

Comitê de Compliance

O Comitê de Compliance é composto por membros nomeados a quem compete no desempenho de suas atribuições zelar pelo cumprimento do Código de Conduta e demais políticas da Unimed Blumenau, bem como pela tratativa de denúncias recebidas.

De acordo com o seu Regimento Interno, este Comitê reúne-se, no mínimo, semestralmente, e pode ser convocado extraordinariamente.

Conflitos de Interesses

A Unimed Blumenau possui a Política de Conflitos de Interesses e Transação com Partes Relacionadas, que estabelece as diretrizes de integridade e complementa as disposições acerca de conflitos de interesses contidas no Código de Conduta, visando mitigar toda situação real, potencial ou aparente que possa resultar em conflito. O processo de mapeamento de conflitos de interesses é realizado anualmente, através de questionário.

Treinamento sobre Canal de Conduta e Assédios

A fim de garantir a conscientização foi promovido para os colaboradores o treinamento com informações sobre o Programa de Compliance e o Canal de Conduta da Unimed Blumenau, bem como as finalidades e benefícios deste Canal, contando ainda com uma introdução sobre a Lei nº 14.457/2022 (Programa Emprega + Mulheres) e trazendo informações sobre os assédios moral e sexual no ambiente de trabalho. Tendo 90,08% dos colaboradores concluído este treinamento.

Regulação ANS

A Unimed Blumenau conta com um setor específico para tratar dos assuntos relacionados à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula os planos de saúde no Brasil. O setor Regulação ANS, é encarregado de monitorar a publicação de novos normativos e implementá-los nas diversas áreas e assegurar que a cooperativa cumpra todas as obrigações regulatórias. Além disso, o setor realiza treinamentos, oferece suporte às áreas internas, promove defesas em processos administrativos e garante o cumprimento e controle das obrigações perante a ANS.

Estar em conformidade regulatória garante que a Unimed Blumenau opere dentro da legalidade, e esteja protegida de sanções financeiras ou demais penalidades que possam comprometer a continuidade do negócio.

Privacidade

A Unimed Blumenau trabalha ativamente para garantir o sigilo e a privacidade de seus clientes, colaboradores e cooperados. Um Comitê de Governança em Privacidade, composto por mais de 40 (quarenta) colaboradores, atua constantemente em busca de processos mais seguros e observa com rigor os princípios da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018, assegurando um tratamento de dados legalmente correto.

Em 2023, diversas ações de conscientização foram realizadas com os colaboradores, para que a cultura de segurança e privacidade seja cada vez mais sólida. Além disso, foram realizadas capacitações na contratação de novos profissionais de todas as áreas.

A Unimed Blumenau também investiu esforços significativos para a implantação de uma barreira de segurança importante em sua infraestrutura, com o apoio de um Analista de Segurança da Informação, que coloca em prática, medidas técnicas para proteger a infraestrutura de TI e elevar o nível de maturidade da cooperativa em relação ao tema. Foi implantado um duplo fator de autenticação nos acessos a base da cooperativa, para ampliar o nível de segurança de todas as contas. Com o monitoramento em tempo real do ambiente, a equipe de TI implantou em 2023 novos painéis para identificar possíveis ataques, tentativas de acessos suspeitas, oscilações estranhas na rede, quedas

de serviços, entre outras informações que auxiliam na prevenção de incidentes de segurança e disponibilidade dos serviços. Com cerca de 10 (dez) painéis, os colaboradores da área possuem visão estratégica da infraestrutura da cooperativa e atuam de forma proativa quando identificam algo suspeito.

O setor de Proteção de Dados passou a monitorar os números da área através de painéis que utilizam a metodologia business Intelligence (BI), com visualização dinâmica dos números, sendo possível atuar de forma mais assertiva nos processos que carecem de maior atenção.

Em 2023, a Unimed Blumenau não teve nenhuma queixa de agências reguladoras ou órgãos oficiais, mas registrou 5 (cinco) eventos relacionados à segurança da informação, identificados e acompanhados pela cooperativa (boletos fraudados, roubo de notebook corporativo, envio de dados indevido e divulgação indevida de ataque). Para todos os eventos, a cooperativa realizou ações para mitigar os riscos apresentados e prevenir novos casos.

