



**Aqui  
tem  
gente.**

**Aqui  
tem  
vida.**

**Aqui  
tem  
Unimed.**

## Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023

**Unimed**   
Oeste do Pará

somos  
**coop** 

# SUMÁRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# 1

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

- Expandindo e Fortalecendo a nossa Cooperativa - 03
- Linha do Tempo - 04

# 2

## NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ

- Administração - 06
- Identidade Organizacional - 13
- Nossos Números - 16
- Unidades de Atuação - 20
- Produtos e Serviços - 35
- Certificações, Conquistas e Premiações - 37

# 3

## NOSSO MODELO

- Integridade e Conformidade - 39
- Regulamentação - 41
- Reembolso - 48
- Inovação - 50

# 4

## ESG

- Governança - 53
- Responsabilidade Social - 81
- Meio Ambiente - 120

# 5

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

- Parâmetros do Relatório de Gestão e Sustentabilidade - 130
- Materialidade - 131
- Sumário GRI - 133

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

 102-14 / 102-10

É com grande satisfação que compartilho com todos vocês o balanço de nossos esforços e investimentos ao longo desse ano. Foi um período marcado pela determinação em fortalecer e expandir nossa cooperativa.

Em 2023, decidimos apostar no crescimento verticalizado da Unimed Oeste do Pará, ampliando nossos serviços próprios para melhor atender às necessidades de saúde da nossa comunidade e proporcionar uma experiência ainda mais satisfatória aos nossos clientes.

No segundo semestre do ano passado, inauguramos importantes unidades que reforçam nosso compromisso com a excelência no cuidado com a saúde. O Centro de Imagem, equipado com tecnologia de ponta, oferece serviços de Ressonância Magnética, Raio-X e Tomografias, garantindo diagnósticos precisos e ágeis. O Centro Médico, por sua vez, foi concebido para suprir a crescente demanda por especialidades médicas, com destaque para Clínico Geral, Ginecologia, Obstetrícia e Pediatria. Além disso, o Centro de Fisioterapia expandiu suas atividades, proporcionando uma gama ainda maior de serviços terapêuticos, ao mesmo tempo em que otimiza custos de forma significativa, para a cooperativa.

Esses investimentos não passaram despercebidos pela nossa comunidade. A pesquisa de satisfação dos Recursos Próprios revelou um

expressivo crescimento na aprovação da satisfação dos nossos beneficiários com esses serviços, confirmando que estamos no caminho certo ao imprimir o jeito de cuidar Unimed.

Além das melhorias na oferta de serviços, também priorizamos investimentos em tecnologia. A implementação de novos sistemas garantiu a rastreabilidade da jornada do paciente em tempo real, proporcionando maior eficiência e segurança em todos os processos.

E não podemos deixar de mencionar o progresso do Novo Hospital Unimed, que avança a passos largos e já alcançou mais de 70% de conclusão. Esta obra representa não apenas um marco em nossa história, mas também um compromisso renovado com a saúde e o bem-estar da população do Oeste Paraense.

Em resumo, o ano de 2023 foi marcado por investimentos estratégicos e pelo compromisso incessante com a qualidade e a excelência em nossos serviços. Agradeço a todos os cooperados pelo empenho e dedicação, e reafirmo nosso compromisso em continuar crescendo e inovando em prol da saúde de nossa comunidade.



Dr. Alberto Tolentino, Diretor Presidente



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# LINHA DO TEMPO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



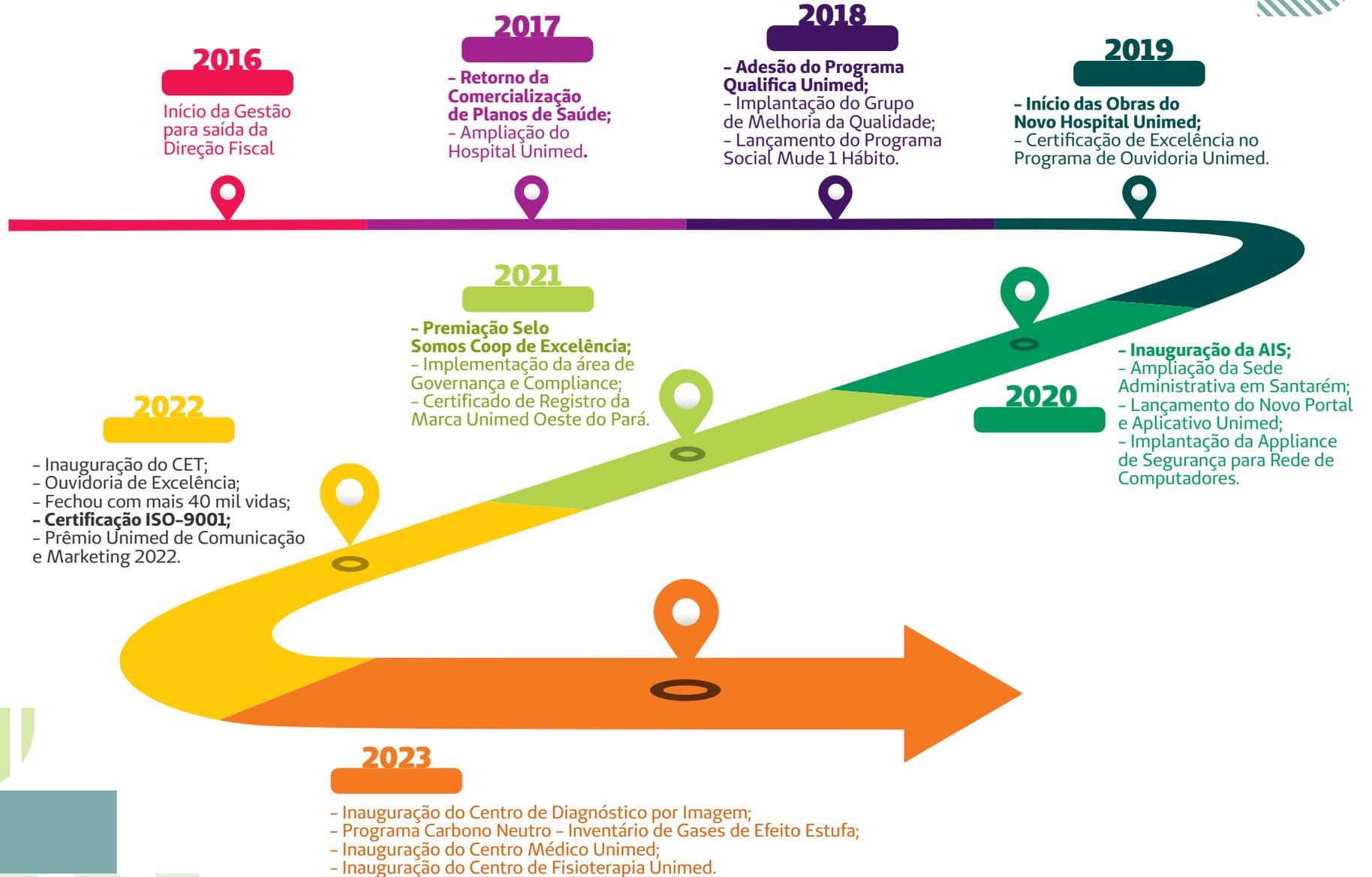
NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# NOSSA UNIMED



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# ADMINISTRAÇÃO



Somos o cooperativismo em saúde e referência no cuidado com as pessoas em todo o Brasil. Uma cooperativa formada por médicos e profissionais que trabalham juntos para o crescimento sustentável econômico e socioambiental da instituição.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



## Construção do Planejamento Estratégico

Com o objetivo de identificar as ameaças e oportunidades do mercado, a primeira fase do planejamento estratégico inicia com uma análise do cenário atual, abrangendo os aspectos políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais (PESTAL). Na segunda fase, procedemos à reavaliação da identidade organizacional da empresa, elaboração do mapa estratégico, definição de objetivos, indicadores e metas, seguidos pela formulação dos planos de ação.

### ANÁLISE SWOT

Os fatores externos (oportunidades e ameaças) e internos (forças e fraquezas) foram classificados por nível de impacto da seguinte forma:

**Legislação:** fatores relacionados a obrigações legais que devem ser observadas ou novos dispositivos legais que entrarão em vigor no período abordado pelo planejamento.

**Acreditação RN277:** fatores relacionados a ações e projetos para atendimento ao processo de preparação da organização para pleitear a Acreditação de Operadoras da ANS (Rn277).

**Estratégico:** fatores vinculados a temas estratégicos da organização.

**Estratégico com resultado:** fatores vinculados a temas estratégicos da organização com impacto no resultado financeiro identificado.

**Operacional com resultado:** fatores vinculados a temas operacionais, contudo, com impacto identificado no resultado financeiro da organização.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico desempenha um papel fundamental ao detalhar, de forma concisa, as medidas críticas de desempenho de uma organização. Ele essencialmente atua como uma representação visual do planejamento estratégico da empresa. Intimamente ligado à metodologia Balanced Scorecard (BSC), seu propósito principal é mostrar como cada área contribui para o alcance dos objetivos corporativos. Isso permite que toda a equipe compreenda de maneira integrada o seu papel dentro da organização, promovendo uma visão compartilhada e alinhada aos objetivos estratégicos.

## FINANCEIRO

- Promover a sustentabilidade do negócio otimizando a eficiência administrativa.
- Reduzir Custos Administrativos.
- Reduzir Custos Assistenciais.
- Aumentar o Faturamento.
- Manter o grau de solvência dentro das exigências legais.

## CLIENTE MERCADO

- Atender as necessidades e expectativas e garantir a satisfação dos clientes externos e do público interno da organização.
- Implementar novas formas de remuneração para o Cooperado.
- Manter o Clima Organizacional favorável.
- Garantir a Satisfação dos beneficiários.
- Ampliar a Rede Credenciada.
- Promover o Crescimento Sustentável da Carteira.
- Investir na Atenção Primária à Saúde.
- Fortalecer a Telemedicina.
- Implantação de convergência dos canais de comunicação.

## PROCESSOS INTERNOS

- Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócios, serviços e produtos.
- Fortalecer o Sistema de Gestão da Qualidade.
- Inovar em tecnologia para integração de processos internos.
- Promover as Auditorias Internas.
- Fortalecer a Gestão de Riscos.
- Consolidar as práticas de Sustentabilidade, Governança Corporativa e Compliance.

## APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Treinar e desenvolver competências alinhadas à Estratégia Organizacional.
- Fortalecer o Programa de Valorização do Cooperado.
- Aumentar investimentos em TeD.
- Qualificar as Lideranças.
- Qualificar a Rede Prestadora.

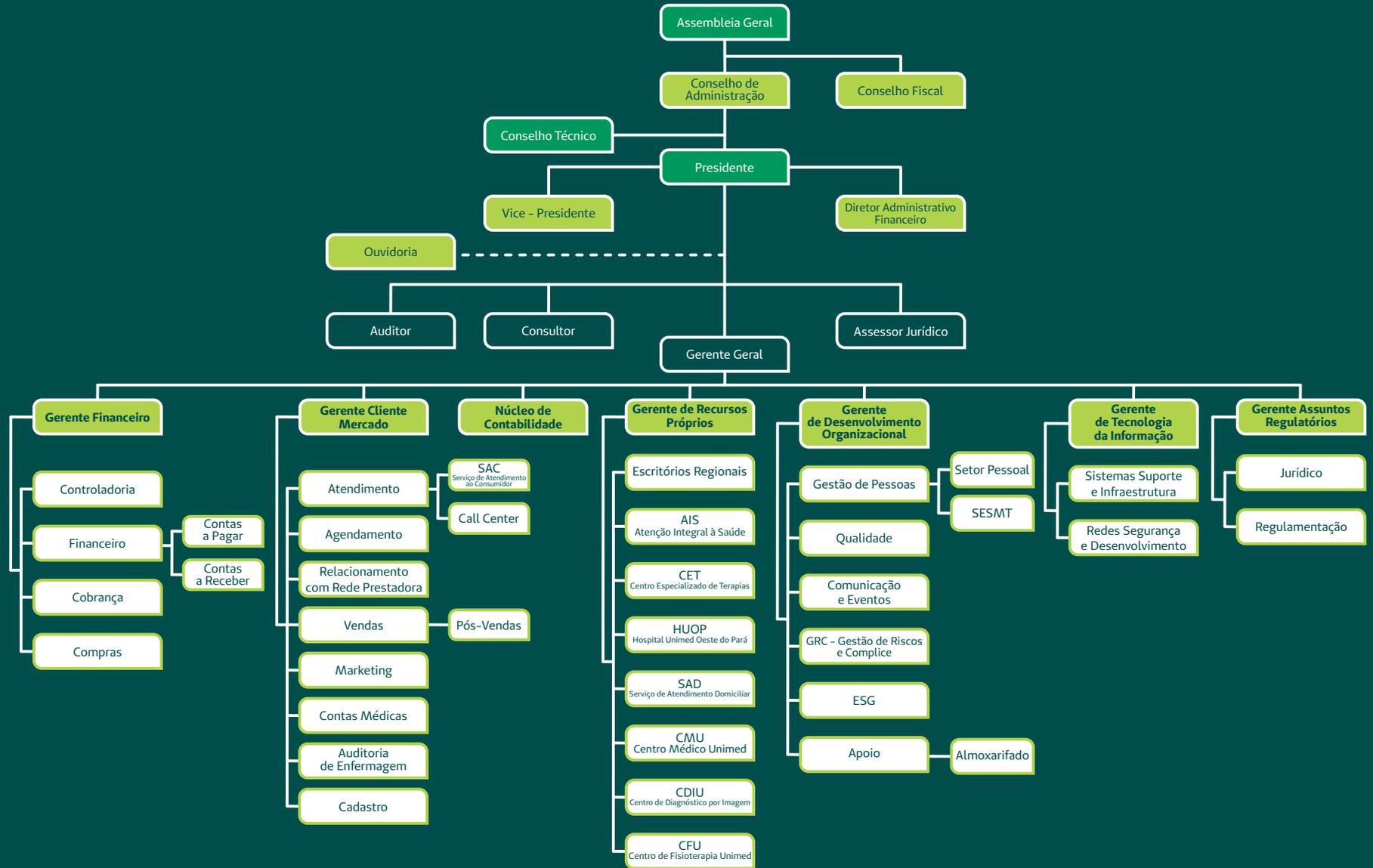
## DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS E RESULTADOS CHAVES – OKRS E OS KPIS

Os Objetivos e Resultados Chaves (OKRs) são as metas globais e amplas da organização e devem estar diretamente relacionadas a missão da empresa. Ou seja, a cada Objetivo Estratégico alcançado, a empresa deve caminhar para mais perto de alcançar sua visão.

Key Performance Indicadores (KPIs), ou Indicadores Chave de Performance ou Desempenho é uma ferramenta capaz de medir a performance da instituição através de indicadores chaves. Esses indicadores analisam a performance dos objetivos e resultados chaves.

# ORGANOGRAMA

102-18  
Organograma Funcional da Operadora  
Unimed Oeste do Pará



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CONSELHO ADMINISTRATIVO 2023-2027

## DIRETORIA EXECUTIVA: 2023 - 2027



Dr. Alberto Mariano Gusmão Tolentino  
**Presidente**



Dr. Luís Rodolfo Dinelli Carneiro Filho  
**Vice-Presidente**

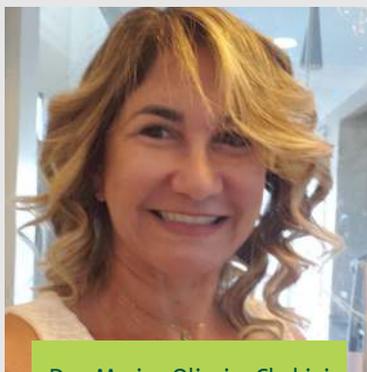


Dr. Marcos Fraga Fortes  
**Diretor Adm. Financeiro**

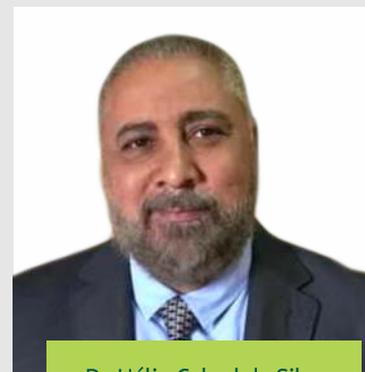
## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: 2023 - 2027



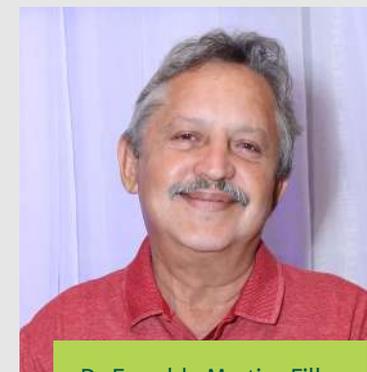
Dr. Leonardo Berreta  
Moreira Alves



Dra. Marina Oliveira Chahini



Dr. Hélio Cabral da Silva



Dr. Everaldo Martins Filho

# CONSELHO TÉCNICO 2019-2023



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## TITULAR



Dr. João Fabrício Palheta  
Da Silva



Dr. Cleostenes  
Farias Do Vale Junior

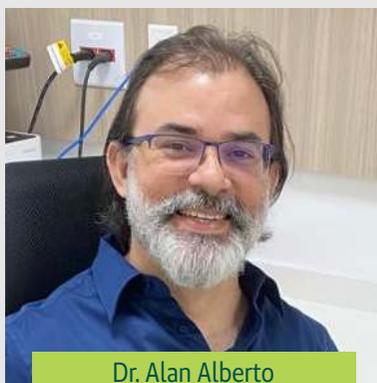


Dr. Alberto Tolentino  
Sotelo Neto

## SUPLENTE



Dra. Maria de Fátima  
Coelho de Azevedo



Dr. Alan Alberto  
Maciel Soares



Dra. Livia Correa  
Castro



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



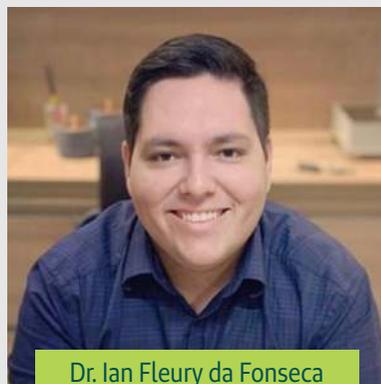
ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CONSELHO FISCAL 2019-2023

## TITULAR



Dr. Ian Fleury da Fonseca  
Ampuero



Dr. Vinício Pinto  
Savino



Dr. Luiz Otávio Silva  
da Silva

## SUPLENTE



Dra. Kalysta de Oliveira  
Resende Borges



Dr. Jornes Barbosa  
Pontes



Dr. Arthur Jose  
de Matos Maciel

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



## MISSÃO

Promover por meio do cooperativismo, a valorização do trabalho médico e a atenção integral à saúde de seus clientes.



## VISÃO

Ser referência cooperativista sustentável e inovadora na atenção à saúde.



## VALORES

- Ética
- Sustentabilidade
- Transparência
- Educação
- Respeito à vida
- Cooperativista
- Responsabilidade Social





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



## POLÍTICA DA QUALIDADE

Política adotada pela Unimed Oeste do Pará visa o: “Desenvolvimento, consolidação e manutenção de um sistema perene de Gestão da Qualidade comprometido com o atendimento a todos os requisitos aplicáveis, focado na melhoria contínua dos processos e na promoção da satisfação dos seus clientes e demais partes interessadas”.



## OBJETIVOS DA QUALIDADE

A partir da Política da Qualidade, os objetivos da Qualidade foram estabelecidos:

- 1- Contribuir para a sustentabilidade do negócio otimizando a eficiência administrativa;
- 2- Atender as necessidades e expectativas e garantir a satisfação dos clientes externos e públicos internos da organização;
- 3- Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócios, serviços e produtos;
- 4- Treinar e desenvolver competências alinhadas à estratégia organizacional.

# CARTAS, PRINCÍPIOS E FILIAÇÕES

102-12 / 102-13

## **OCB/SESCOOP-PA:**

Organização das Cooperativas Brasileiras/Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Pará – Membro titular do conselho de administração.

## **Sicredi Norte MT/PA:**

Sistema de Crédito Cooperativo – Título de Núcleo.

## **Fama:**

Federação das Unimeds da Amazônia – Membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

## **Unimed Participações S/A:**

Controladora das Empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços Unimed Corretora – Sócio Quotista.

# INSTITUIÇÃO RELATORA

Fundada em 12 de setembro de 1986, a Unimed de Oeste do Pará – Cooperativa de Trabalho Médico com CNPJ nº. 10.219.897/0001-00, inscrição estadual isenta e ANS 36214-0, classificada como uma cooperativa de médio porte (até 100.000 beneficiários) sendo o prédio da operadora próprio, com sede matriz localizada à Tv. Dom Amando, 911, Santa Clara, em Santarém (PA), Itaituba e Altamira, com a maior rede credenciada de prestadores e médicos cooperados da região Oeste do Pará.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# NOSSOS NÚMEROS

102-7



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



143

Médicos cooperados

Colaboradores

365



88

Profissionais da  
assistência em saúde

Clientes

45.851



Cirurgias

2.657



Internações hospitalares  
Clínicas e Cirúrgicas

7.315

Partos

348

36 Normais e 312 Cesárias



47.122

Atendimentos  
Ambulatoriais

# NOSSOS NÚMEROS

102-7



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



134

Prestadores de Serviço  
à Saúde

Consultas Eletivas

92.911



566

Ressonância  
Magnética

Tomografia  
Computadorizada

616



Raio-X (Hospital)

6.155



Raio-X (CDIU)  
2.173

Remoção Aérea

67



# MAPA DE ATUAÇÃO

## 102-4 / 102-6

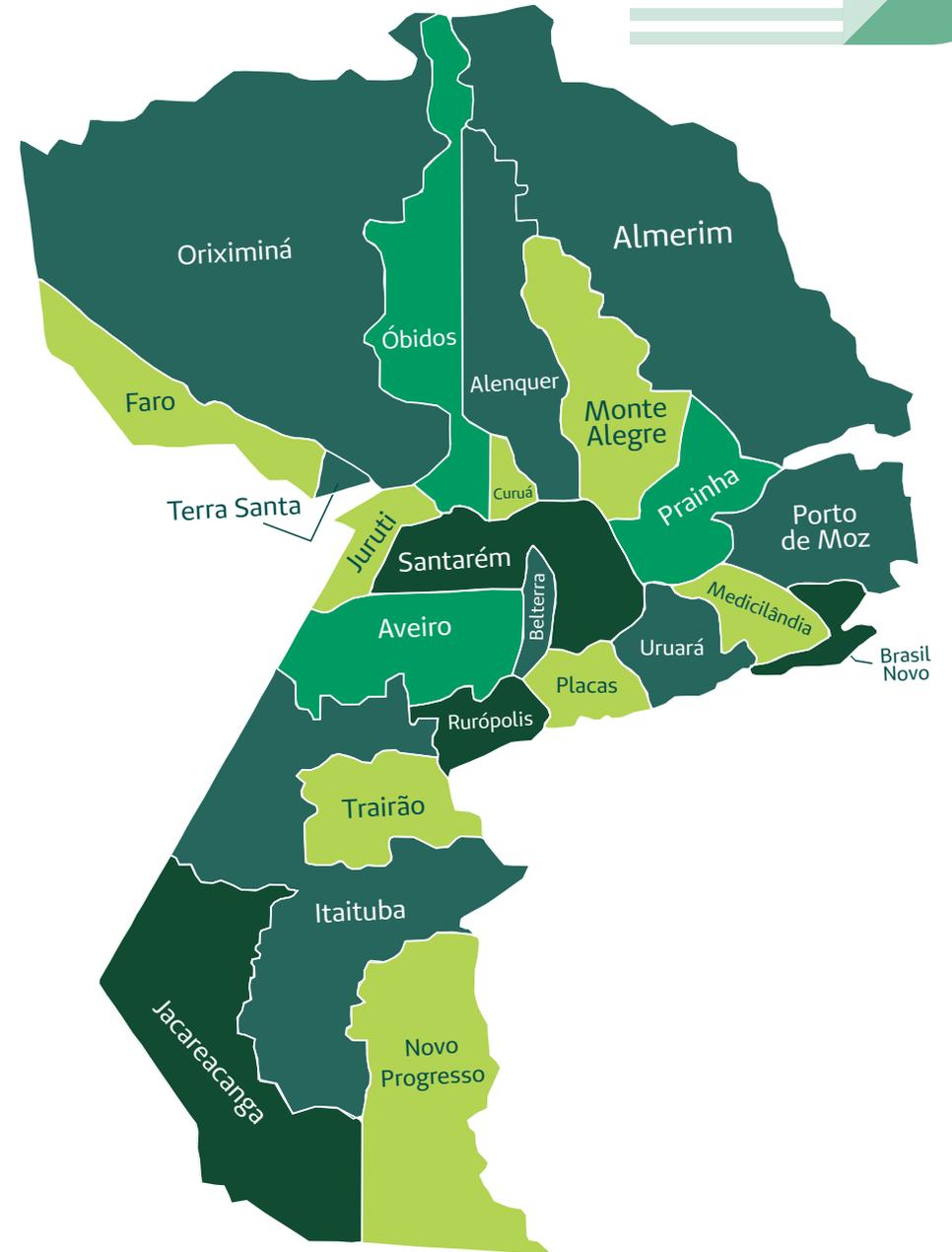
A área de atuação da UNIMED OESTE DO PARÁ estende-se aos Municípios do Oeste do Pará, dentre os quais destacamos:

## MAPA OESTE DO TAPAJÓS



Santarém  
Itaituba  
Óbidos  
Alenquer  
Monte Alegre  
Oriximiná  
Juruti  
Faro  
Trairão  
Novo Progresso  
Prainha  
Placas  
Belterra  
Jacareacanga  
Medicilândia

Terra Santa  
Vitória do Xingú  
Brasil Novo  
Aveiro  
Almerim  
Rurópolis  
Curuá  
Uruará  
Porto de Moz



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# NOVO HOSPITAL UNIMED



Com uma área de 14.000 metros quadrados, estrutura com equipamentos de última geração, o projeto de expansão do Novo Hospital Unimed chega em Santarém com objetivo de beneficiar e cuidar da saúde dos mais de 45 mil beneficiários e gerar empregos diretos e indiretos para toda região Oeste do Pará.

A Unimed Oeste do Pará prioriza a qualidade nos serviços ofertados, assegurando o cuidado e comodidade aos usuários do maior plano de saúde do Brasil. Desta forma, está sempre buscando novas melhorias para oferecer serviços e experiências que atendam desde simples atendimentos, até os casos de alta complexidade.

O novo empreendimento contará com atendimentos e serviços de alta complexidade, entregando mais qualidade em saúde aos clientes Unimed e região Oeste do Pará.



**EXPERIÊNCIA VIRTUAL**  
Aponte sua câmera pra cá e conheça o Novo Hospital Unimed por dentro!



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



Atendimentos de  
Alta complexidade

UTIs Adulto e Pediátrica,  
Nefrologia, Hemodinâmica e  
Unidade Coronariana



Ampla Rede de  
Atendimento

Consultas, exames e  
tratamentos em ampla rede  
de atendimento



Hemodiálise  
e Oncologia

Primeiro Centro Privado de  
atendimento dessas  
especialidades na região



Tecnologia  
Avançada

Equipamentos inovadores  
que elevarão a qualidade em  
cuidados aos pacientes



Estacionamento  
Amplio

Capacidade para 180  
veículos (Público Externo)

# UNIDADES DE ATUAÇÃO

## 102-3



## REDE PRÓPRIA



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



Santarém – Sede  
Administrativa – Operadora  
Unimed Oeste do Pará  
Tv. Dom Amando, 911 –  
Santa Clara – 68005-420  
Santarém-PA



Itaituba – Sede  
Administrativa  
Unimed Oeste do Pará  
Av. Nova de Santana, 167  
– Centro – 68180-030



Hospital  
Unimed Oeste do Pará  
Av. Tapajós, 1671 – Aldeia  
– 68040-000  
Santarém-PA



Centro Médico Unimed  
Tv. Felisbelo Sussuarana,  
372 – Aldeia  
CEP: 68040-500  
Tel: 0800 591 6241



Centro Especializado de  
Terapias  
Av. Presidente Vargas,  
2144 – Aparecida  
CEP: 68005-110  
Tel: 0800 591 6241



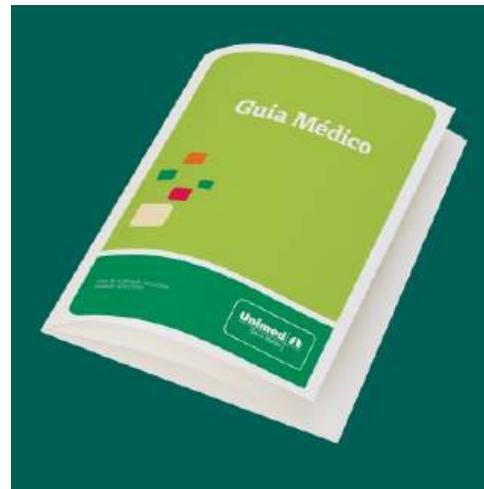
Centro de Fisioterapia  
Av. Presidente Vargas, Nº  
1344 – Santa Clara  
CEP: 680 05393  
Tel: 0800 591 6241



Centro de Diagnóstico por  
Imagem  
Av. Presidente Vargas, Nº  
1344 – Santa Clara  
CEP: 680 05393  
Tel: 0800 591 6241

## REDE CREDENCIADA

A Unimed Oeste do Pará possui 134 prestadores de serviços em sua Rede Credenciada disponível para clientes em toda Região Oeste do Pará. Os prestadores podem ser consultados no Guia Médico disponível no site



## CORRETORA AUTORIZADA



**J.J.M Corretora**  
Plano de Saúde

Av. Tranzamazonica, Nº 1086, Bairro Jardim das Araras,  
Cep: 68180.230, Itaituba Para



# CET - CENTRO ESPECIALIZADO DE TERAPIAS

O Centro Especializado de Terapias Unimed no ano de 2023 iniciou com duas unidades em locais distintos na cidade de Santarém - PA, somando 17 salas de atendimento e 33 profissionais. No dia 15 de Julho de 2023 unificou - se as unidades, agora localizada na Avenida Presidente Vargas, 2144, Aparecida, 2º andar, bloco 15, houve também o aumento no número de salas e profissionais, passando a ter 20 salas e 38 profissionais para atendimento. O CETU oferece atendimento de Psicoterapia, Psicologia ABA, Reabilitação Neuropsicológica, Fonoaterapia, Terapia Ocupacional, Terapia Ocupacional Sensorial de Ayres, Psicopedagogia, Neuropsicopedagogia e Musicoterapia. O CETU atendeu em média 3500 sessões de terapias mensais, chegando a totalizar 43.910 sessões no ano de 2023. Em registro possuímos 957 beneficiários em atendimento.

O CETU tem como objetivo principal o atendimento a crianças neuroatípicas, atualmente possuímos 572 crianças na faixa etária de 1 a 12 anos de idade laudadas com Transtorno do Espectro Autista, Transtorno de Atenção e Hiperatividade e Transtorno Opositor Desafiador.

LINHA DO TEMPO CETU			
PERÍODO	SALAS	PROFISSIONAIS	BENEFICIÁRIOS
2022	17	31	616
2023	20	38	957



SUMÁRIO



MESSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CET – CENTRO ESPECIALIZADO DE TERAPIAS

A Unimed Oeste do Pará apresentou investimentos de 64MM de reais em serviços de terapias aos seus clientes no período de 2019 a 2023, o maior impacto financeiro ocorreu no ano de 2023 com um crescimento de 73% em relação a 2022, devido as frequentes atualizações no ROL de procedimentos divulgados pela ANS - Agência Nacional de Saúde em liberação à diversas formas de atendimentos em terapias seriadas, atualmente regida pela RN 539/2022. A pós-pandemia derivado da COVID 19 gerou o cenário atual destes procedimentos, e como estratégia à esta demanda assistencial, a Unimed Oeste do Pará optou pela abertura

de seus recursos próprios inseridas na região de Santarém e cidades limítrofes, e assim garantiu sua participação no mercado em 20% equivalentes a 12,6MM no total geral de faturamento para esta especialidade nos últimos 3 anos, aperfeiçoando a verticalização de sua gestão e maior solidez no controle dos recursos investidos. A perspectiva nos próximos anos é a abertura de novas unidades, sustentabilidade do negócio e oferecer melhor qualidade dos atendimentos aos clientes Unimed.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

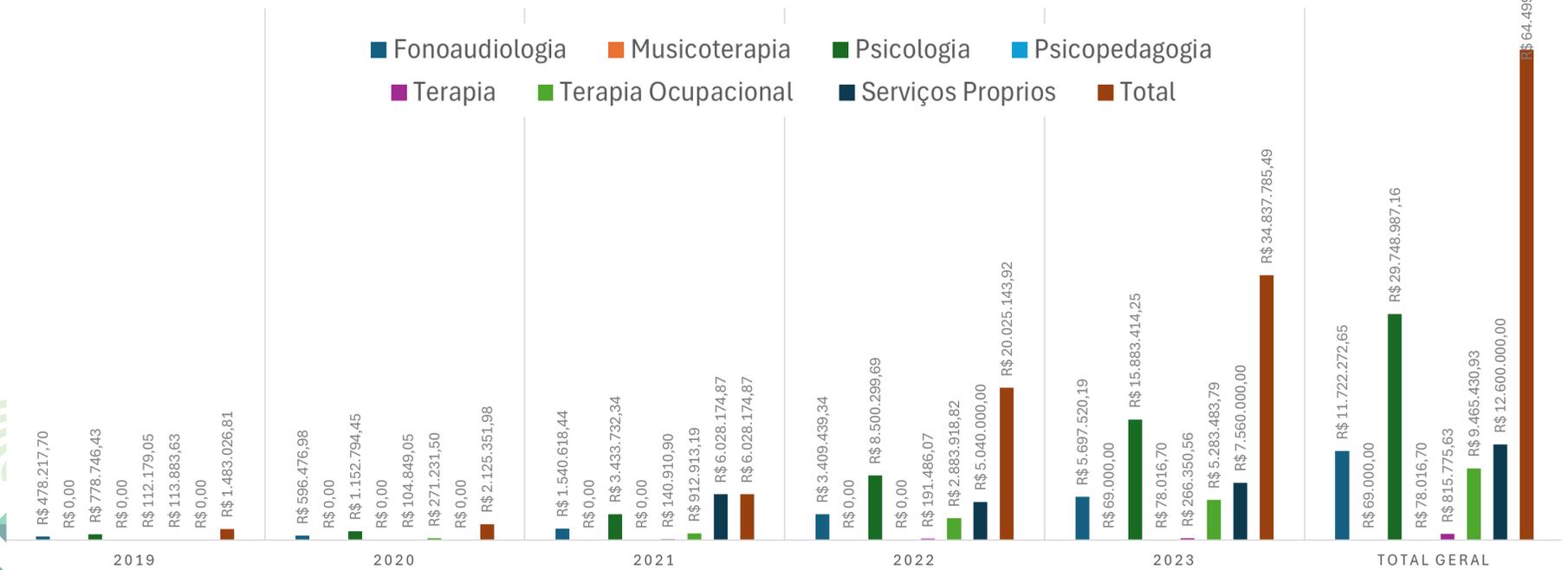


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

TIPO_SERVIÇO	2019	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Fonoaudiologia	R\$ 478.217,70	R\$ 596.476,98	R\$ 1.540.618,44	R\$ 3.409.439,34	R\$ 5.697.520,19	R\$ 11.722.272,65
Musicoterapia	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 69.000,00	R\$ 69.000,00
Psicologia	R\$ 778.746,43	R\$ 1.152.794,45	R\$ 3.433.732,34	R\$ 8.500.299,69	R\$ 15.883.414,25	R\$ 29.748.987,16
Psicopedagogia	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 78.016,70	R\$ 78.016,70
Terapia	R\$ 112.179,05	R\$ 104.849,05	R\$ 140.910,90	R\$ 191.486,07	R\$ 266.350,56	R\$ 815.775,63
Terapia Ocupacional	R\$ 113.883,63	R\$ 271.231,50	R\$ 912.913,19	R\$ 2.883.918,82	R\$ 5.283.483,79	R\$ 9.465.430,93
Serviços Proprios	R\$ -	R\$ -	R\$ 6.028.174,87	R\$ 5.040.000,00	R\$ 7.560.000,00	R\$ 12.600.000,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.483.026,81</b>	<b>R\$ 2.125.351,98</b>	<b>R\$ 6.028.174,87</b>	<b>R\$ 20.025.143,92</b>	<b>R\$ 34.837.785,49</b>	<b>R\$ 64.499.483,07</b>



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



Em 29/08/2023, a Unimed inaugurou seu Centro de Diagnóstico por Imagem, que desde então tem oferecido uma gama completa de serviços, incluindo raio-x, tomografia e ressonância magnética. Essa iniciativa foi impulsionada pelo objetivo central de elevar significativamente a qualidade dos serviços de imagem disponíveis para os clientes da Unimed. Em apenas 5 meses de operação, o Centro já registrou a realização de 3355 exames. Além disso, durante esse período, o Centro de Diagnóstico por Imagem foi avaliado pelos clientes, alcançando uma taxa de 86,59% de Satisfação Geral, conforme relatado pelos próprios clientes atendidos no local.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



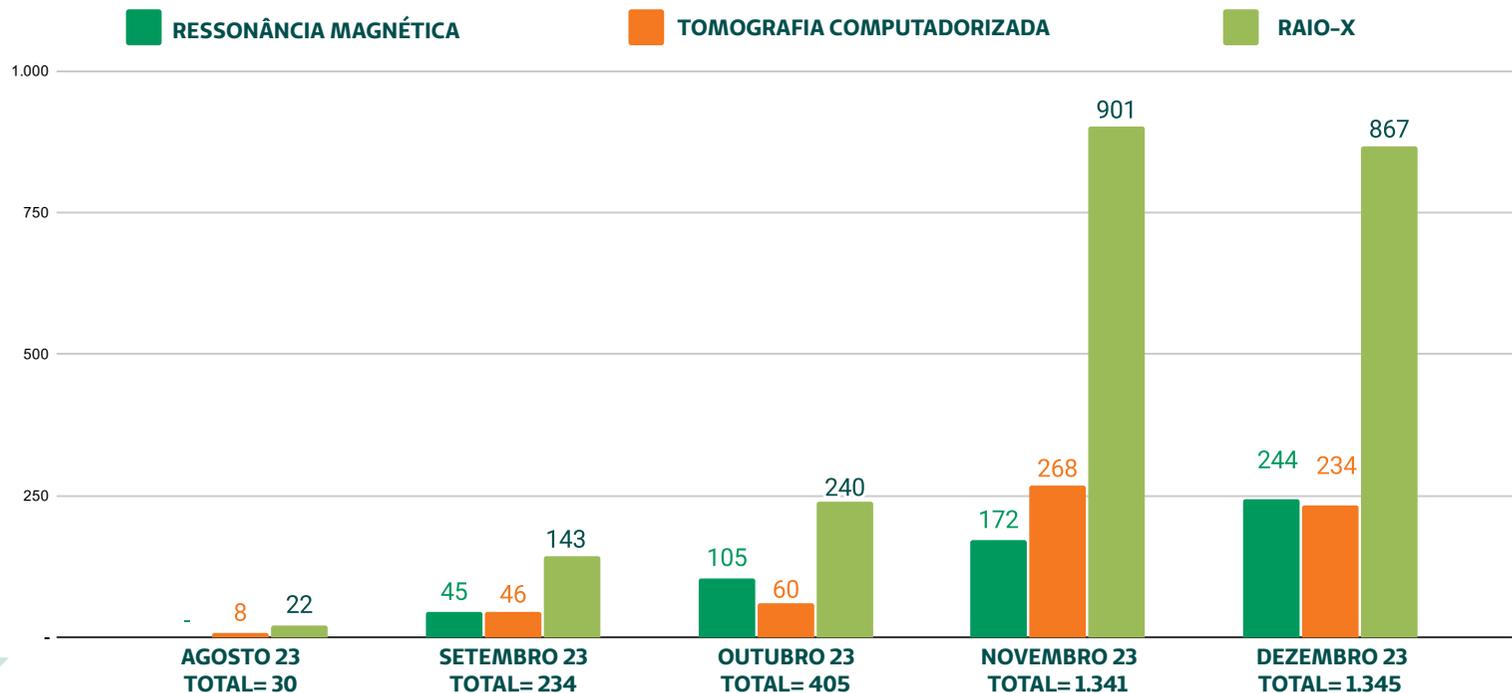
ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Quantidade de Exames

Exames	Agosto_23	Setembro_23	Outubro_23	Novembro_23	Dezembro_23
Ressonância Magnética	-	45	105	172	244
Tomografia Computadorizada	8	46	60	268	234
Raio-x	22	143	240	901	867
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>234</b>	<b>405</b>	<b>1.341</b>	<b>1.345</b>



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Valor por Exame

RAIO-X			TOMOGRAFIA			RESSONÂNCIA		
Tabela - custo operacional+valor médico+demaís despesas	Rol	Particular	Tabela - custo operacional+valor médico+demaís despesas	Rol	Particular	Tabela - custo operacional+valor médico+demaís despesas	Rol	Particular
R\$ 25,50	R\$ 30,00	R\$ 75,58	R\$ 109,35	R\$ 201,47	R\$ 679,16	R\$ 482,80	R\$ 523,26	R\$ 950,00

## Custo Operacional Mensal



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



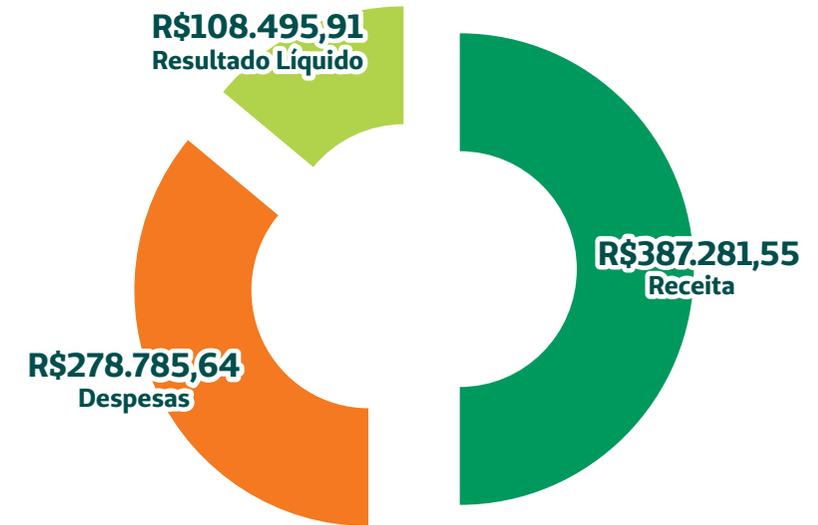
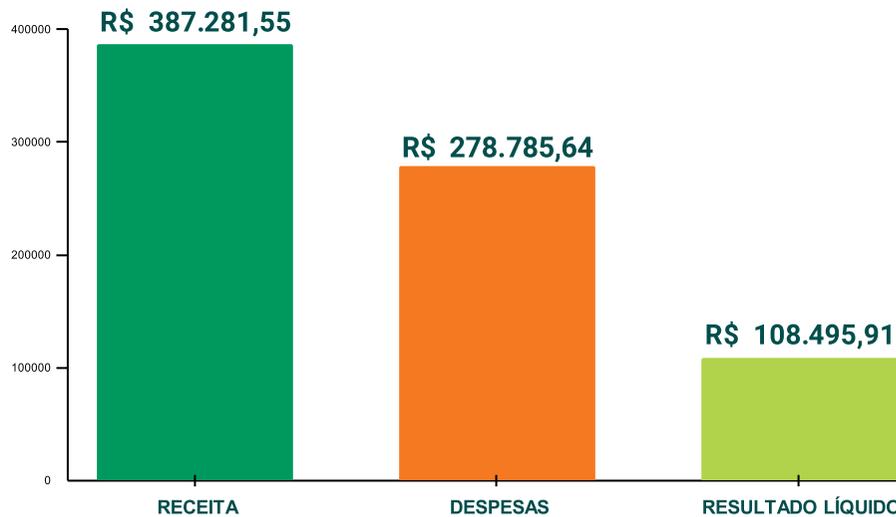
NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



## ANÁLISE

**Fato:** O total de faturamento, com a base de janeiro, o CDI Unimed representou resultado líquido de 72%.

**Causa:** Direcionamento dos exames para o CDI  
Aumento da jornada de trabalho.

# AIS – ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Em seu terceiro ano de atuação, a Unidade de atendimento em atenção primária - AIS – atenção Integral à Saúde, da Unimed Oeste do Pará, realizou 4.516 consultas médicas, 2.468 consultas com a nutricionista.

Com o objetivo de trabalhar com Prevenção de Doenças e Promoção à saúde, a unidade mantém aprovado junto à ANS os programas Viver Bem na melhor Idade e Viver Bem Mulher, o que garante a pontuação bônus no IDSS – Índice de desenvolvimento da Saúde

Suplementar. Com os programas de prevenção, diminuimos a procura de atendimento na emergência, internações e realizações de exames sem necessidade.

Em 2023 foi implantado o novo programa – Viver bem Empresas – Com o objetivo de trabalhar em parceria com os contratos de PJ, diminuindo a sinistralidade e aproximando a empresa da operadora de saúde.

Programa VB na Melhor Idade (2020)	211 A	Aprovado na ANS com pontuação bônus de 15% no IDSS
Programa VB Mulher (2022)	96 A	Aprovado na ANS com pontuação bônus de 10% no IDSS
Programa VB Empresas (2023)	01 Ativo	Apenas será inscrito na ANS - Não pontua bônus - Objetivo é diminuir a sinistralidade das empresas com o índice elevado.
Equipe: Médico da família, Nutricionista, Educador físico e Enfermeira		

## Avaliação de Desempenho – IDSS (ano-base 2022)

Código da Operadora: 36214-0  
Razão Social: Unimed Oeste do Pará – Cooperativa de Trabalho Médico  
IDSS da Operadora: 0,6433

DIMENSÃO	PONTUAÇÃO
<b>1- IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>0,6162</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>2022: 0,6702</b>

1.10. Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes)

1,0000

# PROGRAMAS VIVER BEM

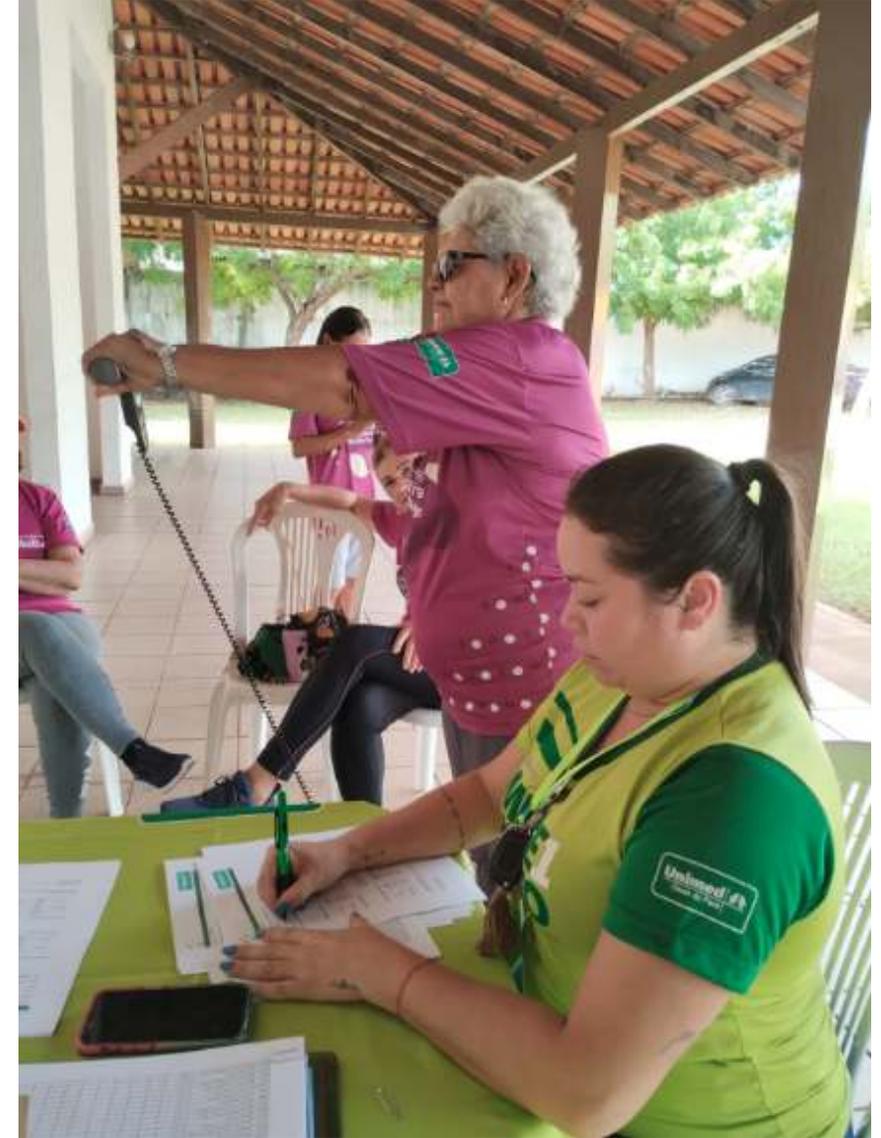
Ação social – doação ao Lar São Francisco (Dia do Idoso)- Os beneficiários fizeram doação de roupas e material de higiene pessoal, o que trouxe aos mesmos bem esta social e espiritual.



Atividade física regular, acompanhado por Professor de Educação Física.