A Unimed Blumenau busca colocar em prática todos os fundamentos e princípios previstos na LGPD – Lei nº 13.709/2018 e demais normativas a respeito do tema, garantindo proteção a todos os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, assegurando em seus processos, o cumprimento das legislações.

Princípios Cooperativistas Norteadores

- 1 - Adesão Voluntária e Livre
- 2 - Gestão Democrática
- 3 - Participação Econômica dos Membros
- 4 - Autonomia e Independência
- 5 - Educação, Formação e Informação
- 6 - Intercooperação
- 7 - Interesse Pela Comunidade

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

2.23

A área de Sustentabilidade da Unimed Blumenau tem ações e programas sociados aos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). A nossa cooperativa é signatária do Movimento ODS Santa Catarina (Núcleo Blumenau) desde 2010. São 14 anos acreditando no poder de transformação desde movimento, e contribuindo com a disseminação dos objetivos e a melhora dos indicadores locais.



Programa Integridade



2.23

Núcleo de Cooperativismo da ACIB



Associação
Empresarial
de Blumenau

Unir esforços, compartilhando boas práticas cooperativistas sempre foi uma das principais missões da Unimed Blumenau.

Cooperativas têm estruturas e valores únicos, e através de boas práticas entre elas, contribuem com o desenvolvimento econômico da nossa região. Por isso, fazemos parte da coordenação do Núcleo de Cooperativismo da ACIB -

Associação Empresarial de Blumenau. Um núcleo que dissemina a cultura do cooperativismo, fortalecendo as cooperativas da região e promovendo ações e parcerias com a comunidade.

Participamos ativamente de diversos grupos na ACIB, como:

- Núcleo de Sustentabilidade;*
- Núcleo de Saúde e Segurança;*
- Núcleo de Desenvolvimento Humano;*
- Núcleo de Marketing.*



Também somos associados ao Observatório Social de Blumenau (OSBLU), exercendo um dos 7 princípios do Cooperativismo: o Interesse pela Comunidade.

Desde 2021, a Unimed Blumenau dispõe de uma sala no CIB – Centro de

Inovação de Blumenau. Um ambiente ideal para o desenvolvimento de oportunidades para negócios, que reúne empresas de vários segmentos. Presente neste espaço, a cooperativa está conectada a todo um ecossistema de inovação, crescimento e cooperação, e se mantém em constante atualização das mudanças de mercado e futuro.



Desempenho Econômico

103-1| 103-2| 103-3|201-1

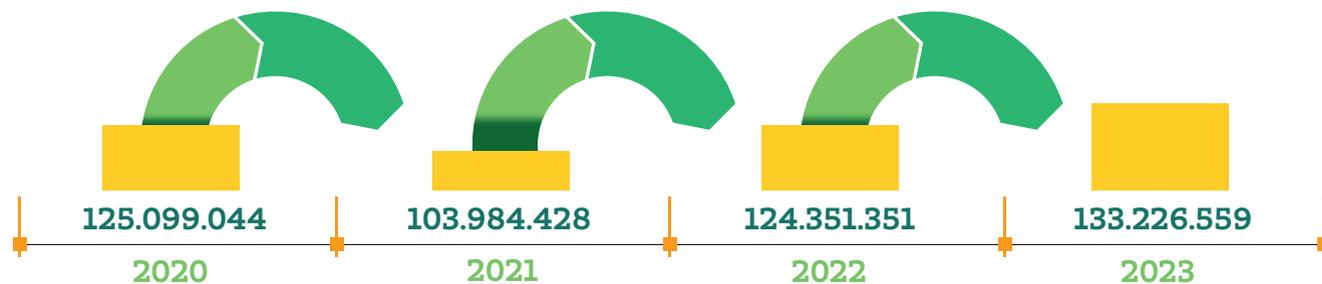
Em 2023, muitos processos e serviços da Unimed Blumenau passaram por avaliações, a fim de redimensioná-los em busca da manutenção do equilíbrio financeiro e sustentabilidade do negócio.

A cooperativa encerrou o ano de 2023 com 130 mil beneficiários, um aumento de 1.303 em relação ao ano anterior e Market Share de 82%, sendo a terceira Unimed com maior número de beneficiários na carteira em Santa Catarina. Nossos beneficiários contam com uma ampla rede de atendimento com 1.074 cooperados (pessoas físicas e jurídicas), Hospital Unidade Centro, Pronto Atendimento 24h, Centro de Oncologia,

Laboratório de Análises Clínicas, Centro de Promoção e Atenção à Saúde, SOS, Serviço de Atenção Domiciliar, 136 serviços credenciados (hospitais, clínicas e laboratórios). Além de oferecer essa rede, a Unimed Blumenau também atua na rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. O ecossistema em que a cooperativa está inserida constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro da nossa área de atuação.

A cooperativa encerrou o ano de 2023 com um patrimônio líquido de 133,2 milhões, 7% a mais que o ano anterior.

Patrimônio líquido



Convém destacar que em 2023 passou a vigorar a regra do Capital Baseado em Risco (CBR) em substituição a Margem de Solvência, estando a Unimed com suficiência de Patrimônio Líquido Ajustado de 58,3% perante os riscos adotados na norma legal.

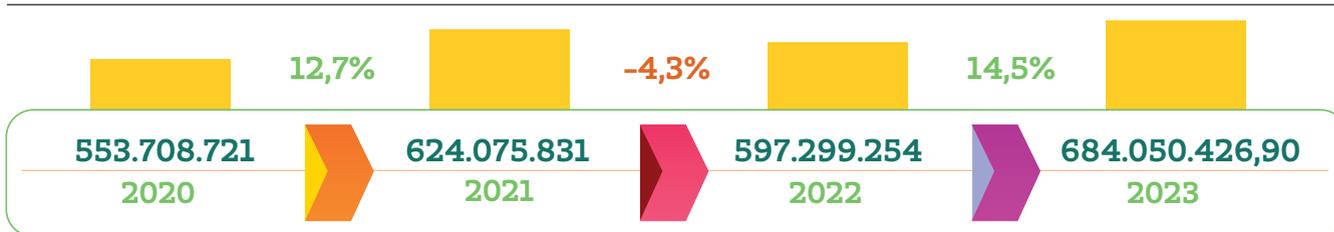
ANO 2023



Considerando os resultados apresentados na auditoria da RN 518, a ANS autorizou a utilização de fatores reduzidos para cálculo do capital regulatório, a partir do 3º trimestre de 2023, uma vez que a Auditoria

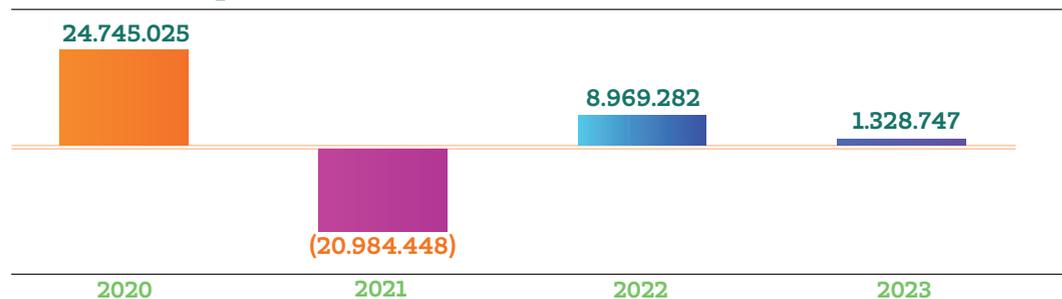
Independente atestou, por meio de Relatório de PPA sobre Práticas Mínimas e Gestão de Riscos e Controles Internos, que a operadora comprovou o cumprimento de todos os requisitos.

Receita Líquida



O valor das Receitas com Operações de Assistência à saúde foi de R\$ 684.050.427 (contra R\$ 597.299.253 em 2022), o que representa crescimento de 14,5%.