Acompanhamento de Pressão arterial glicemia e IMC com a Nutricionista e Enfermeira.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



### Média do Custo por Beneficiário Inscrito no Programa

Faixa etária (+59 anos)	Total da Carteira	Inscritos no Programa
Ticket	R\$ 706,96	R\$ 706,96
Custo	R\$ 597,06	R\$ 437,21

Inscritos no Programa	<b>Custo: R\$437,21</b>
	<b>Ticket: R\$706,96</b>
Total da Carteira	<b>Custo: R\$597,06</b>
	<b>Ticket: R\$706,96</b>

# ATENDIMENTO PROFISSIONAL

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



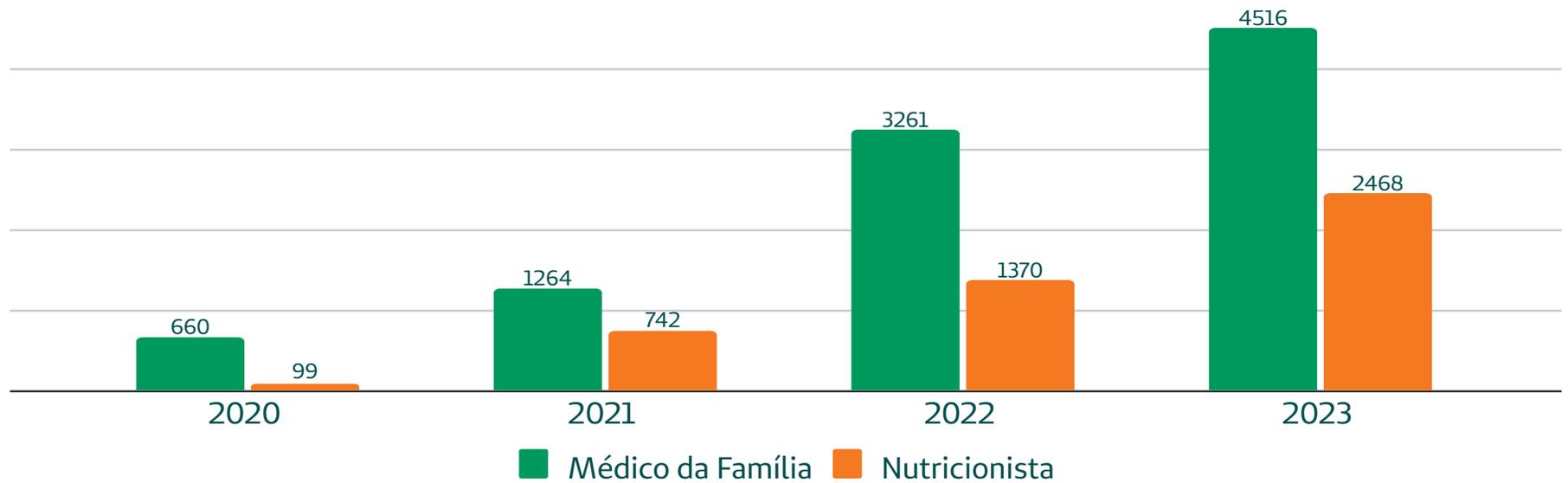
NOSSO MODELO



ESG



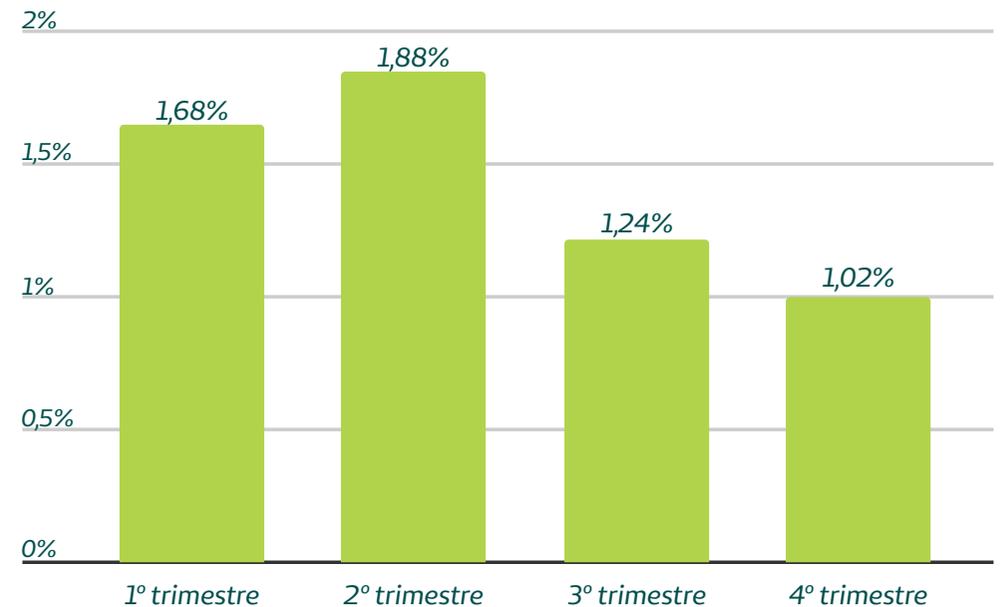
SOBRE ESTE RELATÓRIO



164612 - AIS - Percentual de beneficiários que passaram por consulta de emergência relativa às doenças crônicas atendidas pelo programa - Ano 2023

Período	Meta <2%	Nº de Idosos Acompanhados
1º trimestre	1,68%	210
2º trimestre	1,88%	218
3º trimestre	1,24%	211
4º trimestre	1,02%	213

Com a média de 213 participantes ativos, durante todo o ano de acompanhamento, observa-se que a meta de atendimento na emergência manteve abaixo de 2%, mantendo os benefícios de trabalho com a promoção à saúde, comparados ao ano anterior.



# CENTRO MÉDICO

O Centro Médico Unimed foi inaugurado em 01 de agosto de 2023, com o propósito de implantar um novo modelo de gestão que suprisse a demanda reprimida no setor de agendamento das especialidades que incluem Clínica Geral, Pediatria, Ginecologia/Obstetrícia, Gastroenterologia, Alergologia, Nutrologia, Neuropediatria e Psiquiatria. A estrutura do Centro Médico Unimed oferece qualidade na assistência, garantindo a satisfação do cliente e diminuindo significativamente o número de pacientes aguardando consultas dessas especialidades. Atualmente, em termos físicos, conta com 6 salas de consultórios, 1 sala de triagem, 2 guichês para autorizações, 19 médicos e 3 funcionários administrativos. As principais atividades realizadas no Centro Médico Unimed são:

## Especialidades

- ✦ Consultas Clínico Geral;
- ✦ Consultas Pediatria;
- ✦ Consultas Ginecologia / Obstetrícia;
- ✦ Consultas Gastroenterologia;
- ✦ Consultas Alergologia;
- ✦ Consultas Nutrologia;
- ✦ Consultas Neuropediatria;
- ✦ Consultas Psiquiatria.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



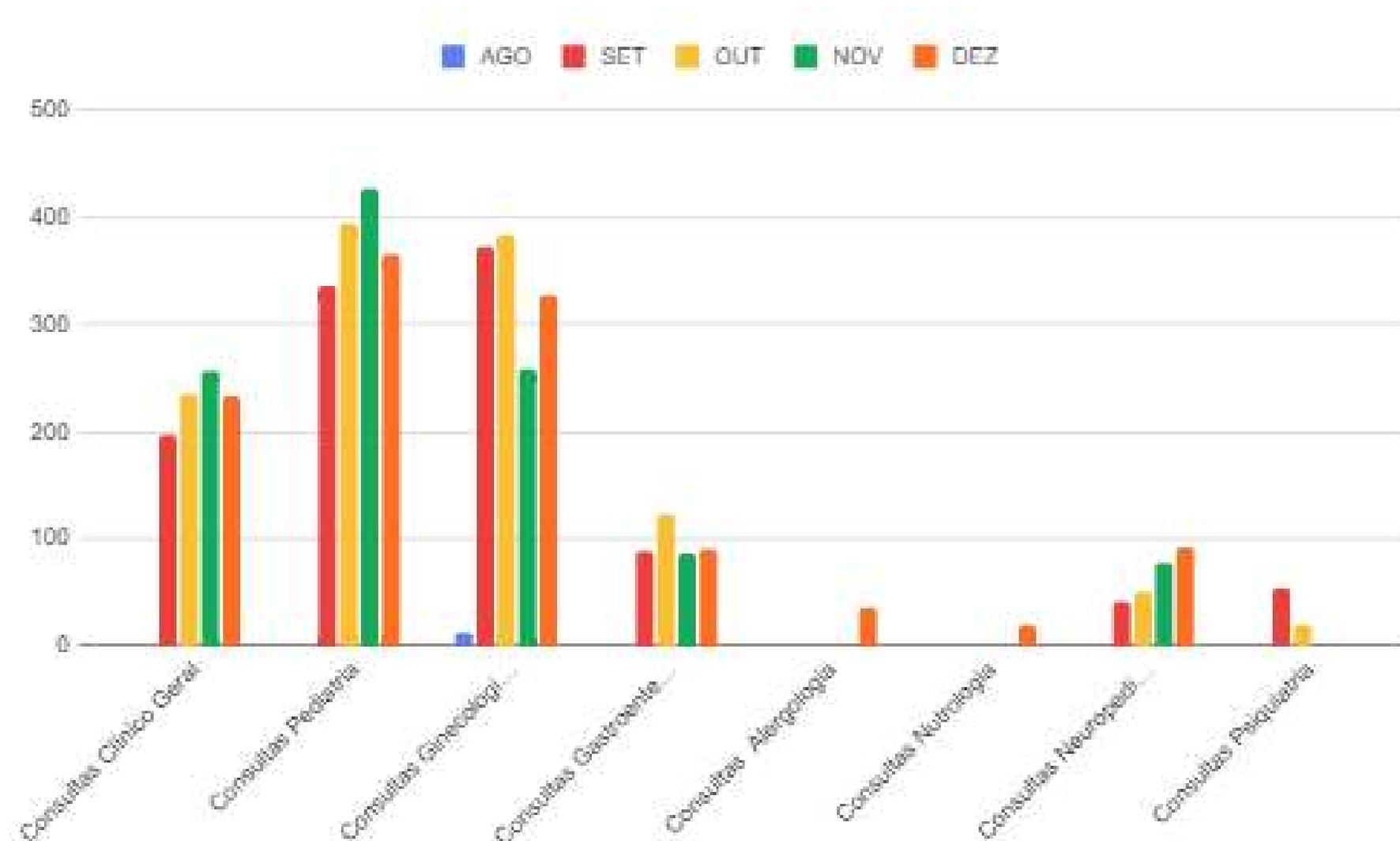
ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

Um dos principais propósitos é o de garantir serviços aos beneficiários da Unimed Oeste do Pará, e garantir que tenham a comodidade na realização de atendimentos. Durante o período do dia 01 de agosto de 2023 até Dezembro de 2023 cerca de 4809 (quatro mil e oitocentos e nove) beneficiários foram atendidos na modalidade de consultas.

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONSULTAS E ESPECIALIDADE



# CENTRO MÉDICO

## Localização:



Tv. Felisbelo Sussuarana, 372 – Aldeia, Santarém – PA, 68040–500

## Consultórios



Consultório



Sala de Triagem

O centro médico Unimed está equipado para oferecer um ambiente confortável aos nossos pacientes. Temos espaço na recepção para acomodar até 27 pessoas sentadas, além de fornecer água filtrada, café fresco, acesso a banheiro, a presença de duas recepcionistas dedicadas para auxiliar e uma brinquedoteca para entretenimento das crianças.

## Recepção



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CENTRO DE FISIOTERAPIA

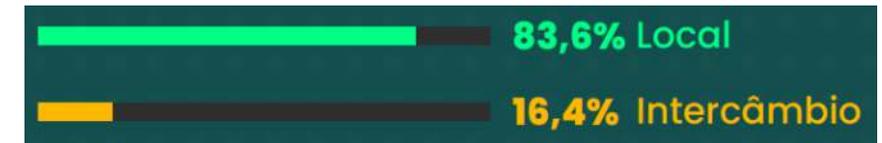
## DISTRIBUIÇÃO POR ESPECIALIDADE

Tivemos um crescimento na demanda de fisioterapia neurofuncional, devido ao aumento de pacientes com transtornos de desenvolvimento, autorizados pela ANS para acompanhamento, sem limites de sessões.

Centro Unimed  
**8.587**  
sessões  
realizadas



## DISTRIBUIÇÃO POR CONVÊNIO



O centro iniciou suas atividades em Outubro de 2023 já atendendo clientes de outras Unimeds. Na modalidade intercâmbio, foram realizadas 1.055 sessões até 31 de dezembro de 2023.



# CENTRO DE FISIOTERAPIA

## REDUÇÃO NO AGENDAMENTO

Além dos atendimentos realizados pela Rede conveniada, a área de agendamento recebeu mais de 200 protocolos de agendamento para realização de fisioterapia, em 2023. A entrada por este canal pode representar o pagamento particular ou por negociação direta com o prestador, o que causa um custo acima do previsto para a operadora. Após a abertura do centro Próprio de Fisioterapia, houve uma redução de abertura de protocolos para este tipo de atendimento.

Rótulos de Linha	Contagem de DATA REGISTRO
+ jan	15
+ fev	18
+ mar	21
+ abr	19
+ mai	17
+ jun	19
+ jul	28
+ ago	25
+ set	17
+ out	14
+ nov	12
+ dez	8
<b>Total Geral</b>	<b>213</b>



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CENTRO DE FISIOTERAPIA

## COMPARATIVO FINANCEIRO PRESTADORES X CENTRO PRÓPRIO

<b>CUSTO MENSAL ANTERIOR</b> PRESTADORES	<b>CUSTO DO MÊS</b> 96.736,96	
<b>CENTRO UNIMED</b>	37.900,00	
<b>REDE + CENTRO PRÓPRIO ATUAL</b>	64.636,96	<b>IMPACTO DE REDUÇÃO DE CUSTO ANUAL</b>
<b>REDUÇÃO</b>	<b>70.000,00</b>	<b>R\$ 840.000,00</b>



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG

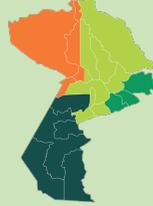


SOBRE ESTE RELATÓRIO



# PRODUTOS E SERVIÇOS

## Unioeste



Segurança de ter um plano Unimed com a maior rede credenciada de médicos da região

### Abrangência

Local

### Atendimento

Hospital próprio e rede credenciada

### Acomodação Apartamento

Internação em quarto privativo

### Acomodação Enfermaria

Internação em Quarto compartilhado com até 4 pessoas

### Urgência/Emergência

Hospital Unimed e rede credenciada

### Coparticipação

Você pode optar por uma mensalidade menor. Se informe com um corretor autorizado

### Clube de Benefícios

Descontos em supermercados, academias, escolas e muito mais

### Unimed Fone

Atendimento Médico por telefone disponível 24 horas por dia

### Valores

A partir de R\$ 153,47\*

## Univida



Qualidade Unimed com rede de médicos disponível no Pará e Amapá

### Abrangência

Estadual

### Atendimento

Hospital próprio e rede credenciada

### Acomodação Apartamento

Internação em quarto privativo

### Acomodação Enfermaria

Internação em quarto compartilhado com até 4 pessoas

### Urgência/Emergência

Hospitais Unimed e credenciados em todo o Pará

### Coparticipação

Você pode optar por uma mensalidade menor. Se informe com um corretor autorizado

### Clube de Benefícios

Descontos em supermercados, academias, escolas e muito mais

### Unimed Fone

Atendimento Médico por telefone disponível 24 horas por dia

### Valores

A partir de R\$ 143,64\*

## Unimaster



Segurança de ter um plano Unimed com a maior rede credenciada de médicos da região

### Abrangência

Nacional

### Atendimento

Hospital próprio e rede credenciada

### Acomodação Apartamento

Internação em Quarto privativo

### Acomodação Enfermaria

Internação em Quarto compartilhado com até 4 pessoas

### Urgência/Emergência

Hospitais Unimed e credenciados em todo o Brasil

### Coparticipação

Você pode optar por uma mensalidade menor. Se informe com um corretor autorizado

### Clube de Benefícios

Descontos em supermercados, academias, escolas e muito mais

### Unimed Fone

Atendimento Médico por telefone disponível 24 horas por dia

### Valores

A partir de R\$ 268,49



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

**INCLUA NO SEU PLANO**  
por apenas  
**R\$ 4,90**  
mensal

**UNIMED FONE™**  
Orientação médica  
por telefone  
É só ligar e tirar as suas dúvidas

Unimed Oeste do Pará | somos COOP

*Chegou*  
**MTU - MEDICINA DO TRABALHO UNIMED**

TRANQUILIDADE PARA GERIR A SAÚDE DOS SEUS TRABALHADORES

Agora sua empresa conta com exames Admissionais, Demissionais e Periódicos cobertos pela Unimed.

Unimed Oeste do Pará | somos COOP

**UNIMED AEROMÉDICO**

Transporte inter-hospitalar de urgência

**CONTRATE POR APENAS R\$ 15,00**  
mensal\*

\*Valor do opcional por cada pessoa do contrato

Unimed Oeste do Pará | somos COOP

## UNIMED FONE

Para estimular que clientes Unimed pudessem ter contato médico por telefone, evitando aglomerações em pronto atendimento, consultórios ou hospitais, durante o início da pandemia, lançamos o produto Unimed Fone – Orientação Médica por telefone, disponível 24 horas, por dia. O produto foi disponibilizado somente aos clientes de contratos Individuais e Familiares e teve uma adesão de 84% da carteira, somando 16.209 beneficiários.

## MTU - MEDICINA DO TRABALHO UNIMED

Atendendo a uma demanda do mercado local, que buscava por atendimentos de Medicina do Trabalho no plano de saúde, lançamos em novembro o produto MTU - Medicina do Trabalho Unimed, disponível a empresas clientes com mais de 100 vidas.

## UNIMED AEROMÉDICO

Com a crescente demanda de remoções aéreas, devido a baixa capacidade de atendimento especializado nas cidades que integram o Oeste do Pará, foi impulsionada a campanha do Serviço Adicional Unimed Aeromédico. Atendimento extra que disponibiliza transporte inter-hospitalar de urgência para clientes Unimed em qualquer lugar do Brasil. O serviço pode ser incluso ao plano por R\$ 15,00 por beneficiário.

# CERTIFICAÇÕES, CONQUISTAS E PREMIAÇÕES

## Unimed Oeste do Pará Recebe Reconhecimento Nacional por Excelência em Governança e Gestão.

A Unimed Oeste do Pará foi premiada com a medalha de prata na categoria Excelência em Governança e Gestão do prestigiado Prêmio SomosCoop/Pa 2023. O evento, realizado no Prime Hall em Belém, contou com a presença de representantes de cooperativas de todo o estado do Pará, destacando o compromisso das cooperativas com boas práticas de identidade, governança, gestão e responsabilidade socioambiental.

Além do reconhecimento estadual, a Unimed Oeste do Pará também brilhou no cenário nacional, recebendo o Selo Reconhecimento no Prêmio SomosCoop Gestão em Excelência 2023 Nacional. O evento, organizado pela OCB Nacional, celebrou as conquistas de cooperativas em todo o Brasil que se destacaram em busca da excelência em suas práticas e gestão.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# NOSSO MODELO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

## Intergridade Corporativa

A Unimed Oeste do Pará está presente na vida de muitos santarenos que desfrutam de uma assistência médica completa e de qualidade. Somos uma cooperativa médica comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão. Nossa atuação é baseada em atividades organizadas, processos estruturados, qualidade, planejamento, metas, estratégias, valores éticos e conformidade às leis e regulações do mercado.

Para garantir que suas ações e decisões estejam dentro da estratégia definida e orientadas aos resultados esperados que suas relações e negociações sigam valores éticos e idôneos e para que eventuais desvios e/ou eventos inesperados sejam tratados tempestivamente, a Cooperativa tem um Sistema de Integridade Corporativa formado por cinco pilares:

- ★ **Governança Corporativa**
- ★ **Compliance, Ética e Valores**
- ★ **Controles Internos**
- ★ **Transparência**



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



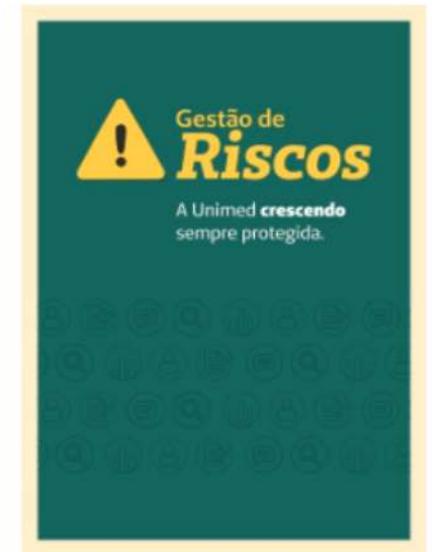
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# POLÍTICAS COORPORATIVAS

Cada empresa possui características e diretrizes específicas sobre a maneira de lidar com clientes, colaboradores, fornecedores, produtos, serviços e, principalmente, a administração empresarial.

As políticas internas são baseadas na missão e nos valores da Unimed Oeste do Pará, comunicam os objetivos da organização, orientam os colaboradores sobre as diretrizes definidas pela alta administração e padronizam conceitos e linguagem utilizada em todas as áreas e operações.

Com o objetivo principal de dar transparência à sociedade sobre critérios e processos internos, a Unimed Oeste do Pará divulga as suas políticas internas abertamente através de seu portal [unimedoestedopara.coop.br](http://unimedoestedopara.coop.br).



## LGPD

A Unimed Oeste do Pará está sempre pronta para cuidar de seus beneficiários. Mais do que isso, cuidar garantindo transparência e segurança nos seus relacionamentos e na confiança depositada por nossos clientes espalhados por todo o País. Por isso possui um espaço no Portal Unimed Oeste do Pará, dedicado exclusivamente ao controle de privacidade.

# REGULAMENTAÇÃO

**NIP** – Notificação de Intermediação Preliminar Instrumento que visa a solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde, constituindo-se em uma fase pré-processual.

## Percentual de Finalização das NIPs

Em relação aos números de NIPs recebidas nos últimos 2 anos, houve um percentual satisfatório de finalizações. As NIPs representam uma etapa pré-processual destinada a resolver conflitos entre um beneficiário e a operadora. Ao finalizar uma NIP, evita-se a instauração de um processo administrativo, que pode resultar na aplicação de sanções à operadora, como multas pecuniárias. Foram considerados o total de NIPs recebidas no período e aquelas que foram finalizadas.

Os valores das principais multas são:

Deixar de garantir ao beneficiário cobertura exigida em lei, nos casos de urgência e emergência: **Sanção – multa de R\$250.000,00.**

Deixar de garantir ao beneficiário acesso ou cobertura previstos em lei: **Sanção – multa de R\$80.000,00.**

Deixar de garantir aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde o cumprimento de obrigação de natureza contratual: **Sanção – multa de R\$60.000,00.**

## NIPs Analisadas



No segundo semestre de 2023, nosso indicador institucional alcançou um percentual de 98,90% de NIPs (Notificações de Investigação Preliminar) finalizadas pela ANS. Isso foi calculado levando em consideração as demandas concluídas durante esse período, referentes aos anos de 2022 e 2023, excluindo aquelas que ainda se encontram em andamento.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



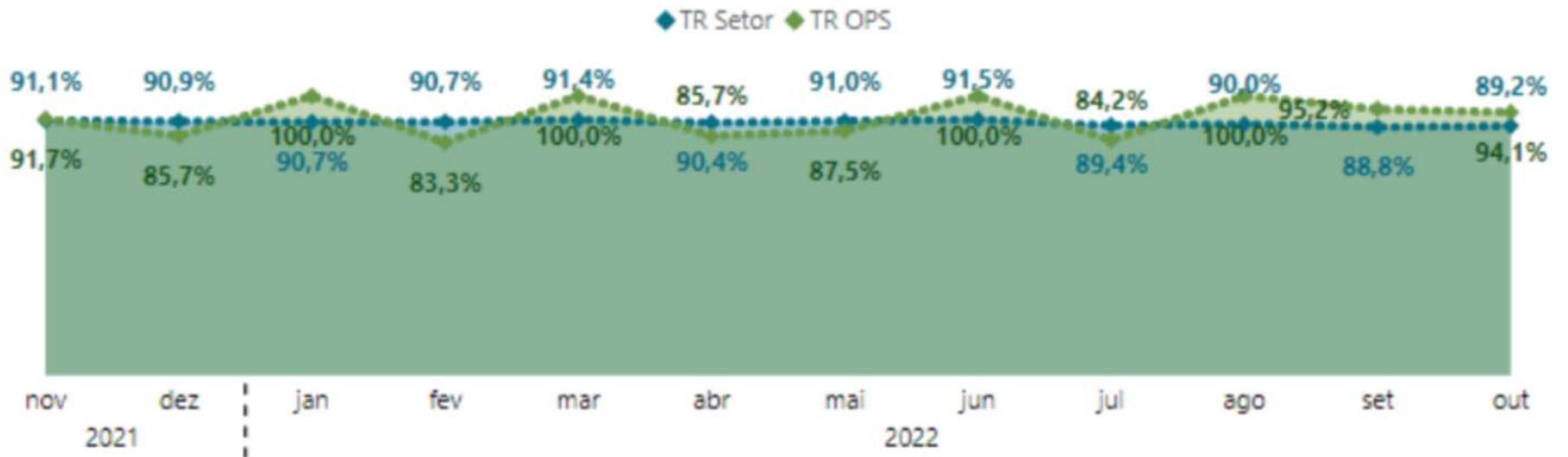
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# TAXA DE RESOLUTIVIDADE

O Percentual de Resolutividade de Demandas/Taxa de Resolutividade (TR) é uma métrica calculada pela ANS com base nas reclamações registradas por consumidores, processadas via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

Assim, na última competência apurada, OUT/2022, a Taxa de Resolutividade (TR) foi de 94,1%, enquanto a do setor foi de 89,2%, apresentando resolutividade superior à do setor.