Resultado Líquido

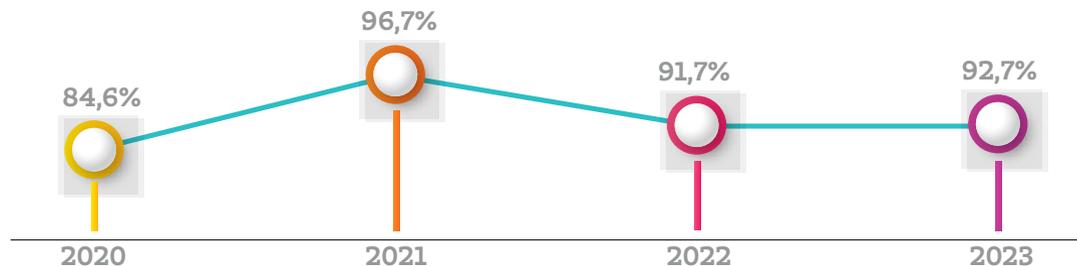


O Resultado antes dos impostos e participações foi R\$ 3.887.070, que representa 0,57% da receita. O resultado líquido do exercício foi de R\$ 1.328.747 positivo, ante R\$ 8.969.282 em 2022.

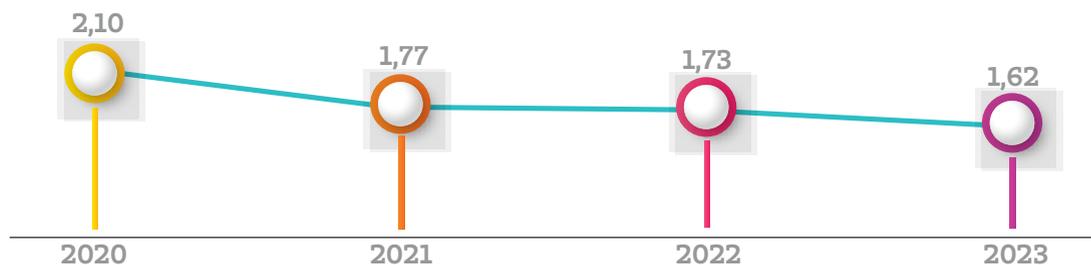
A margem de resultado líquido representou 0,2% em relação a receita, ainda impactada pelo alto índice de sinistralidade.

Índice de Sinistralidade

Sinistralidade Acum. 12 m.



Liquidez Corrente

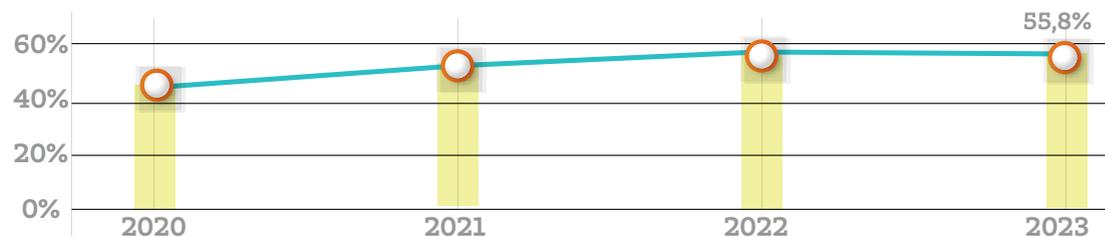


A liquidez corrente alcançou 1,62 ao final do exercício, demonstrando suficiência de ativos frente ao total de passivos registrados na data base.