**Taxa de resolutividade (TR) do setor vs. a da UNIMED OESTE DO PARÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**



Fonte: Dados extraídos do sítio eletrônico da ANS, em 16/01/24.

A TR permite avaliar a capacidade de resolução consensual de conflitos entre beneficiários e operadoras, no âmbito da NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo sancionador. O indicador avalia, somente, as demandas que foram classificadas até a data do cálculo, não incluindo as que ainda se encontram em andamento. Tal fato acarreta atraso em sua divulgação, visto que a TR de determinado

mês só é calculada quando, aproximadamente, 95% das demandas NIP, cadastradas nesse mês, já foram classificadas, evitando, assim, mudanças bruscas de resultado, quando da atualização do dado em momento posterior.



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

# ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÃO – IGR

• Tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários.

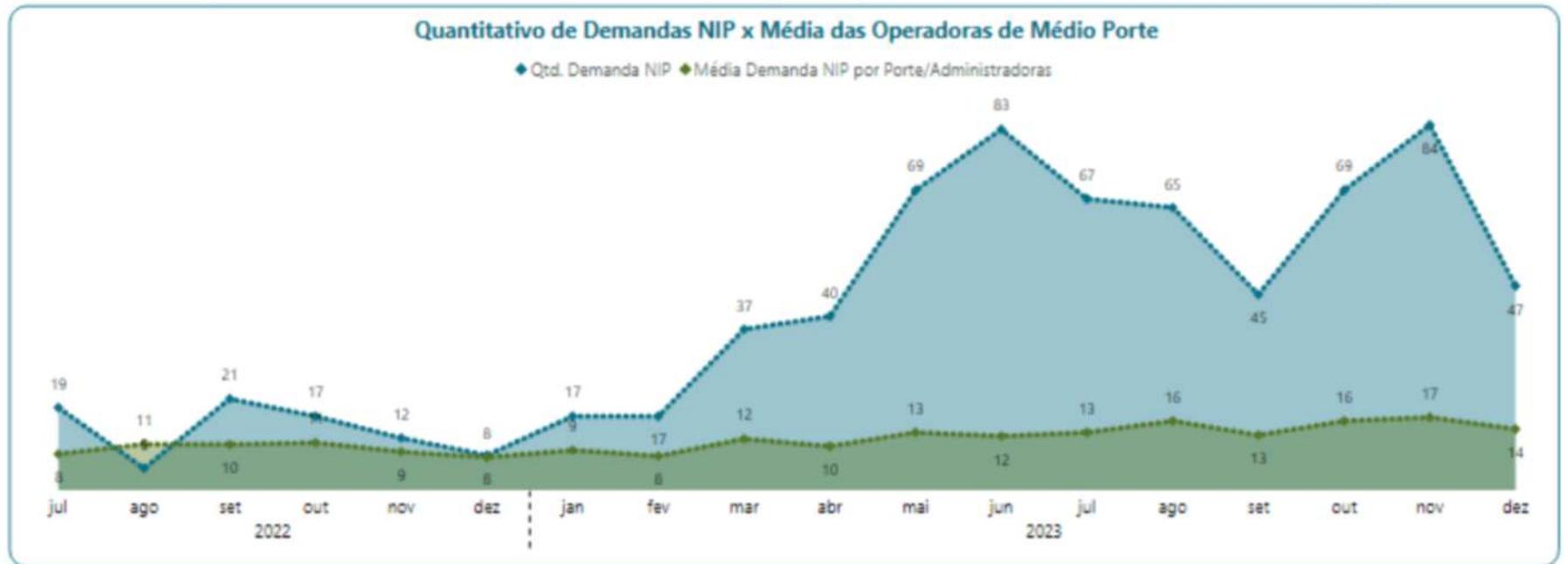
Operadora/Administradora: **362140 - UNIMED OESTE DO PARÁ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** | Período desejado: **Seleções múltiplas** | Visualize em tabela

Qt. de Dem.NIP da operadora selecionada

**40,11** Média Mensal de Dem.NIP | **722** Total de Dem.NIP no período

Qt. Média de Dem.NIP das Ops de Médio Porte

**16,55** Média Mensal de Dem.NIP | **199** Total de Dem.NIP no período



Obs.: A média mensal e o total por porte que aparece no quadro verde considera o porte em que a operadora esteve por mais tempo no período analisado. Já o gráfico mostra a variação por porte específico no período.

Fonte: Dados extraídos do sítio eletrônico da ANS, em 16/01/24.

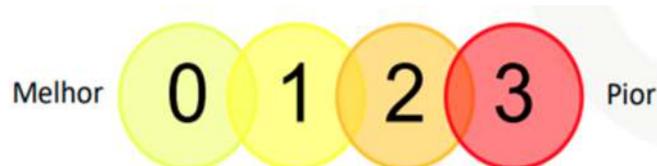
Cabe analisar o número de demandas NIP recebidas pelos canais de atendimento da ANS nos últimos 18 meses. Foram recepcionadas na ANS, nesse período, um total de 722 demandas que foram processadas pelo instrumento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP. Observando-se o gráfico de evolução de demandas NIP, verifica-se que a Operadora teve um aumento bastante expressivo de reclamações de beneficiários ao longo do ano de 2023, com tendência de alta já a partir do mês de março.



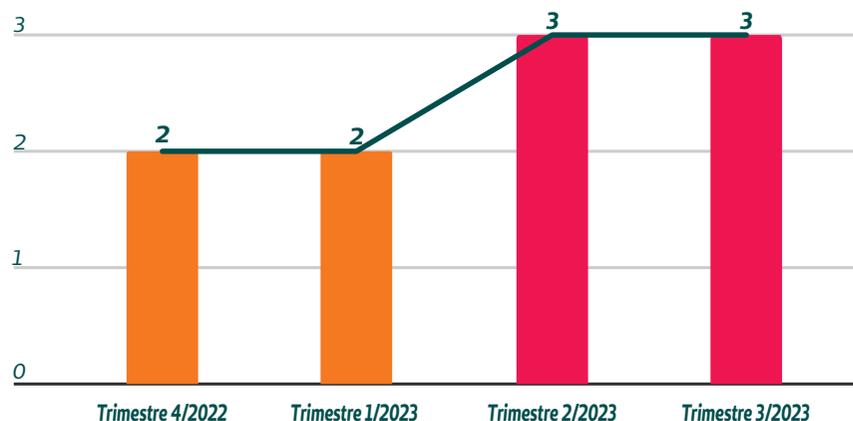
# Monitoramento da Garantia de Atendimento

• O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela ANS não resolvidas e encaminhadas ao Núcleo de Fiscalização e consideradas Reparação Voluntária e Eficaz (RVE).

• A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas de acordo com seu porte, possibilitando uma análise comparativa entre elas. As operadoras enquadradas nas faixas superiores do monitoramento apresentam um pior resultado no indicador de acesso às coberturas assistenciais.



## Histórico da Operadora no Programa de Monitoramento



No 3º trimestre de 2023 atingimos consecutivamente a faixa 3, conforme informações acima:

### Detalhes

Nº de demandas NIP classificadas como RVE:	0
Nº de demandas NIP classificadas como NURANS:	2
Quantidade Média de Beneficiários no Período:	44732,33
Tipo de atenção prestada:	MH
Mediana:	0,09575
IO:	0,4471
Faixa:	3

### Ações

- Ver Documentos
- Reclamações Assistenciais (NIPs) Consideradas nos Cálculos do Período (RVE e NURANS)
- Demandas (NIPs) Referentes ao Período (tanto as consideradas nos cálculos quanto as não consideradas)



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

**Cálculo = (2 NIP) X 10.000 DIVIDIDO POR 44732,33 = 0,4471**

**Quando o IO da Operadora está 50% ACIMA DA MEDIANA VAI PARA A FAIXA 3**

Na tabela a seguir são apresentados dados extraídos dos prontuários da Operadora no SIAGA - Sistema de Informação do Acompanhamento da Garantia de Atendimento, referentes aos quatro últimos ciclos do monitoramento (2022/2023)

CICLO	QTD RVE	QTD NUCLEO	QTD RVE + NUCLEO	NP	IO	FAIXA
4 TRI 2022	0	1	1	33	0,2239	2
1 TRI 2023	0	1	1	48	0,2235	2
2 TRI 2023	0	2	2	143	0,4478	3
3 TRI 2023	0	2	2	123	0,4471	3

Fonte: SIAGA, dados extraídos em 16.01.2024

**Mapeamento do Risco Assistencial**

É um dos programas de acompanhamento de operadoras do Monitoramento do Risco Assistencial.

A operadora é monitorada a partir de um conjunto de indicadores que avaliam as dimensões assistencial e atuarial de seus produtos, nos termos da Instrução Normativa nº 58, de 2022.

Os indicadores serão agrupados em duas dimensões de análise, a saber:

- I – assistencial; e
- II – atuarial dos produtos.

**A partir do cálculo da nota final, a operadora será classificada em uma das seguintes faixas:**

- I – faixa 1: nota final maior ou igual a 0,7 e menor ou igual a um;
- II – faixa 2: nota final maior ou igual a 0,35 e menor do que 0,7; ou
- III – faixa 3: nota final maior ou igual a zero e menor do que 0,35.

**TRIMESTRE DE AVALIAÇÃO: 3º Trimestre/2023**

ITEM	NOTAS - MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL		
	(1º Trimestre/2023)	(2º Trimestre/2023)	(3º Trimestre/2023)
Dimensão Assistencial	0,4388	0,4536	0,4468
Bônus Promoprev	0,0658	0,0680	0,0670
Dimensão Assistencial + Bônus Promoprev	0,5046	0,5216	0,5138
Dimensão Atuarial dos Produtos	0,6743	0,6011	0,6300
<b>NOTA FINAL</b>	<b>0,5725</b>	<b>0,5534</b>	<b>0,5603</b>
<b>FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>FAIXA 2</b>	<b>FAIXA 2</b>	<b>FAIXA 2</b>

As fichas técnicas dos indicadores contam com os seguintes itens: conceituação, método de cálculo, definição dos termos utilizados no indicador, interpretação do Indicador, parâmetros, dados estatísticos e recomendações, meta, pontuação, fontes e critérios de aplicabilidade. Cabe destacar que a Operadora UNIMED OESTE DO PARÁ, em que pese ter sido classificada na Faixa 2, no último trimestre avaliado, não atingiu a meta, ou teve a informação zerada, nos seguintes indicadores:

Dimensão	Indicador	NOTA FINAL (3º Trimestre/2023)
Assistencial	Nº Consultas Ambulat. c/ Pediatra p/ Benef. c/ Idade Inferior a 20 Anos	0,4468
	Nº de consultas médicas ambulatoriais por beneficiário	0,0670
	Nº de mamografias por beneficiária de 50 a 69 anos	0,5138
	Nº de sessões de hemodiálise crônica por beneficiário	0,6300
	Proporção de consulta médica em pronto-socorro	0,6300
Atuarial dos Produtos	Taxa de internações pediátricas respiratórias de 0 a 5 anos de idade	0,5603
	ICSA - Índice combinado de saúde ampliado	FAIXA 2
	Proporção de NTRPs com valor comercial da mensalidade atípico	

Fonte: dados extraídos dos prontuários da Operadora - GEMOA/ GGRAS/ DIPRO.

**Resolução Normativa – RN nº 479/22**

Resolução Normativa – RN nº 479/22 e a Instrução Normativa – IN DIPRO nº 58/2022, que dispõem sobre o Plano de Recuperação Assistencial, Regime Especial de Direção Técnica e sobre o Programa de Saneamento Assistencial.

De acordo com normativas supracitadas, serão consideradas como anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, aquelas que obtiverem os seguintes resultados:



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

I – Na faixa 3 do programa de Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento nos dois últimos trimestres de avaliação, independentemente do resultado obtido no mapeamento do risco assistencial;

II – Na faixa 3, indeterminada, ou na sua combinação, do Mapeamento do Risco Assistencial nos três últimos trimestres de avaliação, independentemente do resultado obtido no acompanhamento e avaliação da garantia do atendimento;

### DAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

Art. 4º A partir da classificação obtida pela operadora de planos de assistência à saúde nos programas que integram o Monitoramento do Risco Assistencial, a ANS poderá adotar as seguintes medidas administrativas, dentre outras menos gravosas, de acordo com a

gravidade do risco assistencial:

I – visita técnico-assistencial, regulamentada por instrução normativa específica;

II – suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora;

III – notificação da operadora concedendo prazo para apresentação de Plano de Recuperação Assistencial à ANS, definido em resolução específica; ou

IV – medidas previstas no art. 24 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1999.

§ 1º As medidas administrativas a que se refere o inciso IV do caput serão adotadas conforme as competências regimentais da ANS.

## PRINCIPAIS MOTIVO NO AUMENTO DE NIPS





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## RN nº 539

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou o fim da limitação do número de consultas e sessões com psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas.

Dessa forma, foram excluídas as Diretrizes de Utilização (condições exigidas para determinadas coberturas) para as consultas e sessões com psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas, e o atendimento passará a considerar a prescrição do médico assistente. A ANS já havia tornado obrigatória a cobertura para qualquer método ou técnica indicada pelo profissional de saúde responsável pelo tratamento de Transtornos Globais do Desenvolvimento.

Com a alteração aprovada, o fim do limite de consultas e sessões com psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas passa a ser válido para pacientes com qualquer diagnóstico, de acordo com a indicação do médico assistente.

## Parecer da ANS

Terapias especiais cobertas conforme parecer da ANS (musicoterapia, aromaterapia, arteterapia, massoterapia, terapia de florais, cromoterapia e reflexoterapia), desde que realizadas pelo profissional de saúde em centros referenciados.

## LEI Nº 14.454, DE 21 DE SETEMBRO DE 2022

O rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar, atualizado pela ANS a cada nova incorporação, constitui a referência básica para os planos privados de assistência à saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999 e para os contratos adaptados a esta Lei e fixa as diretrizes de atenção à saúde.

Em caso de tratamento ou procedimento prescrito por médico ou odontólogo assistente que não estejam previstos no rol, a cobertura deverá ser autorizada pela operadora de planos de assistência à saúde, desde que:

**I - exista comprovação da eficácia, à luz das ciências da saúde, baseada em evidências científicas e plano terapêutico; ou**

**II - existam recomendações pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), ou exista recomendação de, no mínimo, 1 (um) órgão de avaliação de tecnologias em saúde que tenha renome internacional, desde que sejam aprovadas também para seus nacionais.” (NR)**



# REEMBOLSO

## Garantia de Restituição ao Beneficiário

Em 2023, houve um notável aumento nas solicitações de reembolso, com 94% das autorizações sendo concedidas mediante protocolo de agendamento. O valor total a ser reembolsado pela Operadora foi de R\$ 2.503.854,94. Apesar de uma redução no percentual de negativas, conseguimos reter um montante significativo de R\$1.298.681,31.

<b>AUTORIZADO</b>	<b>R\$ 1.972.326,05</b>
<b>PARCIAL</b>	<b>R\$ 531.528,89</b>
<b>TOTAL PAGO</b>	<b>R\$ 2.503.854,94</b>
<b>NEGADO</b>	<b>R\$ 1.298.681,31</b>



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG

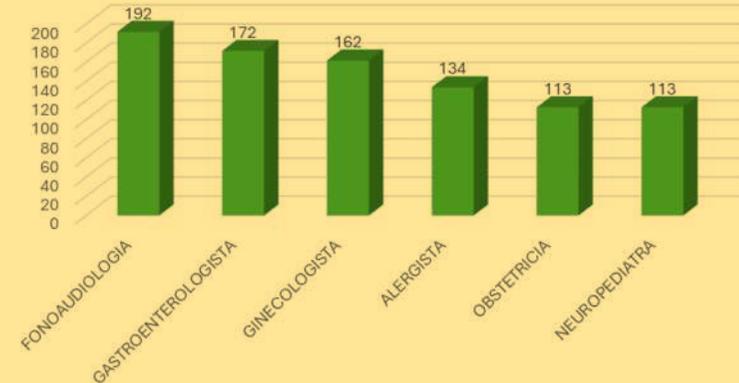


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

### Polo



### Especialidades



Em 2023, foram recebidos um total de 4.353 pedidos de reembolso, dos quais 3.144 foram autorizados. Observamos que a concentração mais significativa de solicitações de reembolso ocorreu nos municípios de Santarém, Altamira, Marabá, Itaituba e Belém. As especialidades mais demandadas foram Fonoaudiologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Alergologia, Obstetrícia e Neuropediatria.

Como mencionado anteriormente, a maioria das autorizações de reembolso está sujeita a um agendamento prévio. Isso é essencial para cumprir a Resolução Normativa 566 e seus respectivos prazos, garantindo assim o acesso dos beneficiários aos serviços de saúde. Essa medida se torna necessária devido à limitação de redes de atendimento e/ou à falta de vagas dentro do período estipulado pela regulamentação em vigor.

# INOVAÇÃO

## Investimentos em Inovação na Unimed Oeste do Pará: Um Impulso para a Excelência e Eficiência

O Departamento de Desenvolvimento, Segurança e Rede (DSR) da Unimed Oeste do Pará tem desempenhado um papel fundamental na condução de avanços em nossa infraestrutura tecnológica. Abaixo, destacamos as principais iniciativas de inovação realizadas durante o ano de 2023:

**1. Desenvolvimento de APIs:** Foram criadas APIs para os sistemas Infomed, Portal, JMJ e Blip (WhatsApp). Essas interfaces de programação são essenciais para integrar nossos sistemas internos, proporcionando uma comunicação eficiente e segura entre diferentes plataformas. Com a estruturação dos sistemas na nuvem e a garantia de segurança e estabilidade dos serviços, desenvolvemos 5 APIs cruciais para a integração interna da Unimed.

- API Blip (Whatsapp – permitindo a disponibilidade de boletos e faturas pelo aplicativo, extrato de rendimentos, imposto de renda e outros).
- API Infomed – consumo de informações e dados de beneficiários do sistema de gestão Unimed.
- API JMJ – Consumo de protocolos e registros do sistema CRM.
- API BIMachine – Consumo de dados para uso no sistema de BI.
- API Portal – Consumo de dados e registros de beneficiários da Unimed em seu portal Institucional.

**2. Migração para a Nuvem Oracle e Desenvolvimento de Ecossistema em Contêineres:** Os sistemas BackOffice, como Infomed e Pirâmide, foram migrados para a nuvem Oracle, enquanto desenvolvemos um ecossistema em contêineres para nossos sistemas internos. Essa abordagem facilita a criação e administração de ambientes isolados, garantindo segurança e continuidade dos serviços, além de aumentar a eficiência operacional.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



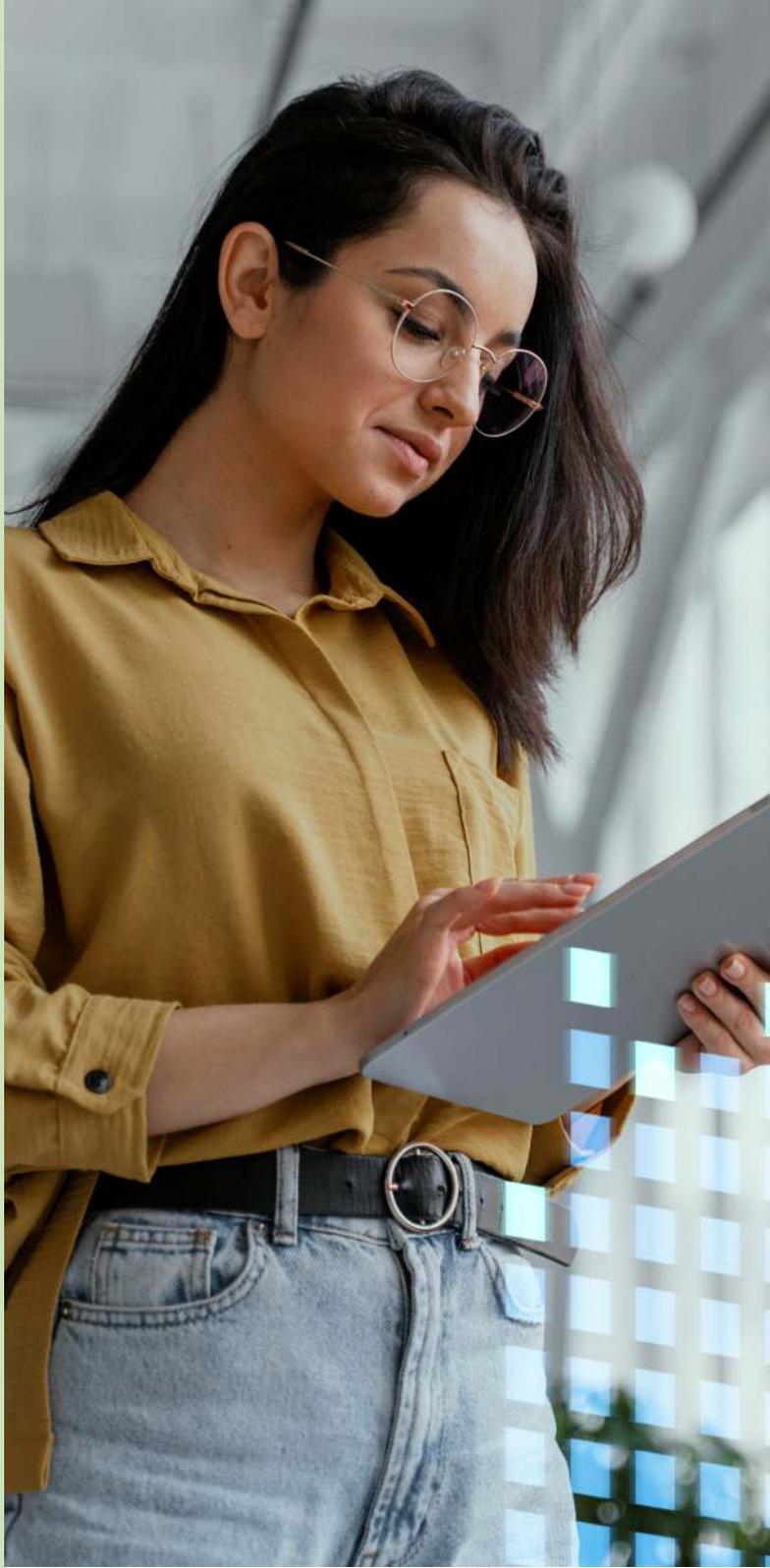
NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



**3. Upgrade do XG Firewall Sophos:** Implementamos uma nova versão do firewall Sophos para melhorar ainda mais a segurança da nossa rede. Esse upgrade reduz os riscos à nossa infraestrutura, garantindo que nossos sistemas estejam protegidos contra ameaças cibernéticas.

**4. Implantação de Rede Estruturada de Dados e Voz e CFTV no Novo Hospital Unimed:** Adotamos uma solução tecnológica que permite a conexão de todos os cabos de transmissão de dados, voz e CFTV a um único ponto, criando um cabeamento estruturado altamente eficiente. Esse investimento é crucial para garantir uma infraestrutura que suporte todas as nossas tecnologias, desde voz e dados até automação predial e energia.

**5. Implantação de VLAN para Segmentação de Rede:** Implementamos uma rede lógica que nos permite agrupar várias máquinas de acordo com diferentes critérios, como grupos de usuários, departamentos e tipo de tráfego. Isso aumenta a segurança e a eficiência da nossa rede interna.

**6. Aquisição e Implantação dos Sistemas TASY/PHILIPS e PACS/PHILIPS para CDI:** Implementamos o sistema TASY, software de gestão hospitalar referência no mercado, e o sistema PACS, para armazenamento e gestão de imagens médicas no Centro de Diagnóstico por Imagem e Ultrassonografia (CDIU). Esses sistemas proporcionam integração, segurança e disponibilidade de resultados para nossos pacientes e profissionais de saúde.

**Acesso médico:**

<https://vuepacs.unimeddoestedopara.coop.br/portal/WebLogin.aspx>

Acesso paciente: <https://cdi.unimeddoestedopara.coop.br/>

**7. Atualização do Site Institucional:** Desenvolvemos um novo portal institucional com melhorias na linguagem de programação e migração para um ambiente em nuvem. Essa atualização garante uma experiência online aprimorada para nossos usuários e reflete nosso compromisso com a inovação tecnológica.

Essas iniciativas demonstram o compromisso da Unimed Oeste do Pará com a inovação e a excelência em tecnologia, visando proporcionar serviços de saúde de alta qualidade para nossos beneficiários e colaboradores.

# ESG

## Meio Ambiente, Social e Governança



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# GOVERNANÇA E RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS

Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre Proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle (IBGC, 2014).