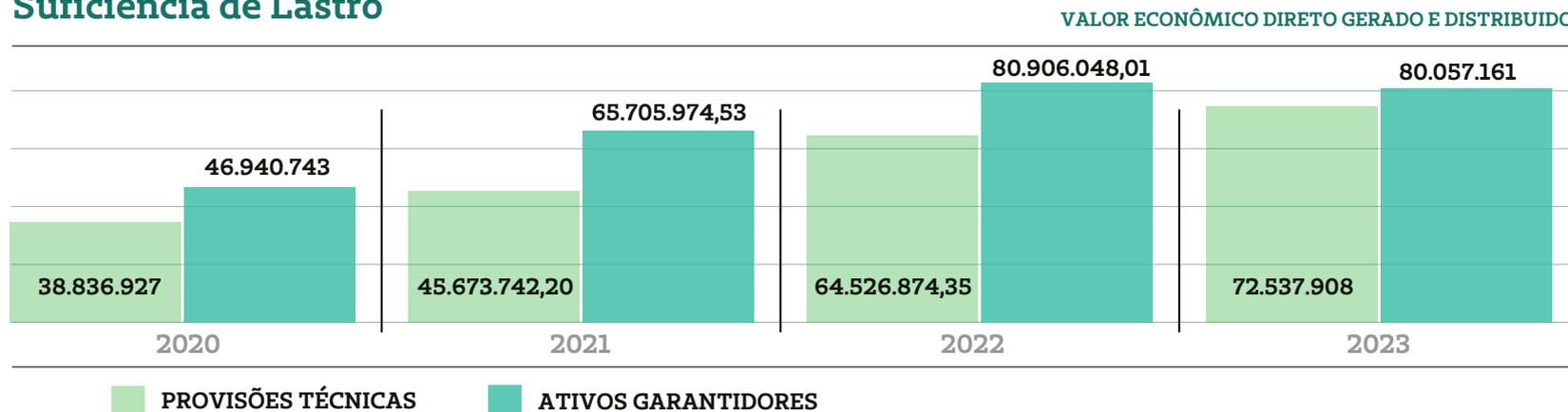


O índice de endividamento geral se manteve em 55,8% em relação ao patrimônio líquido, que demonstra o baixo endividamento da cooperativa.

Endividamento Geral



Suficiência de Lastro



O ano de 2023 encerrou com R\$ 134,9 milhões em aplicações financeiras, sendo R\$80,1 milhões em aplicações exclusivas garantidoras de provisões técnicas junto à Agência Nacional de Saúde (ANS), com suficiência de R\$ 7,5 milhões, superando a necessidade de ativos garantidores em 10%.

Gestão de Fornecedores e o compromisso com a qualidade

2.6 | 2.24

A gestão eficaz na área de Compras é parte essencial para garantir suprimentos e serviços confiáveis, que atendam aos requisitos legais e às práticas sustentáveis da Unimed Blumenau. O relacionamento com fornecedores é feito pelo setor de Compras, que se baseia nas condutas e princípios éticos da cooperativa, tornando os processos cada vez mais otimizados e eficazes.

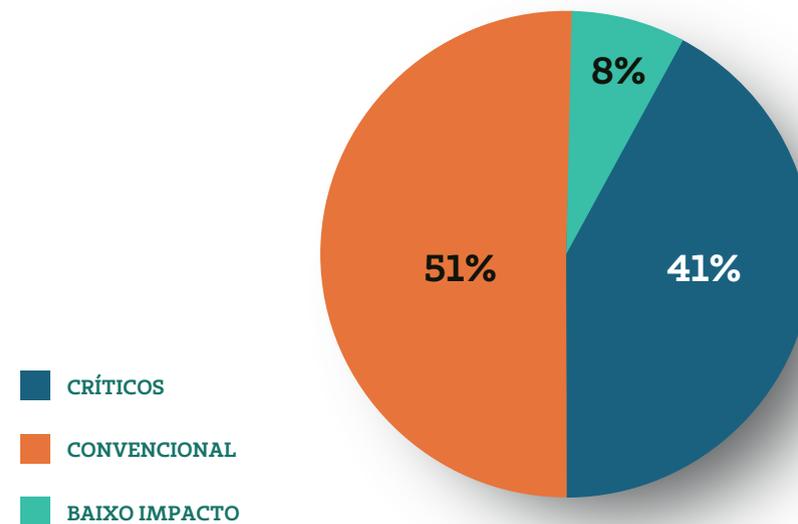
Em 2023 a Unimed Blumenau realizou a abertura de novos serviços próprios. Isso teve grande impacto na área de Suprimentos, já que as obras foram coordenadas internamente. Mas com o apoio de fornecedores parceiros e homologados e seguindo todas as condutas previstas na Diretriz de Compras e Contratação de Terceiros.

No segundo semestre do ano a área de Suprimentos passou por uma auditoria externa de controle interno, onde foi feita a revisão dos processos, com foco nas resoluções normativas e práticas de gestão de riscos e controles internos. Foram identificadas oportunidades de melhorias a serem trabalhadas, a fim de mitigar ainda mais os riscos envolvidos no processo.

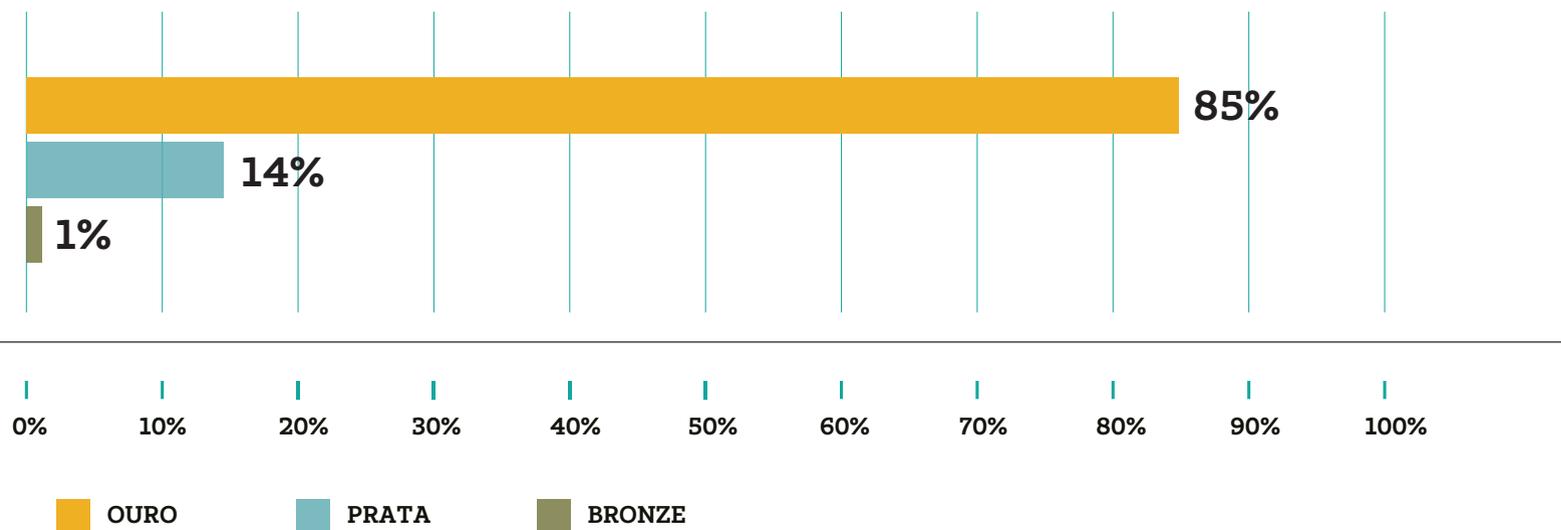
A Unimed Blumenau conta com uma cadeia de fornecimento, que em 2023 foi composta por uma média de 341 fornecedores com contrato, todos eles classificados de acordo com critérios internos: 141 Fornecedores Críticos, 174 Convencionais e 26 de Baixo Impacto. Para os Fornecedores Críticos, foi gerado o Índice de Qualificação do Fornecedor (IQF) semestral e, também realizadas ações conforme o desempenho de cada um deles. Ao longo do ano, 09 Fornecedores estiveram em processo de desenvolvimento, através da aplicação de plano de ação.

A Unimed Blumenau se preocupa em identificar em sua cadeia de fornecimento, fornecedores que estejam adequados a práticas mais sustentáveis. Buscando cada vez mais qualidade, a cooperativa fez o envio de 80 não conformidades relacionadas aos serviços prestados. Todas elas foram tratadas de forma pontual.