Para Unimed Oeste do Pará, é o conjunto de mecanismos e controles, internos ou externos, que permite aos Agentes de Governança – Cooperados, Conselhos e Executivos – definir e assegurar a execução dos objetivos da Cooperativa, garantindo sua perenidade e os princípios cooperativistas.

Os princípios da governança corporativa compreendem os valores herdados ao longo do tempo, nas formas do exercício de suas responsabilidades, na condução dos negócios e nos relacionamentos internos e externos. Aliam-se a esses princípios, os princípios universais de boa governança: conformidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

A Unimed Oeste do Pará está presente na vida de mais de muitos santarenos que desfrutam de uma assistência médica completa e de qualidade. Somos uma cooperativa médica comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão. Nossa atuação é baseada em atividades organizadas, processos estruturados, qualidade, planejamento, metas, estratégias, valores éticos e conformidade às leis e regulações do mercado.

Para garantir que suas ações e decisões estejam dentro da estratégia definida e orientadas aos resultados esperados; que suas relações e negociações sigam valores éticos e idôneos; e para que eventuais desvios e/ou eventos inesperados sejam tratados tempestivamente, a Cooperativa tem um Sistema de Integridade Corporativa formado por cinco pilares:

## 1 – Governança Corporativa

Seguindo os princípios da equidade, transparência, prestação de

contas, responsabilidade corporativa e conformidade, a Unimed Oeste do Pará avalia o cumprimento das decisões dos Cooperados de maneira imparcial e sem priorizar interesses individuais; assegura a disponibilidade e a integridade das informações; divulga resultados seguindo as boas práticas de contabilidade e auditoria; garante os interesses e a sustentabilidade da Cooperativa; e zela pelo cumprimento dos aspectos legais.

## 2 – Compliance

A Unimed Oeste do Pará apresenta um ambiente de Compliance, que fomenta o atendimento às leis, normas e códigos internos e externos, bem como aos princípios de governança, e aos padrões culturais e éticos, visando mitigar os riscos essenciais às atividades da cooperativa. Além da conduta íntegra alinhada às diretrizes da Unimed Oeste do Pará.

## 3 – Ética e valores

A adoção de valores sólidos pautados pela ética de maneira isolada não é suficiente para a construção de uma sociedade justa. Por isto, a Unimed Oeste do Pará busca acordos e relações orientados segundo seus valores, com pessoas cuja conduta seja pautada pela ética. O Código de Conduta é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos da Unimed Oeste do Pará, é obrigação de cada indivíduo, dos seus públicos de relacionamento, conhecer, cumprir e disseminar estas premissas.

## 4 – Controles internos

A Unimed Oeste do Pará adota controles sobre suas atividades com a finalidade de detectar eventos indesejados e evitar que impactem seus processos e resultados. Mantêm em sua estrutura áreas responsáveis pelo monitoramento destes controles: a Cooperativa possui uma metodologia de Gestão dos Riscos que ajuda a avaliar os impactos e implantar ações mitigadoras que reduzem consequências indesejadas; as auditorias, internas e externas, são responsáveis por validar os resultados operacionais e financeiros através de testes sobre a eficiência dos fluxos e controles internos, recomendando a melhoria contínua dos processos.

## 5 – Transparência

Assegura a integridade e disponibilidade das informações, de forma clara, para cada público que se relaciona.

**SUMÁRIO****MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE****NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ****NOSSO  
MODELO****ESG****SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO**



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



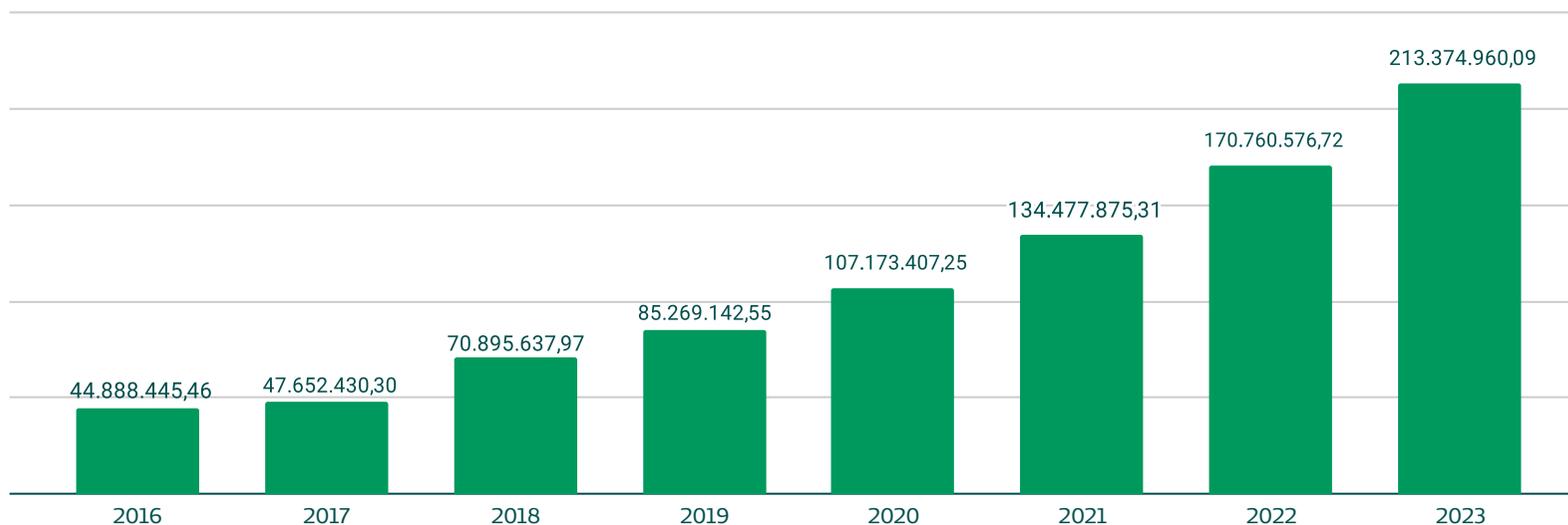
ESG



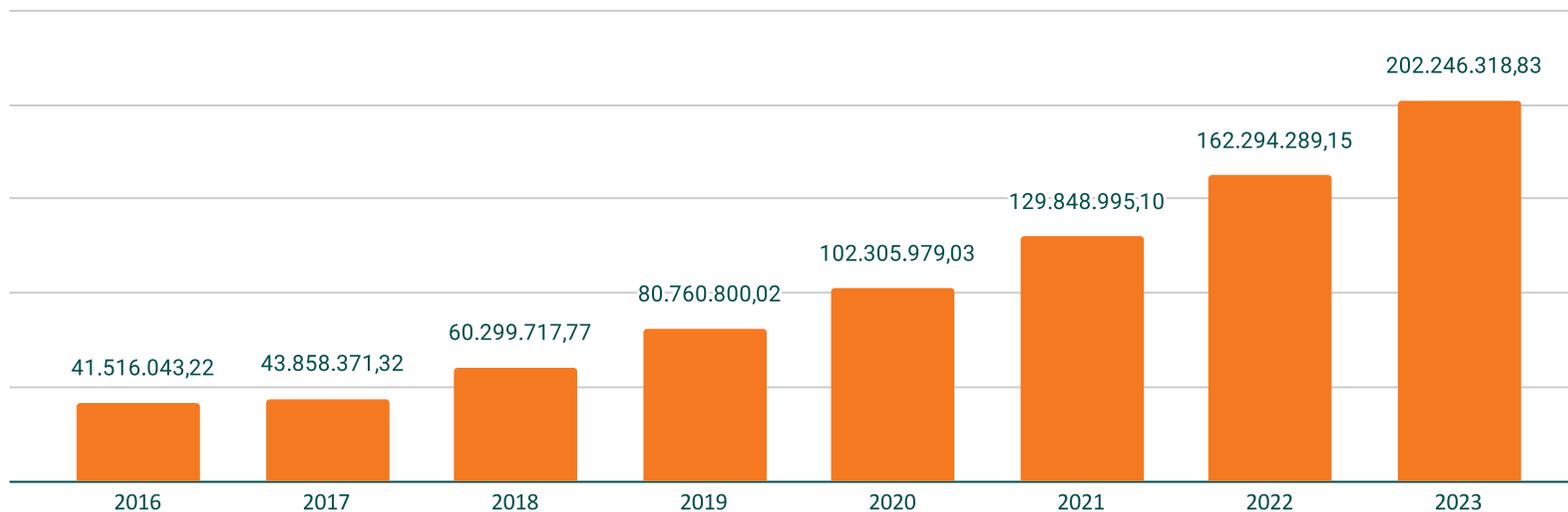
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# DADO ECONÔMICO – FINANCEIRO: RECEITA OPERACIONAL BRUTA

## EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA (milhares de reais)



## EVOLUÇÃO DAS CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS (milhares de reais)





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

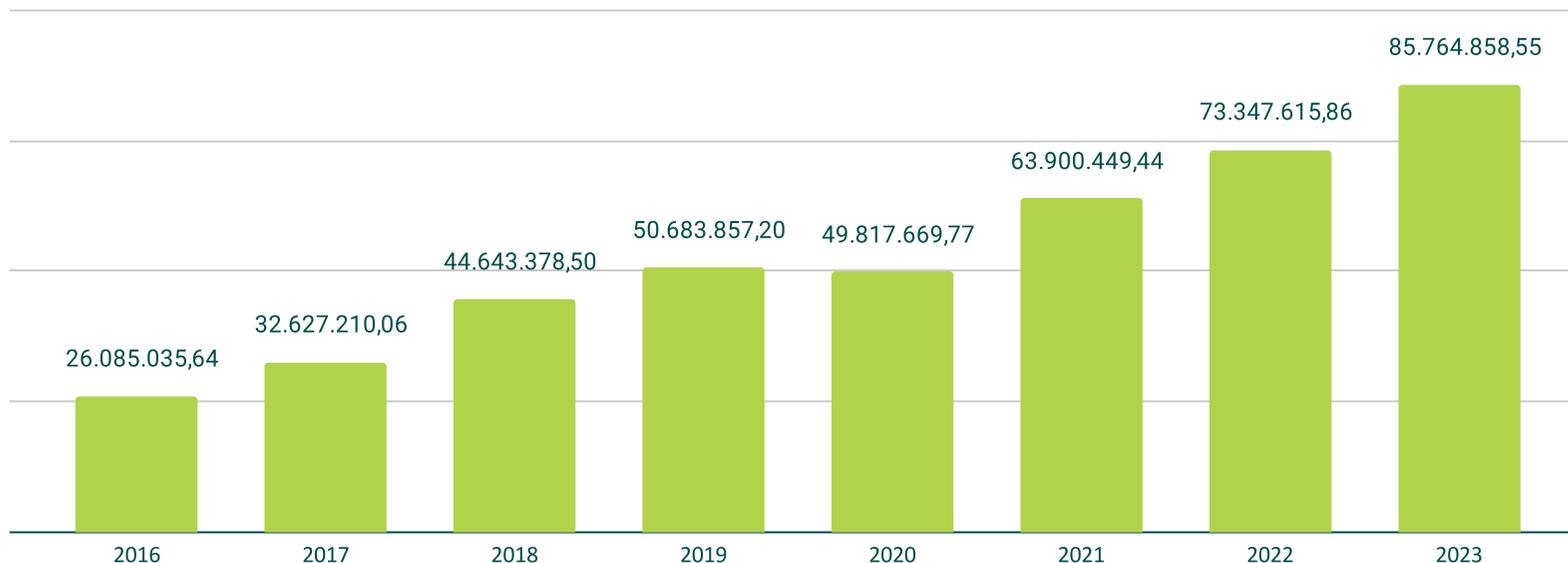


ESG

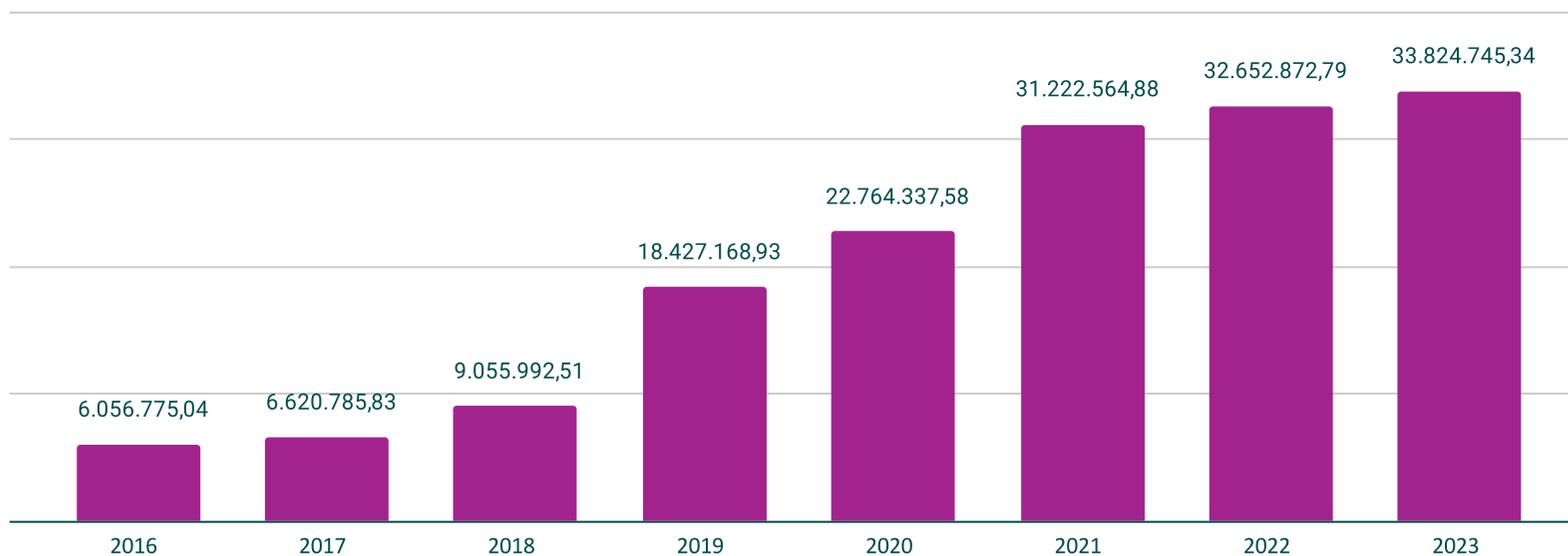


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## EVOLUÇÃO DAS DESPESAS MÉDICAS (SINISTRALIDADE)



## EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (MILHARES DE REAIS)





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

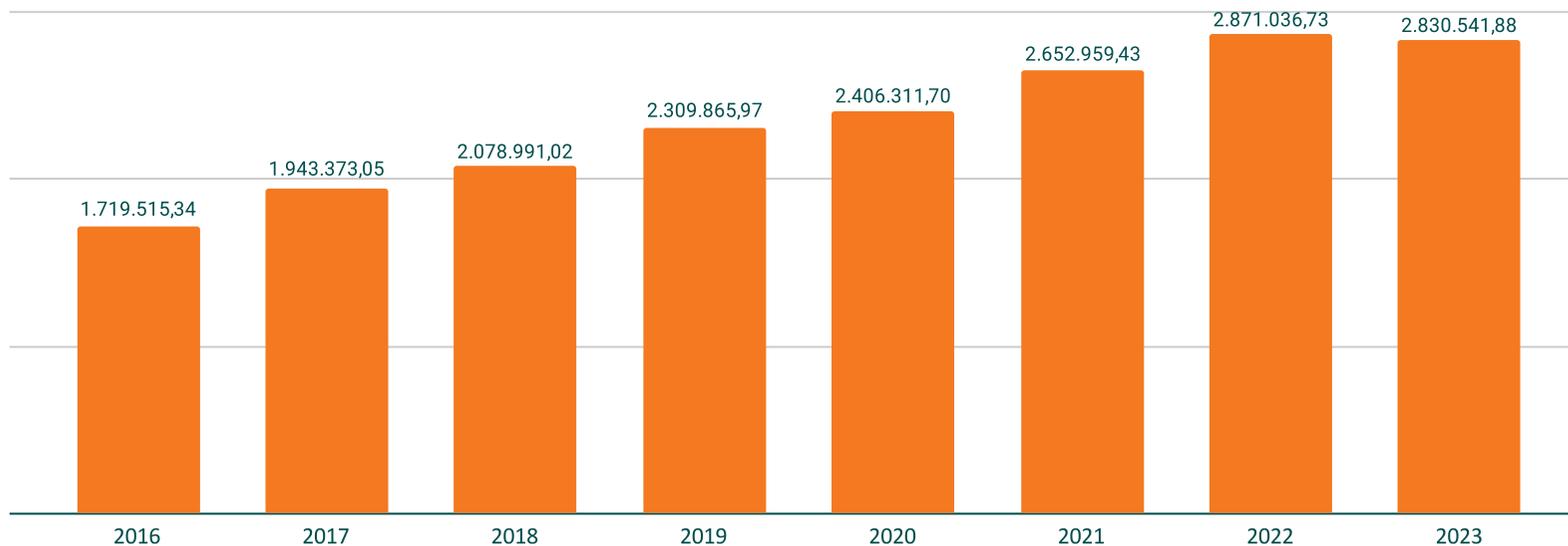


ESG

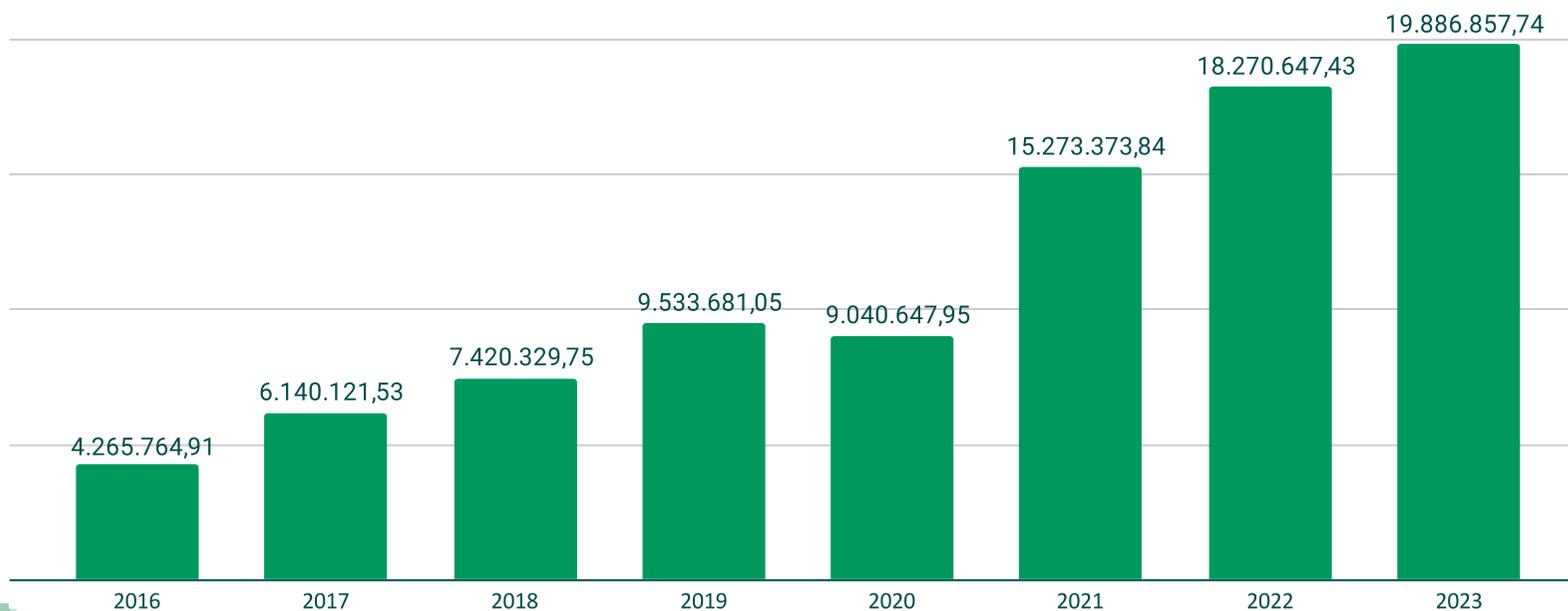


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL (MILHARES DE REAIS)



## EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS ANS (MILHARES DE REAIS)





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

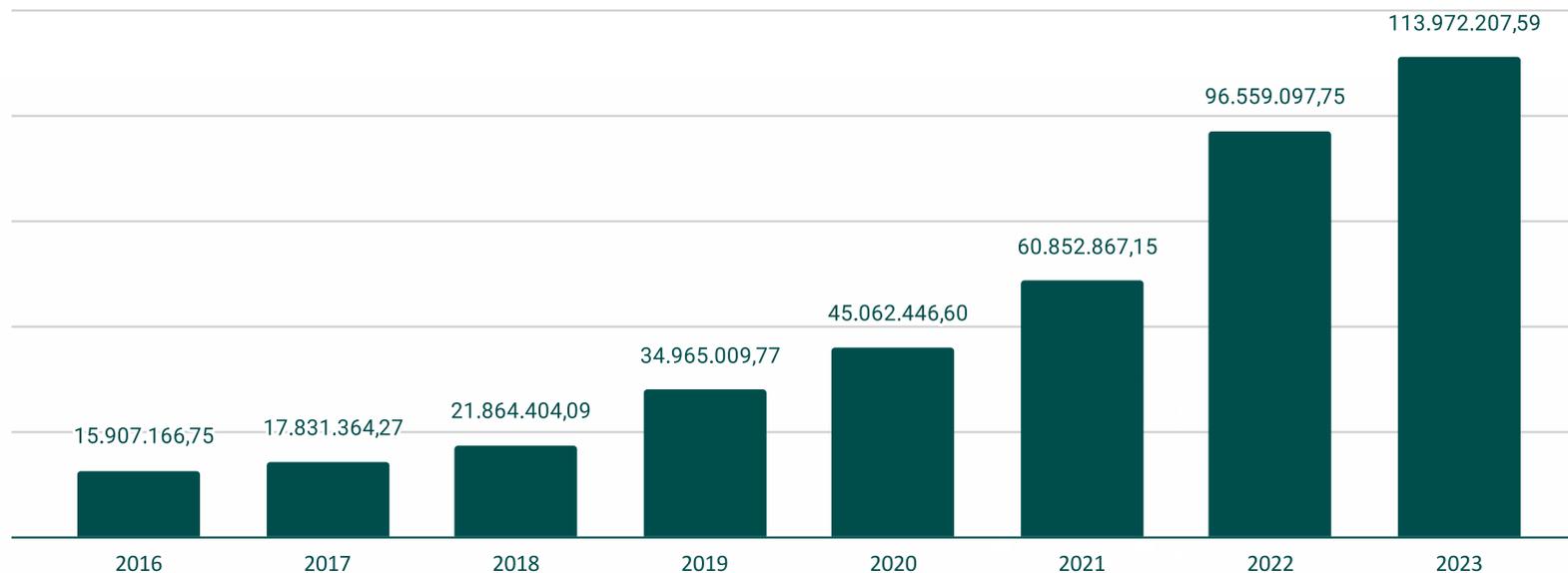


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## EVOLUÇÃO DO ATIVO TOTAL (MILHARES DE REAIS)



# CONTROLADORIA – Evolução do Faturamento

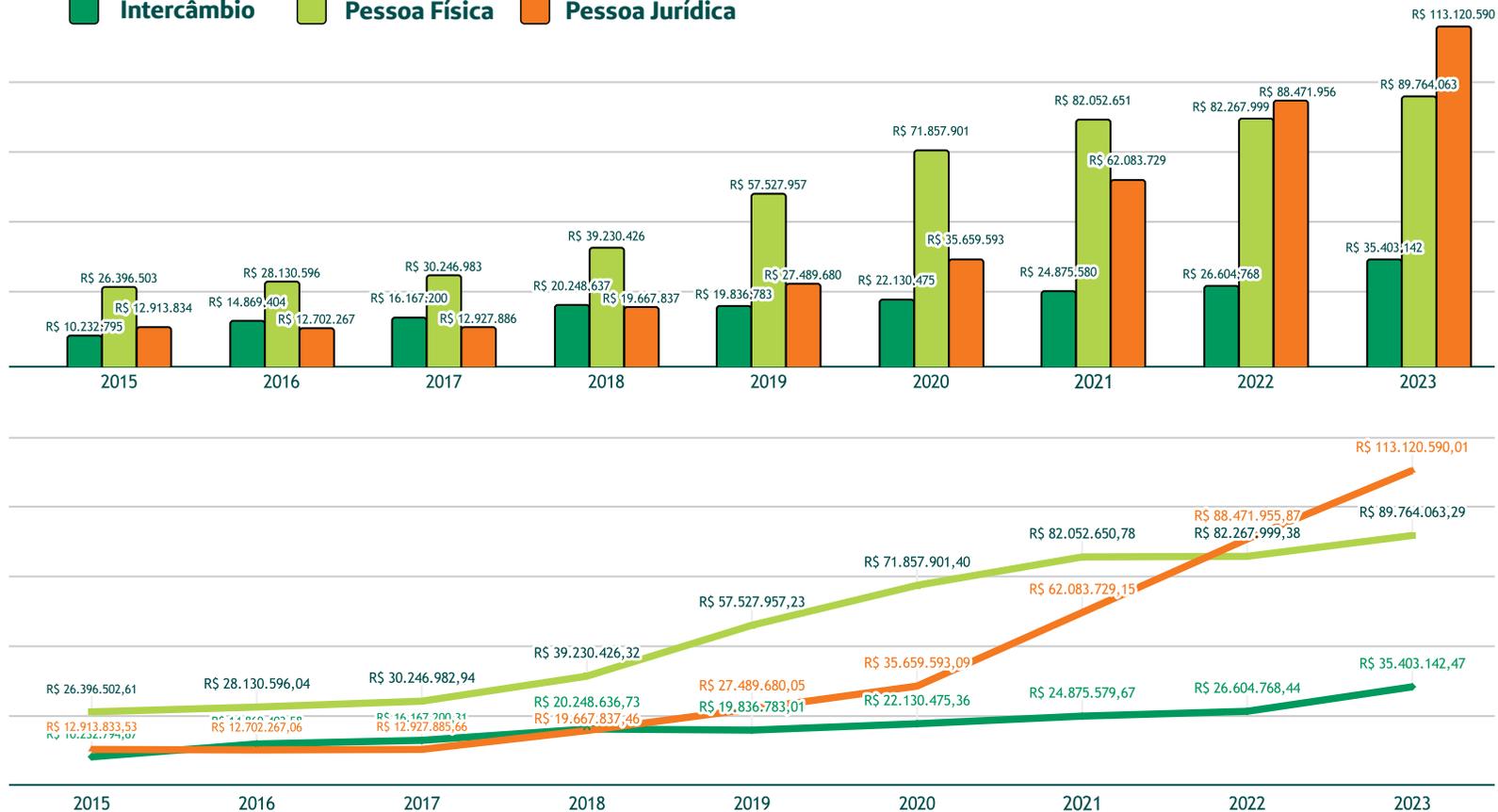
Ano	Intercâmbio	Pessoa Física	Pessoa Jurídica	Total Geral
2015	R\$ 10.232.794,67	R\$ 26.396.502,61	R\$ 12.913.833,53	R\$ 59.342.068,91
2016	R\$ 14.869.403,58	R\$ 28.130.596,04	R\$ 12.702.267,06	R\$ 59.342.068,91
2017	R\$ 16.167.200,31	R\$ 30.246.982,94	R\$ 12.927.885,66	R\$ 59.342.068,91
2018	R\$ 20.248.636,73	R\$ 39.230.426,32	R\$ 19.667.837,46	R\$ 79.146.900,51
2019	R\$ 19.836.783,01	R\$ 57.527.957,23	R\$ 27.489.680,05	R\$ 104.854.420,29
2020	R\$ 22.130.475,36	R\$ 71.857.901,40	R\$ 35.659.593,09	R\$ 129.647.969,85
2021	R\$ 24.875.579,67	R\$ 82.052.650,78	R\$ 62.083.729,15	R\$ 169.011.959,60
2022	R\$ 26.604.768,44	R\$ 82.267.999,38	R\$ 88.471.955,87	R\$ 197.344.723,69
2023	R\$ 35.403.142,47	R\$ 89.764.063,29	R\$ 113.120.590,01	R\$ 238.287.795,77

Em 2023, a Unimed Oeste do Pará registrou um crescimento significativo em seu faturamento. Os destaques foram:

- Intercâmbio:** Experimentou um aumento de 33%.
- Pessoa jurídica:** Apresentou um crescimento de 28%.
- Pessoa física:** Obteve um aumento de 9%.