CLASSIFICAÇÃO FORNECEDORES - 2023

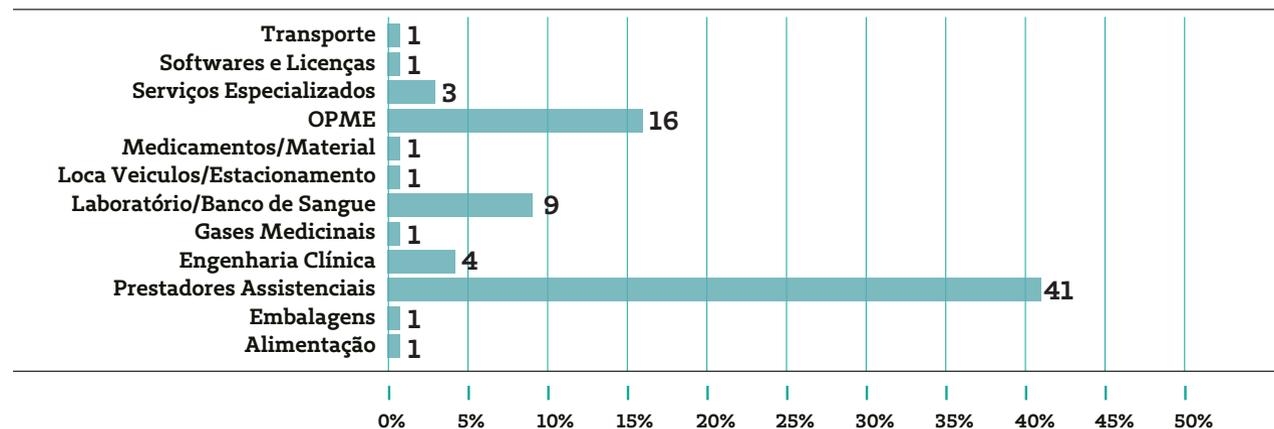


Índice de Qualificação - Fornecedores

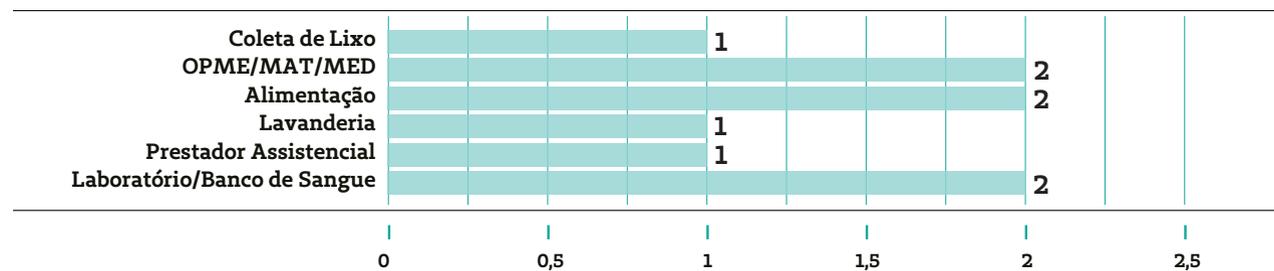


A gestão de não conformidades é primordial para o gerenciamento dos processos e garantia da qualidade dos produtos e serviços acordados em contratos, acordos comerciais, termos de compromissos e ordens de compras com os fornecedores. A prática de desenvolvimento dos fornecedores, visa controlar e eliminar possíveis incidências nos processos.

Não Conformidade por Categoria



Fornecedor em Desenvolvimento por Categoria



Para mais informações, críticas e sugestões do relatório

102-53



www.unimed.coop.br/site/web/blumenau



www.facebook.com/UnimedBNU



www.instagram.com/unimedblumenau/



www.youtube.com/@UnimedBlumenauVideos



x.com/unimedblumenau



www.linkedin.com/company/unimed-blumenau/

sustentabilidade@unimedblumenau.com.br - (47) 3331.8500