Esses números refletem o compromisso contínuo da Unimed Oeste do Pará em cuidar da saúde e atender às necessidades de seus beneficiários.

■ Intercâmbio ■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



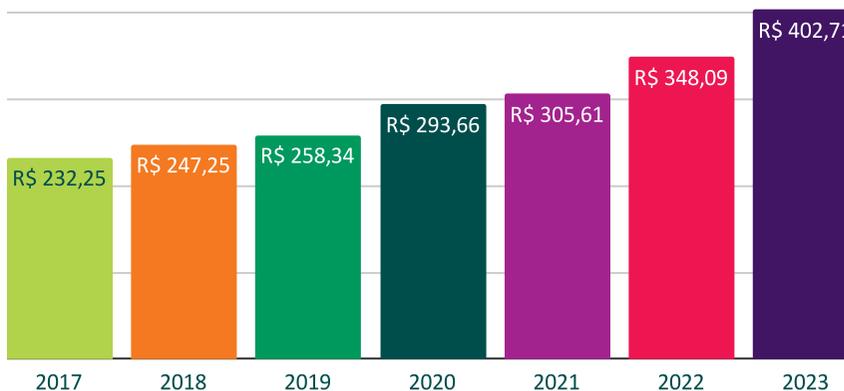
SOBRE ESTE RELATÓRIO

# TICKET MÉDIO

Em 2023, o ticket médio atingiu R\$ 402,71, representando um crescimento de 15,69%. Esse aumento é resultado da valorização das mensalidades reajustadas e da precificação das vendas alinhada com o mercado de saúde suplementar.

O ticket médio é um indicador-chave que reflete o valor médio gasto por cada cliente em suas compras. Ele desempenha um papel crucial no planejamento estratégico, pois oferece insights sobre o comportamento dos clientes e a efetividade das ofertas.

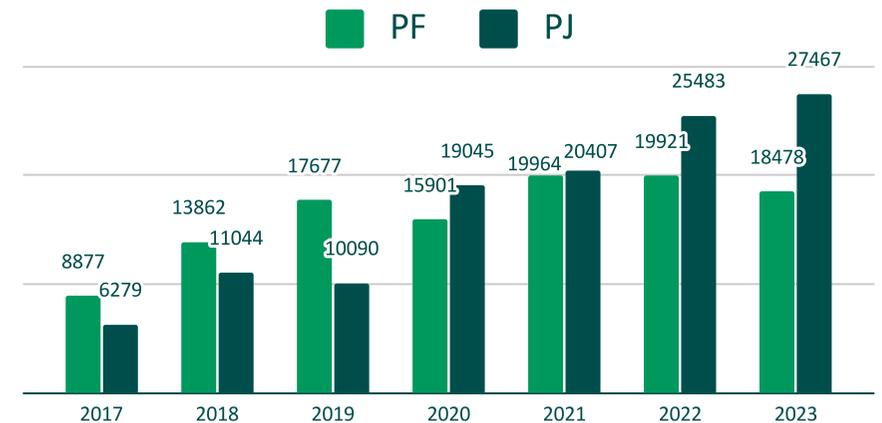
ANO	TICKET MÉDIO PLANO
2017	R\$ 232,25
2018	R\$ 247,25
2019	R\$ 258,34
2020	R\$ 293,66
2021	R\$ 305,61
2022	R\$ 348,09
2023	R\$ 402,71



# QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS

O total de beneficiários em 2023 foi de 45.945 vidas, respectivamente 27.467 em contratos empresariais e 18.478 em contratos de planos individuais, o crescimento de 1,19% em relação a 2022 foi derivado das ações estratégicas para aumento do faturamento e higienização da carteira.

Planos	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PF	8.877	13.862	17.677	15.901	19.964	19.921	18.478
PJ	6.279	11.044	10.090	19.045	20.407	25.483	27.467
Total	15.156	24.906	27.767	34.946	40.371	45.404	45.945





SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

## SINISTRALIDADE

A Unimed Oeste do Pará registrou em 2023 uma redução significativa de 13% na sinistralidade em comparação com 2022. Esse resultado positivo foi alcançado por meio de várias estratégias:

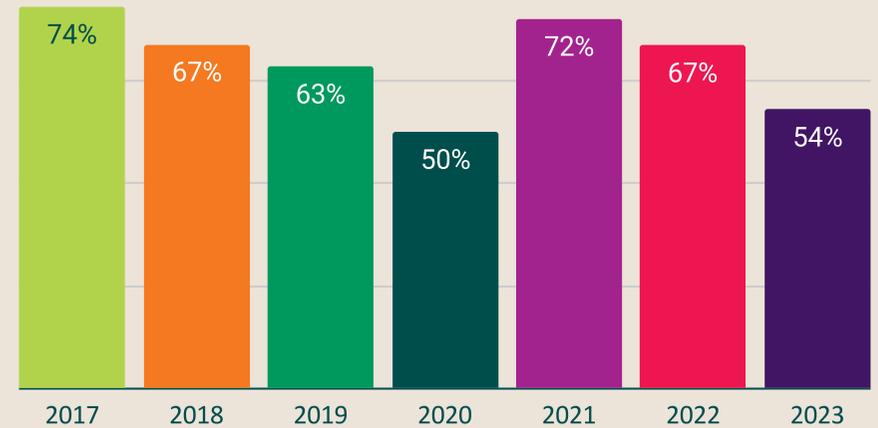
**Controle das despesas assistenciais:** A Unimed implementou medidas para otimizar os custos relacionados aos serviços de saúde, garantindo uma utilização eficiente dos recursos.

**Abertura de recursos próprios:** Investimentos em recursos próprios permitiram à cooperativa médica oferecer atendimento de qualidade aos beneficiários, reduzindo a dependência de terceiros.

**Ações de contingência:** A Unimed adotou planos de contingência para enfrentar situações imprevistas e minimizar riscos.

Essas iniciativas culminaram em uma sinistralidade de 54% no ano.

Esse é um indicador importante para a saúde financeira da cooperativa e demonstra seu compromisso em fornecer cuidados de qualidade aos beneficiários.



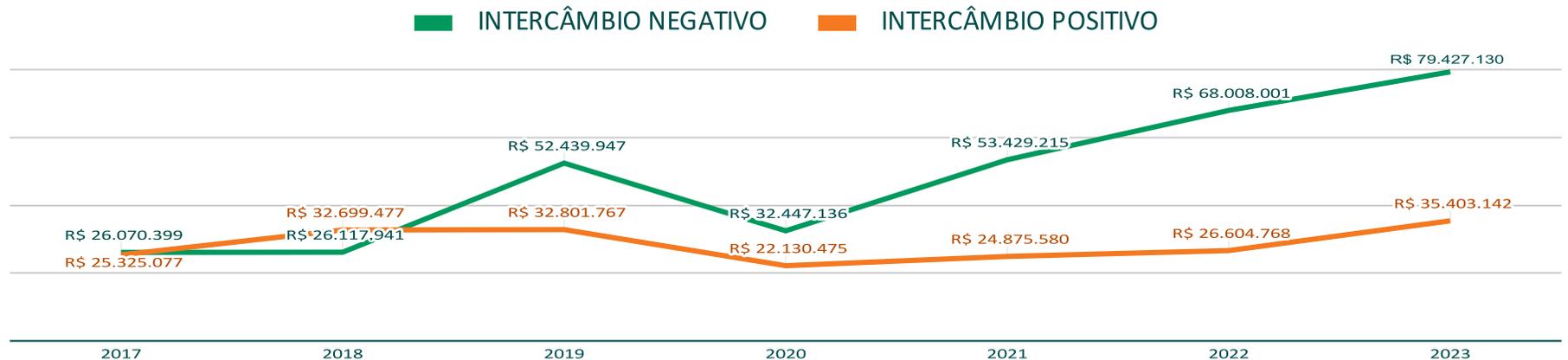
## EVOLUÇÃO INTERCÂMBIO

Em 2023, a Unimed Oeste do Pará registrou desembolsos financeiros de R\$ 79.427.129,92 no intercâmbio negativo, representando um aumento de 17% em relação a 2022. Por outro lado, o intercâmbio positivo apresentou um crescimento de 33%, totalizando um faturamento de R\$ 35.403.142,47.

A diferença entre o intercâmbio positivo e negativo revela que ocorreram atendimentos de clientes da Unimed Oeste do Pará fora da

área de abrangência. Esses atendimentos incluíram casos de alta complexidade médica e a dispensação de recursos do fluxo de caixa. Além disso, esses recursos foram direcionados ao pagamento das co-irmãs do Sistema Unimed, resultando em um encontro de contas intermediado pela Câmara da Unimed do Brasil.

Essa dinâmica complexa reflete o compromisso da cooperativa médica em garantir assistência de qualidade aos beneficiários, mesmo em situações que extrapolam os limites geográficos.



# MOVIMENTAÇÃO DE INTERCÂMBIO



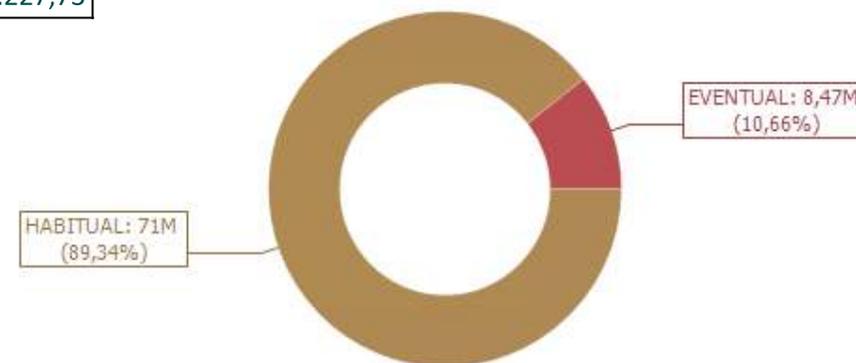
INTERCÂMBIO POSITIVO - MÉDIA DE COBRANÇA		
MÉDIA 1º SEMESTRE	R\$ 2.577.197,64	Aumento na média de cobrança de 44,46% de um semestre para outro.
MÉDIA 2º SEMESTRE	R\$ 3.730.799,99	

INTERCÂMBIO NEGATIVO - MÉDIA DE DÉBITOS		
MÉDIA 1º SEMESTRE	R\$ 7.071.958,98	Aumento na média de cobrança de 13,66 % de um semestre para outro.
MÉDIA 2º SEMESTRE	R\$ 8.038.313,87	

INTERCÂMBIO - MÉDIA DE SALDO		
MÉDIA 1º SEMESTRE	-R\$ 4.494.761,34	
MÉDIA 2º SEMESTRE	-R\$ 4.448.227,73	

### Observação:

Gráfico demonstra a proporcionalidade de atendimentos entre beneficiários “HABITUAIS” e ‘EVENTUAIS”. Concluindo que 89,34% dos custos de intercâmbio são provenientes de beneficiários residentes em outras cidades fora da área de abrangência da Unimed Oeste do Pará.



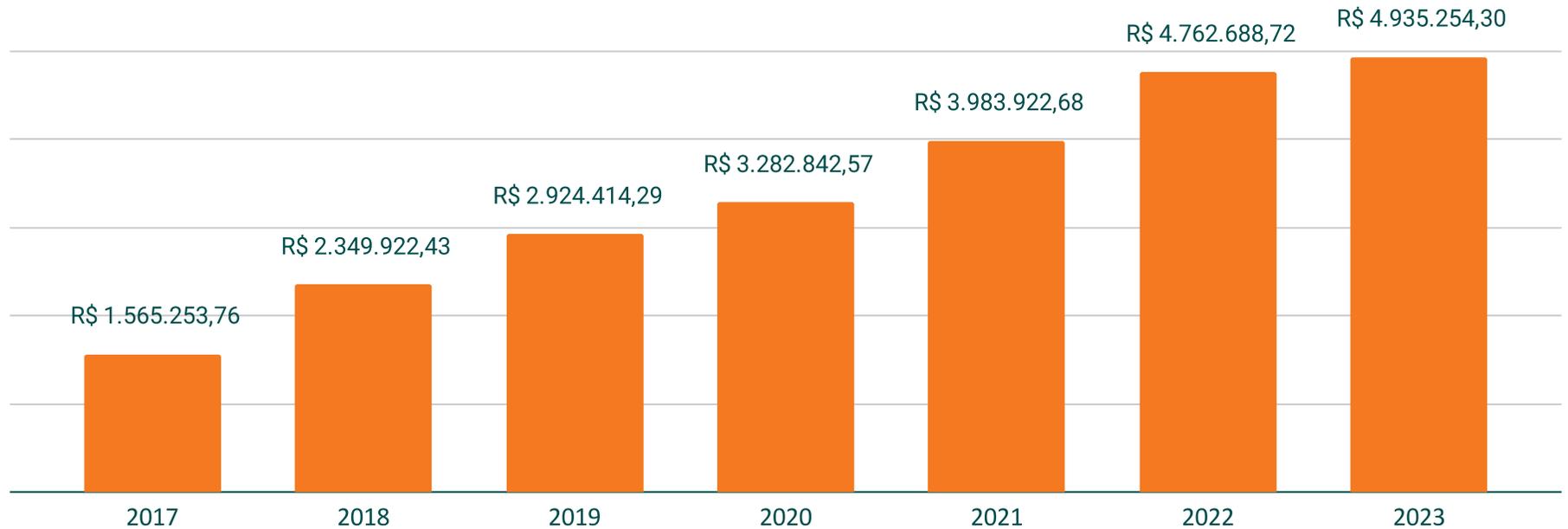
# RESSARCIMENTO DO SUS

O ressarcimento SUS do ano de 2023 registrou um crescimento de 4% em relação a 2022, totalizando o valor de R\$ 4.935.254,30. Esse montante é resultado dos atendimentos prestados à saúde dos beneficiários da operadora Unimed Oeste do Pará na rede pública do SUS.

O saldo do ressarcimento SUS representa os valores que devem ser repassados pela Operadora ao ente público para a recomposição de gastos relacionados aos atendimentos realizados aos beneficiários da

Unimed Oeste do Pará. Esses atendimentos frequentemente envolvem especialidades médicas que atualmente a empresa não possui em sua estrutura.

No entanto, com a inauguração do novo Hospital Unimed, há uma expectativa positiva de que a cooperativa médica possa oferecer serviços que englobem essas especialidades e, assim, atender ainda melhor seus beneficiários.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# RECURSOS PRÓPRIOS



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

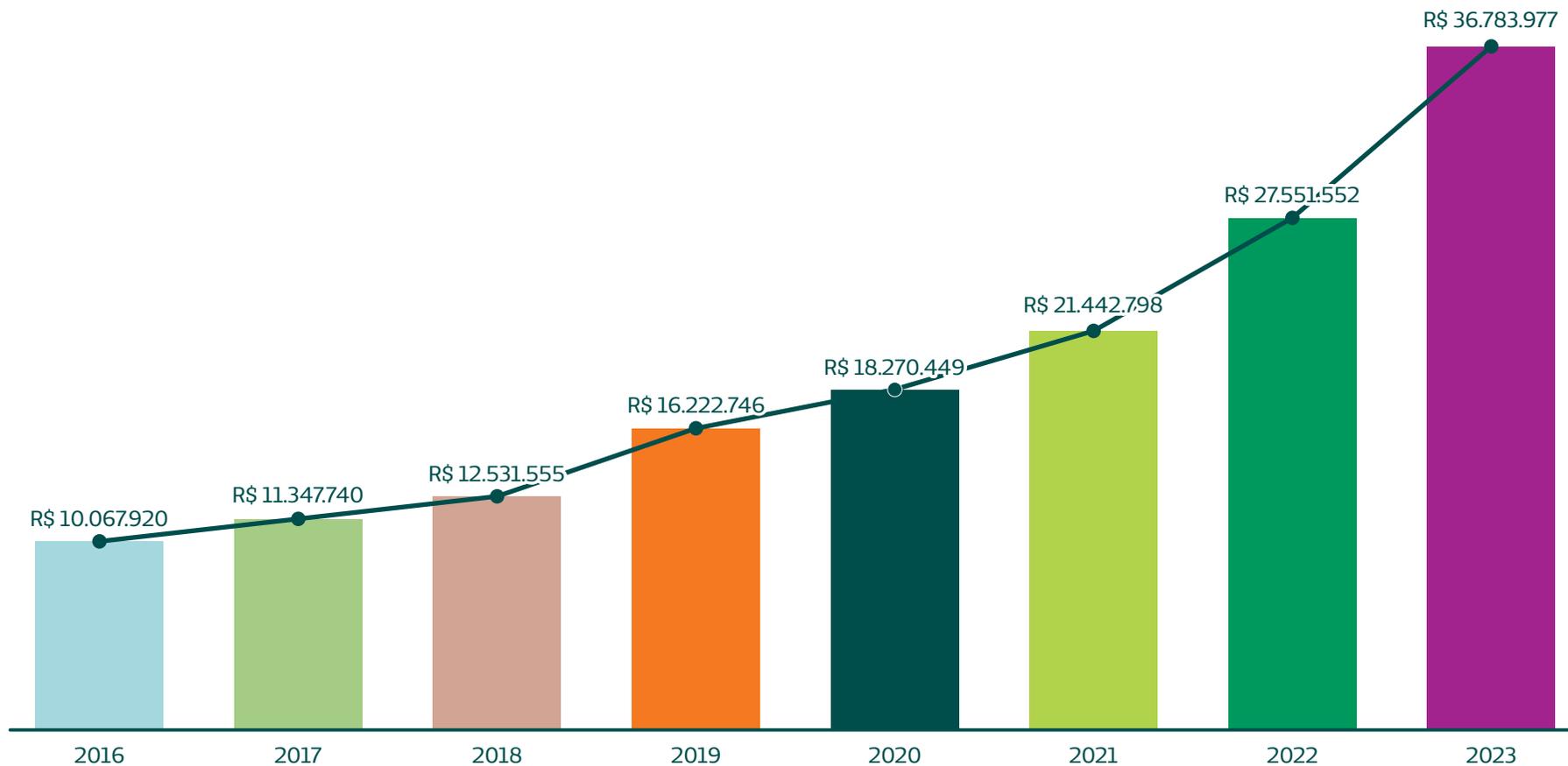


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## FATURAMENTO HOSPITAL UNIMED





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

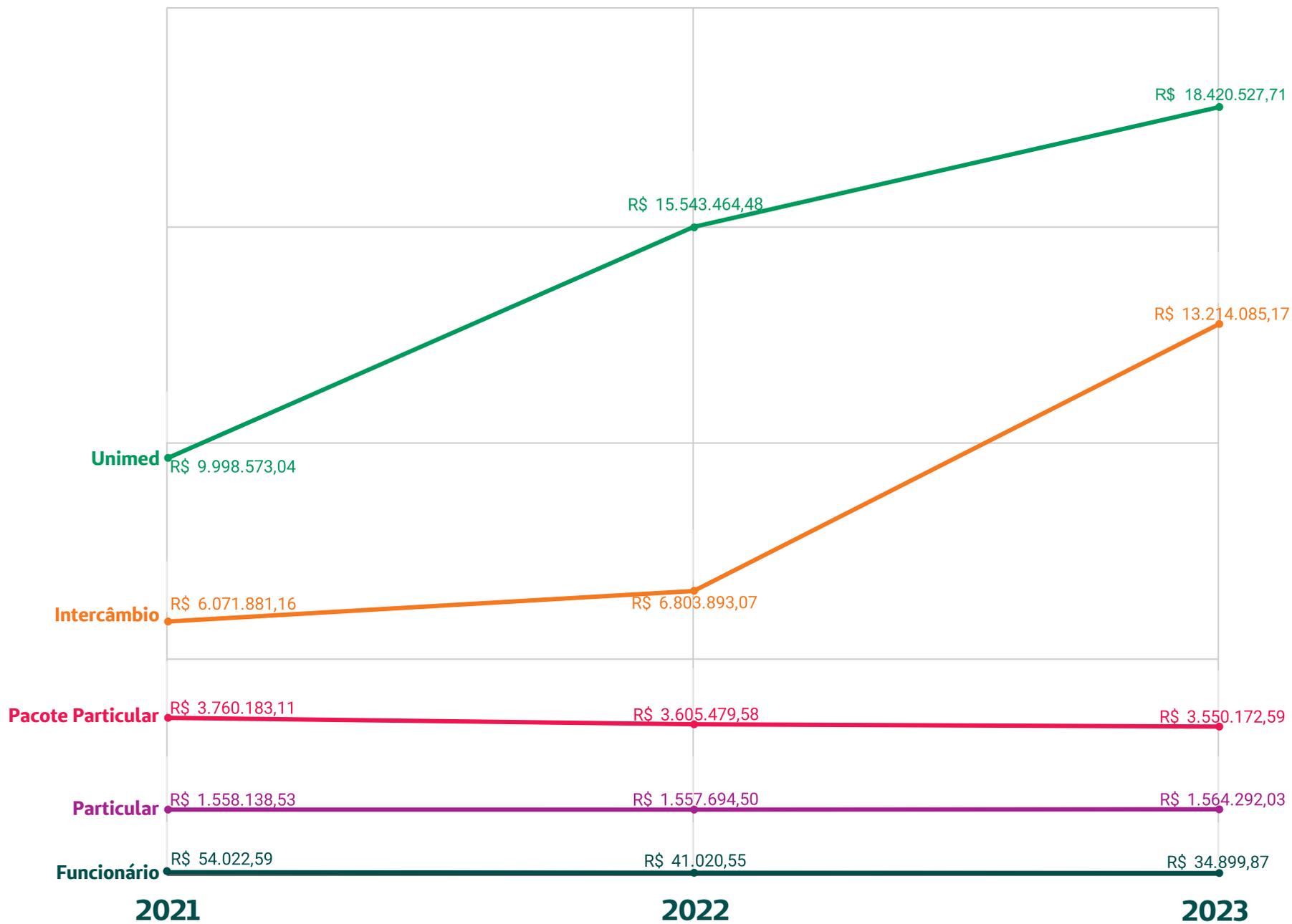


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# FATURAMENTO POR CONVÊNIO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

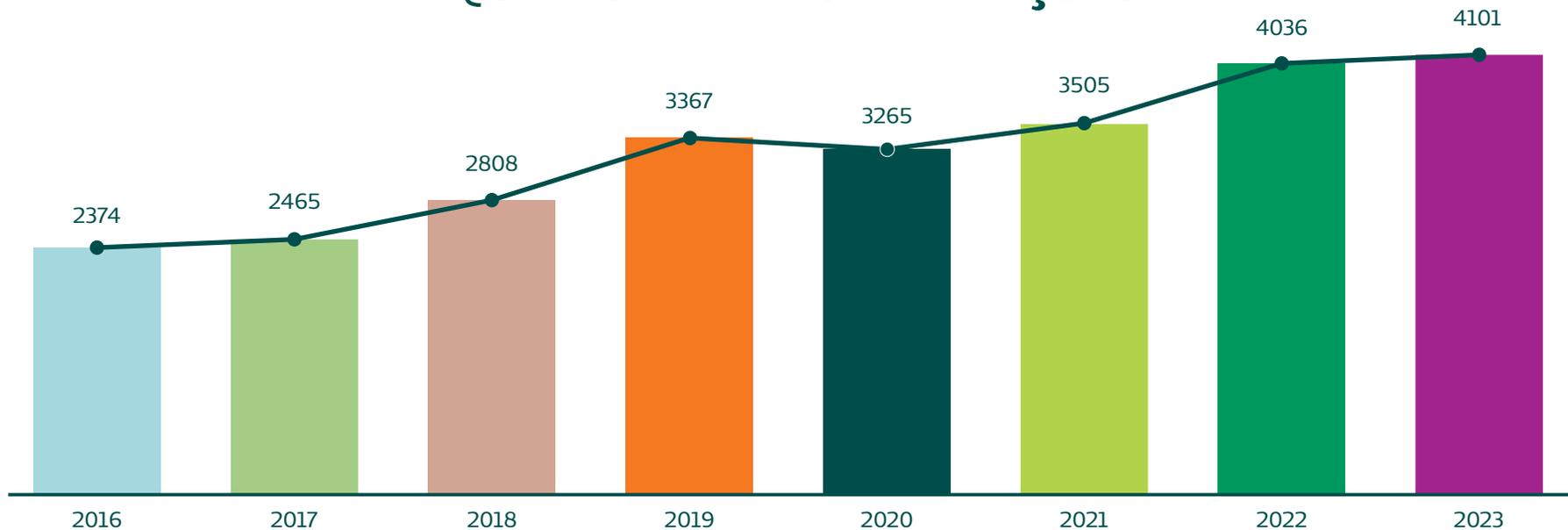


ESG

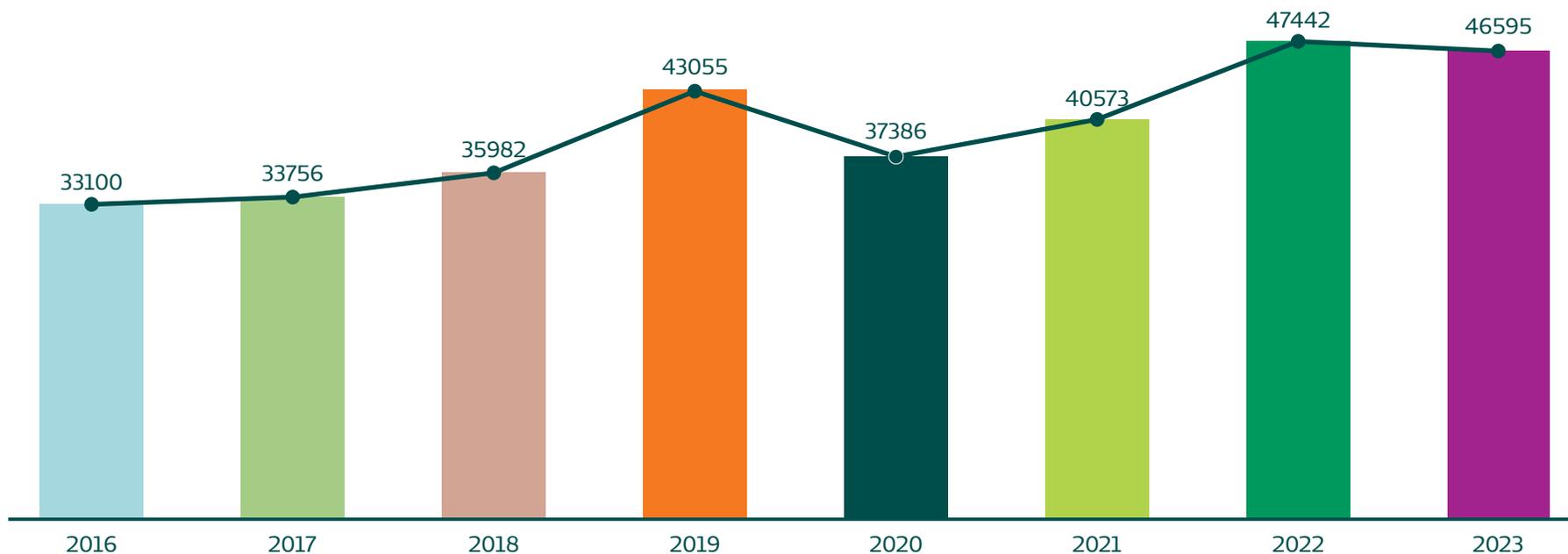


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## QUANTIDADE DE INTERNAÇÕES



## ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

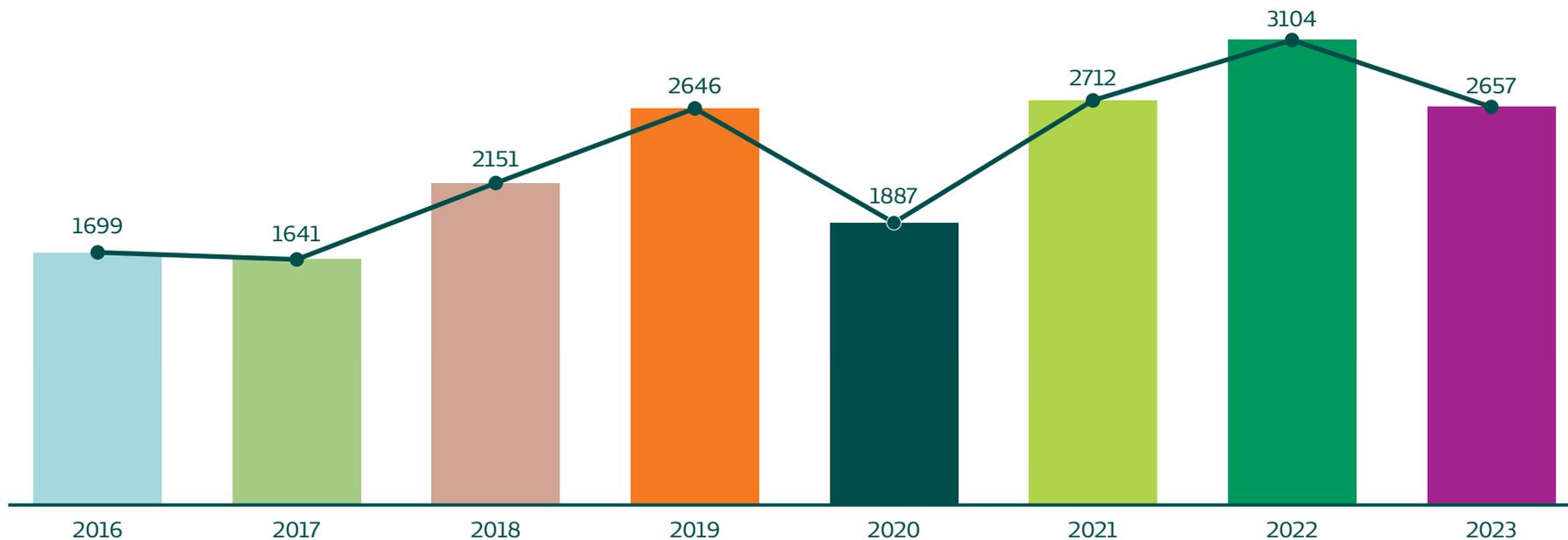


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

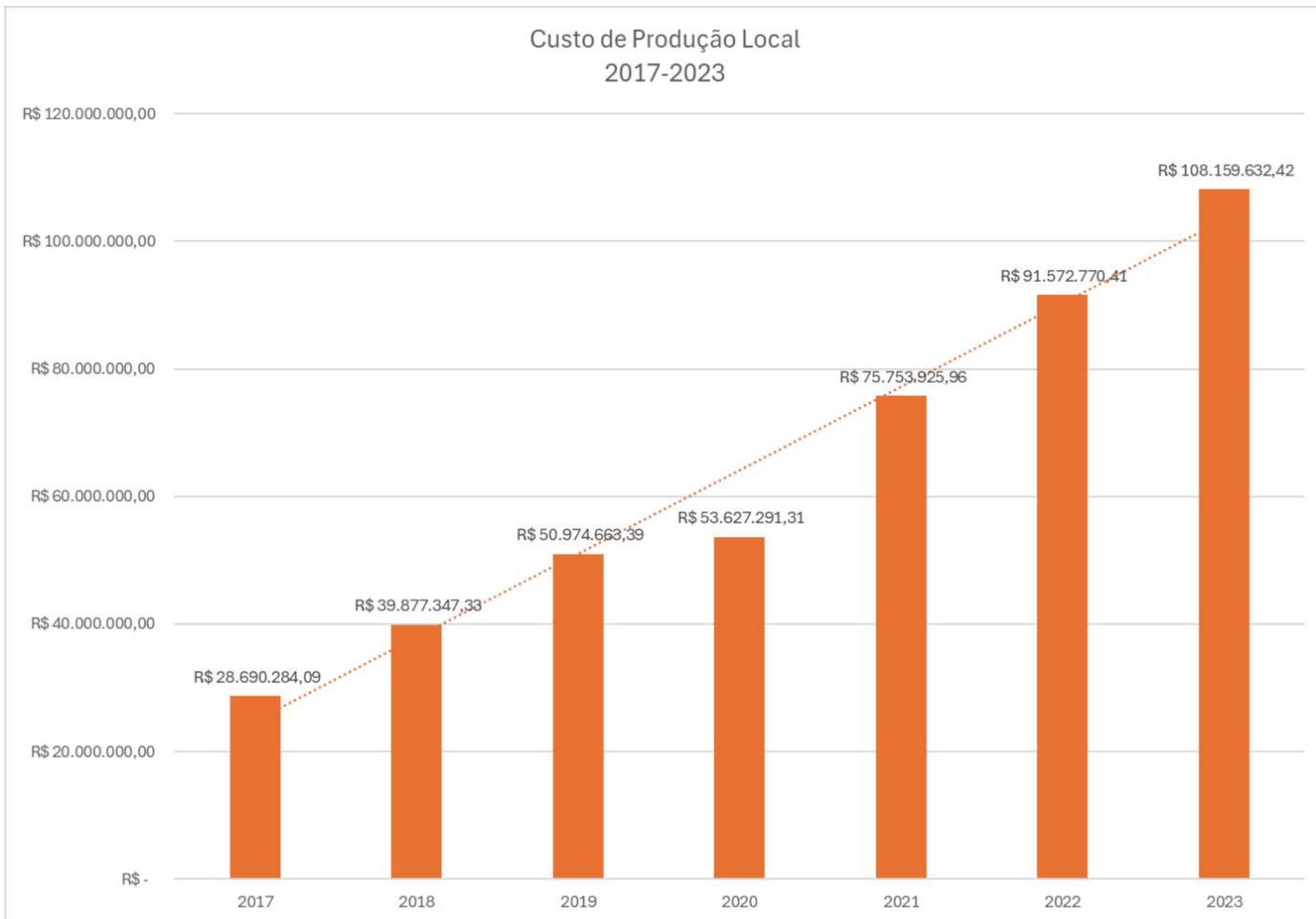


ESG



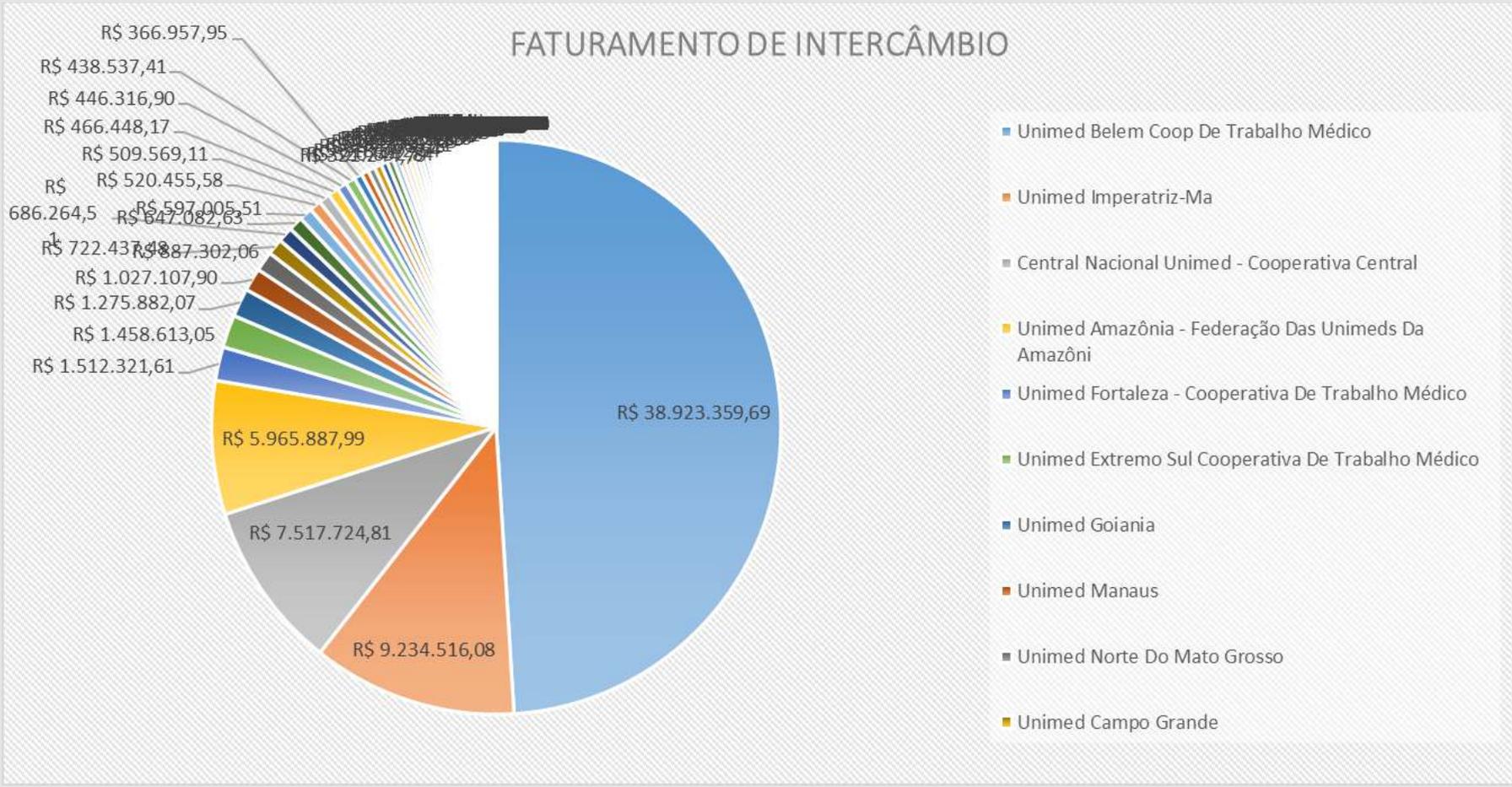
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# PRODUÇÃO LOCAL



# FATURAMENTO DE INTERCÂMBIO

- SUMÁRIO
- MENSAGEM DO PRESIDENTE
- NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ
- NOSSO MODELO
- ESG
- SOBRE ESTE RELATÓRIO



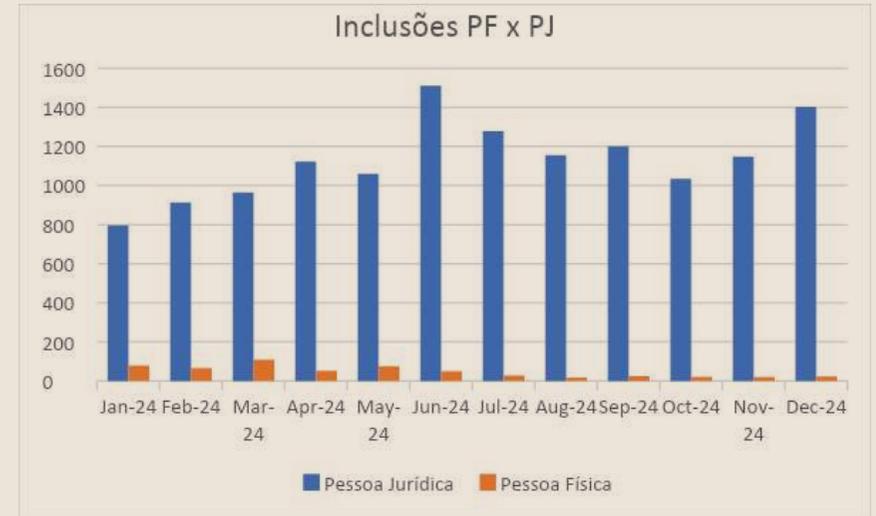
# CADASTRO

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023

Entre beneficiários incluídos, reativados e excluídos, a Unimed Oeste do Pará fecha 2023, com total de 21.296 contratos ativos, totalizando 45.851 beneficiários. Destes, foram realizadas um total de 10.339 inativações sendo somente 7.174 contratos reativados.

Durante o ano de 2023, a taxa média de inclusão PJ foi de 1132, e nos contratos Pessoa Física foi de 47.

	Pessoa Jurídica	Pessoa Física
Jan/2023	797	79
Fev/2023	914	66
Mar/2023	966	109
Abri/2023	1123	52
Mai/2023	1061	75
Jun/2023	1511	50
Jul/2023	1279	28
Agost/2023	1155	17
Set/2023	1202	25
Out/2023	1034	21
Nov/2023	1149	20
Dez/2023	1403	23
<b>Totalizadores</b>	<b>13594</b>	<b>565</b>



## Comparativo Reativações X Excluições



SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE

NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ

NOSSO MODELO

ESG

SOBRE ESTE RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



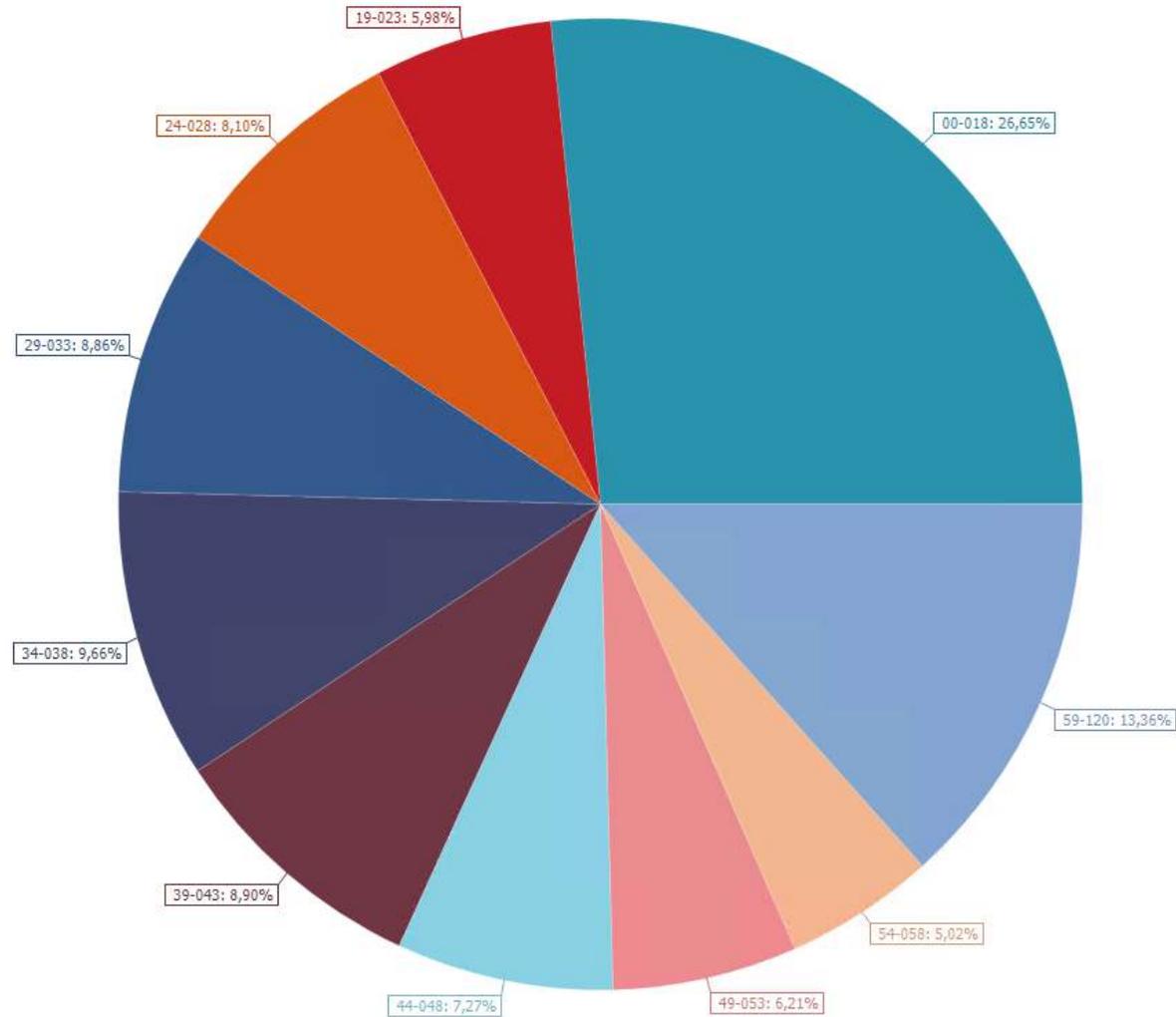
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# VENDAS

## CARTEIRA 2023

Em 2023, a carteira da Unimed Oeste do Pará finalizou o ano com 45.851 vidas; um crescimento de 2%, comparado com o resultado de 2022 (44.798 vidas), consideradas todas as inativações necessárias.

Beneficiários Ativos Por Faixa Etária





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



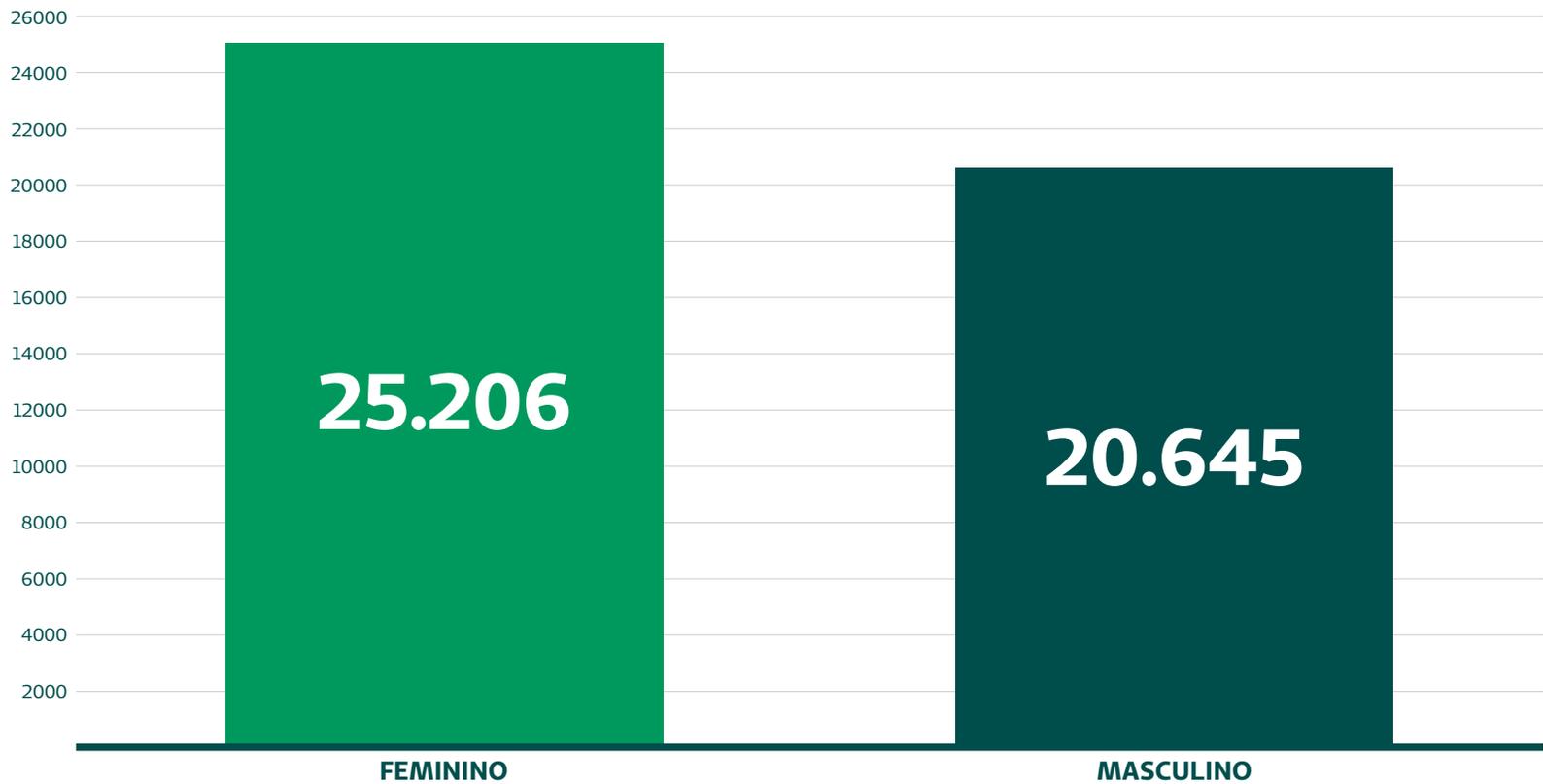
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# VENDAS

## CARTEIRA 2023

54,97% da carteira encerrou o ano, com sua maioria do sexo feminino contra 45,03%, do sexo masculino

### BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR SEXO



# VENDAS

## CARTEIRA 2023

75,32% dos planos da carteira fecharam 2023 na acomodação  
enfermaria; Contra 24,68%, finalizados na acomodação apartamento.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO

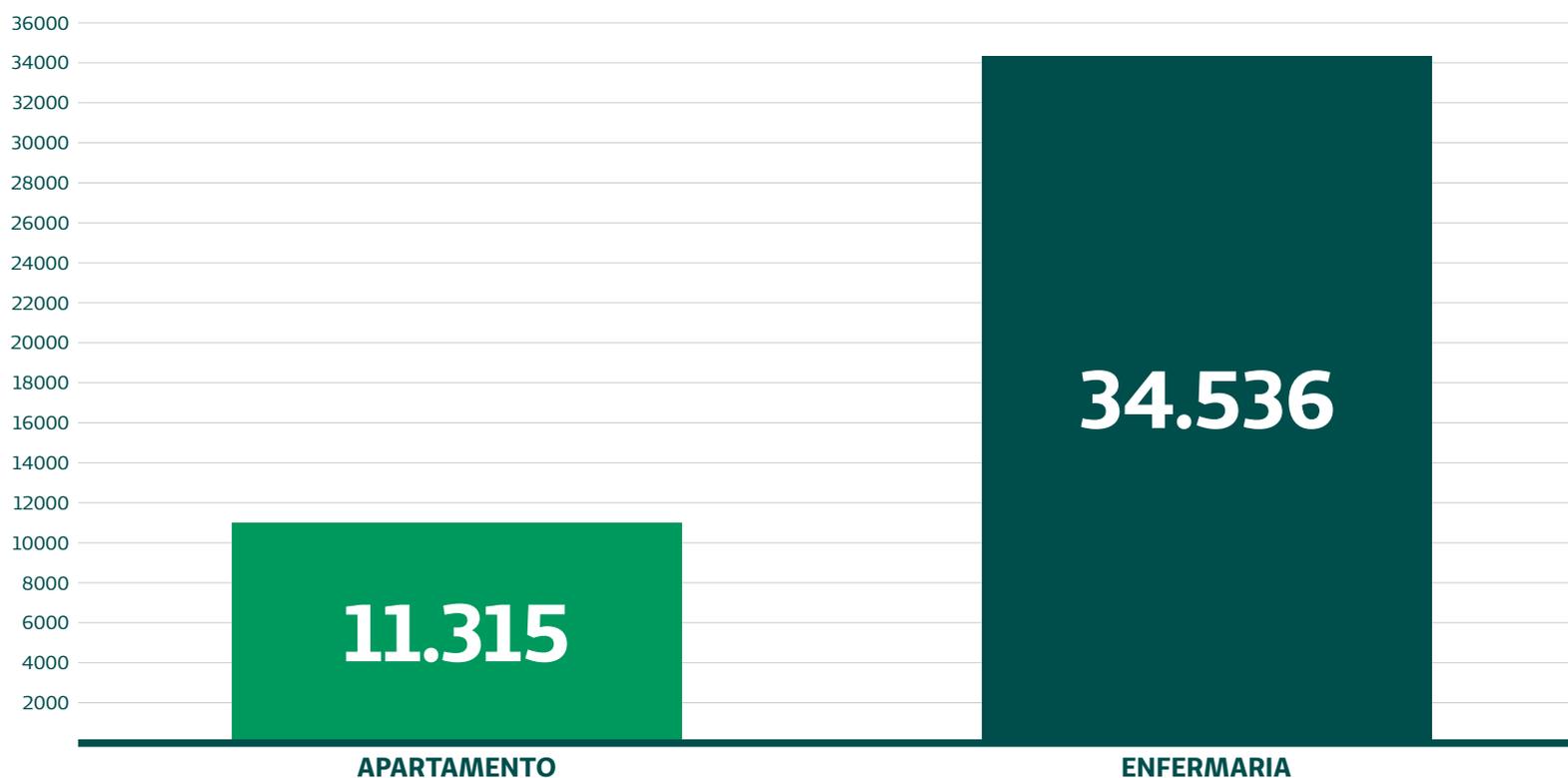


ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR ACOMODAÇÃO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



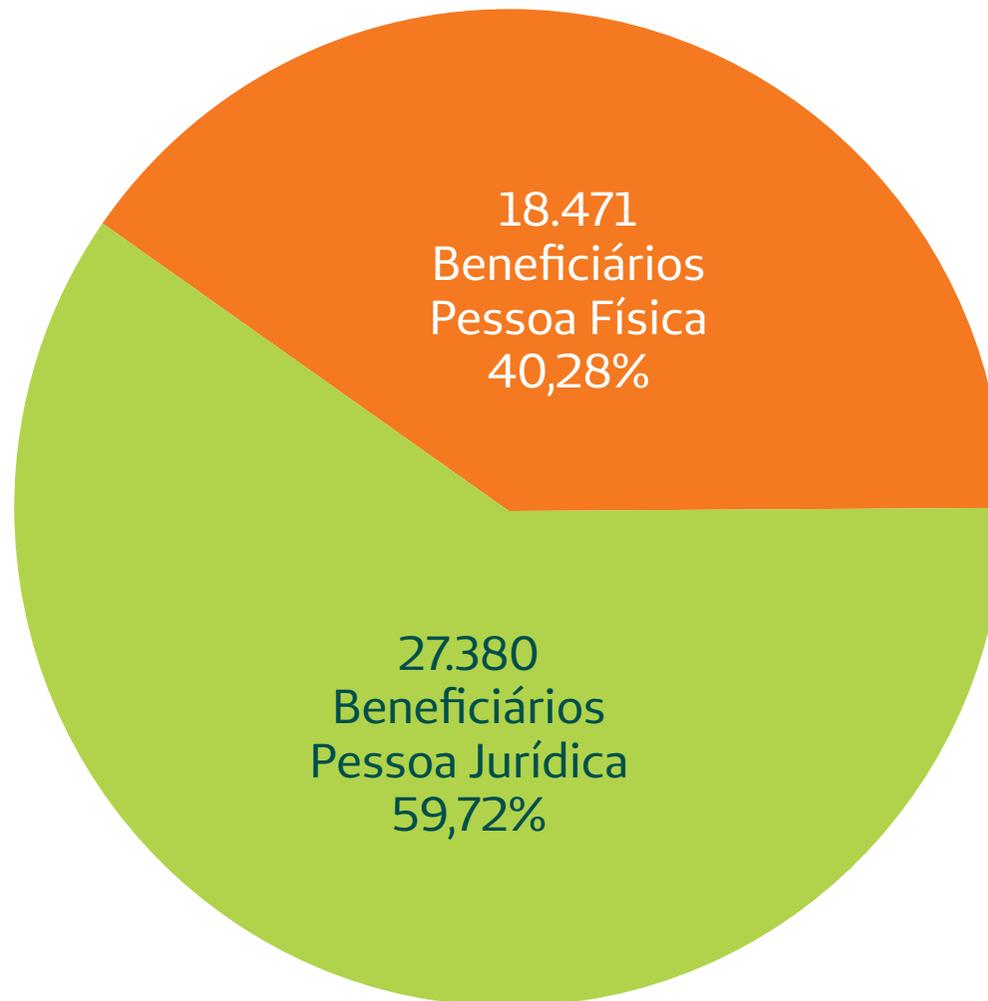
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# VENDAS

## CARTEIRA 2023

Os planos vinculados a pessoa jurídica totalizara, ao final do ano, 59,72%;  
40,28% dos planos encerraram o ano na modalidade pessoa física.

### BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA



# VENDAS - CARTEIRA 2023



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023

 SUMÁRIO

 MENSAGEM DO PRESIDENTE

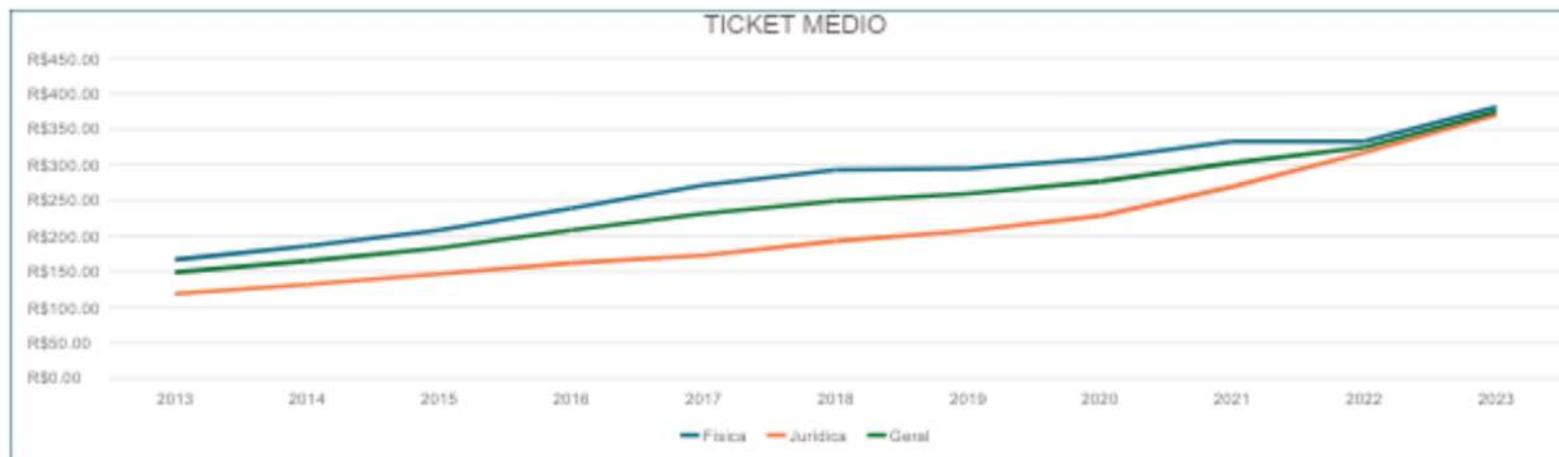
 NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ

 NOSSO MODELO

 ESG

 SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Ticket Médio de 2023 registrou um aumento de 16% (R\$ 374,96), em comparação com o resultado de 2022 (R\$ 324,62).



Foram implantadas 9.425 vidas em 2023, 34% a mais que em 2022, quando as vidas alcançadas pela força de vendas somaram 7021. Em 2022, a média mensal foi de 585 vidas contra 785 em 2023.



# VENDAS – CARTEIRA 2023

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO

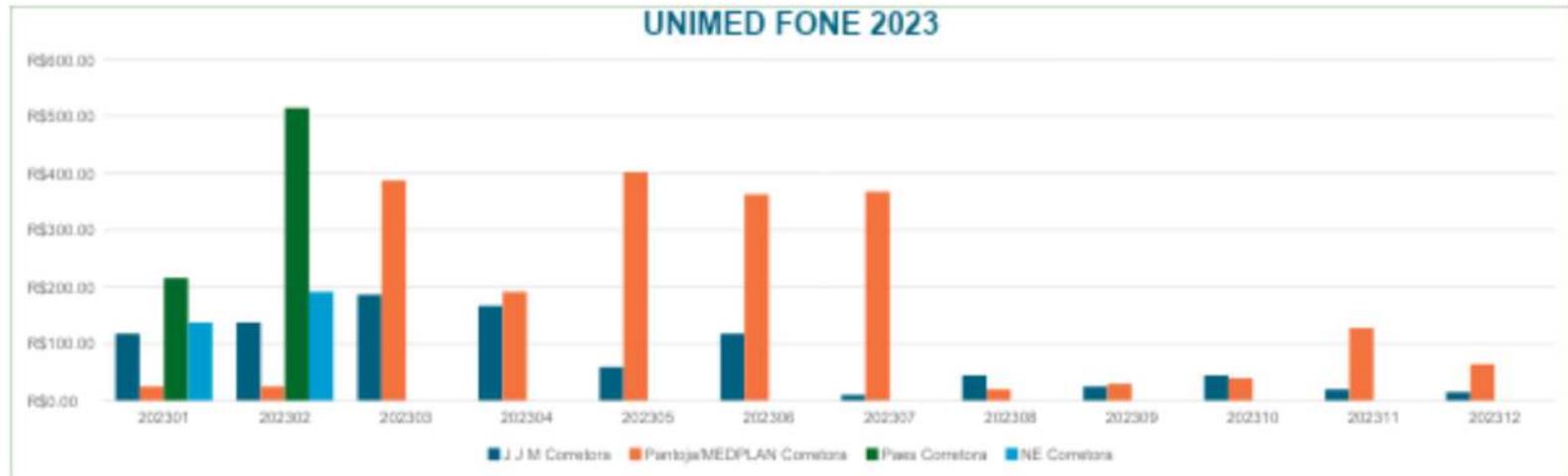


ESG

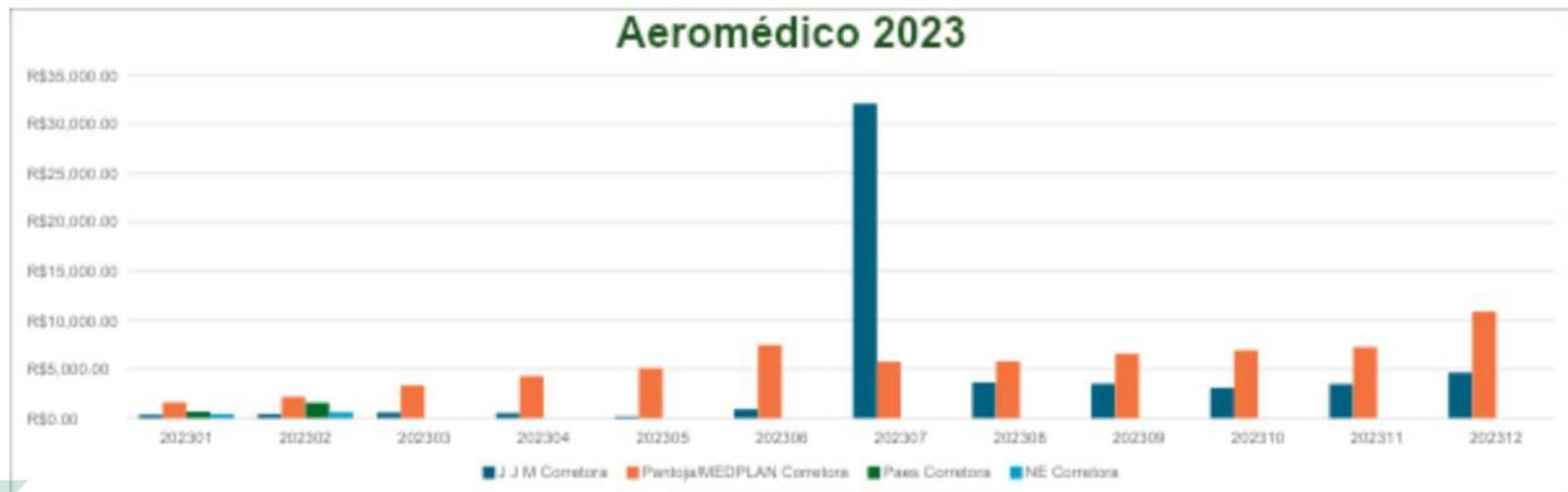


SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Comercialização do Unimed Fone em 2023 gerou um faturamento de R\$ 4.037,60; 64% a menos que o total de Unimed Fone vendido em 2022 (R\$11.102,80).



O Serviço extra de aeromédico rendeu em 2023 a importância de R\$ 123.765,90; Observamos uma redução de 32%, comparando o resultado de 2023 com 2022 (R\$182.800,00).



# VENDAS – CARTEIRA 2023

Os serviços extras de Aeromédico e Unimed Fone tem representado um recurso importantíssimo para o caixa da operadora; o incremento desses serviços concluiu 2023 faturando para a carteira, os seguintes valores:



**Aeromédico**  
Qtde: 152.254  
Faturamento: R\$ 1.773.037,07



**Unimed Fone**  
Qtde: 173.115  
Faturamento: R\$ 941.748,36



**MTU – Medicina do Trabalho  
Unimed**  
Qtde: 3.101  
Faturamento: R\$ 93.030,00



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG

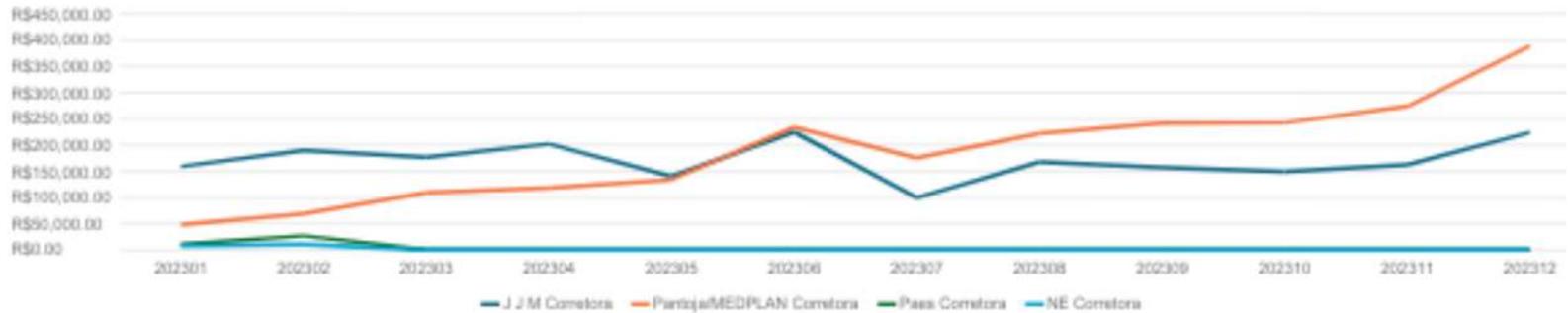


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# VENDAS – CARTEIRA 2023

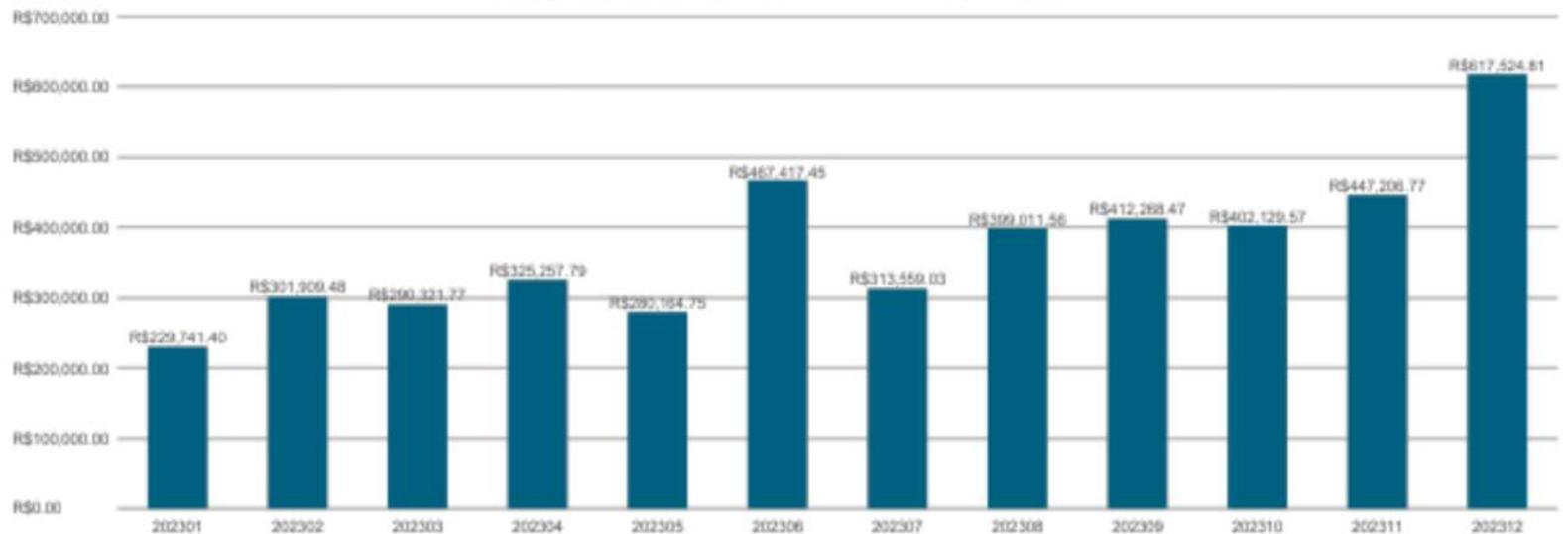
Em faturamento de plano, a operadora fechou 2023 com R\$4.366.133,50; Comparando com o faturamento de plano de 2022 (R\$2.371.651,42), o resultado de 2023 aumentou 84%.

### Faturamento de Plano - 2023



Juntos, os planos de saúde e os serviços extras (Unimed Fone e Aeromédico) geraram em 2023 uma receita de R\$ 4.486,512,85; 67% a mais que o resultado de 2022, que foi de R\$2.685.345,01.

### Faturamento Geral em Vendas 2023



# DADOS DE MARKETING

## Market Share

A Unimed Oeste do Pará registrou em 2023 um Market Share de 48.76% na região, registrando uma queda de 1,74% em relação ao ano anterior.

O Sistema Unimed detém 75,23% da fatia de mercado na mesma região. Onde além da Oeste do Pará, é possível observar beneficiários das Unimeds Nacional, Seguros Unimed e Unimed Belém, figurando no ranking das 6 operadoras com maior número de beneficiários no Oeste Paraense.

Observa-se um crescimento da Unimed Nacional que 2021 se posicionava como 4ª operadora com maior número de beneficiários na região e hoje está em 2º lugar, com um crescimento de mais de 1.400 novos beneficiários.

Ranking de Operadoras ANS por Beneficiários

Ranking	Operadora ANS	Q	Benef. Área	Mkt. Share	Benef. BR	Represe...
-			81.175	100,00%	50.963.835	0,16%
1º	UNIMED OESTE DO PARÁ		39.581	48,76%	46.543	85,04%
2º	UNIMED NACIONAL		6.598	8,13%	2.071.041	0,32%
3º	SEGUROS UNIMED		6.433	7,92%	795.898	0,81%
4º	PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO		5.254	6,47%	69.437	7,57%
5º	VALE		4.775	5,88%	196.336	2,43%
6º	UNIMED BELÉM		4.316	5,32%	271.569	1,59%
7º	BRADESCO SAÚDE		3.704	4,56%	3.239.184	0,11%
8º	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA		1.560	1,92%	4.160.961	0,04%
9º	INTEGRA ASSISTENCIA MEDICA SA		1.113	1,37%	35.032	3,18%

Em Santarém, município sede da operadora, o percentual de mercado é de 53.90%, um aumento de 0,44% em relação ao ano anterior. O concorrente mais próximo da Unimed representa 12,79% da fatia de mercado.

Ranking de Operadoras ANS por Beneficiários

Ranking	Operadora ANS	Q	Benef. Área	Mkt. Share
-			40.218	100,00%
1º	UNIMED OESTE DO PARÁ		21.679	53,90%
2º	PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO		5.142	12,79%
3º	UNIMED NACIONAL		3.082	7,66%
4º	UNIMED BELÉM		2.288	5,69%
5º	SEGUROS UNIMED		2.007	4,99%
6º	BRADESCO SAÚDE		1.402	3,49%
7º	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA		1.146	2,85%
8º	CASSI		421	1,05%
9º	UNIMED PARANÁ		306	0,76%



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

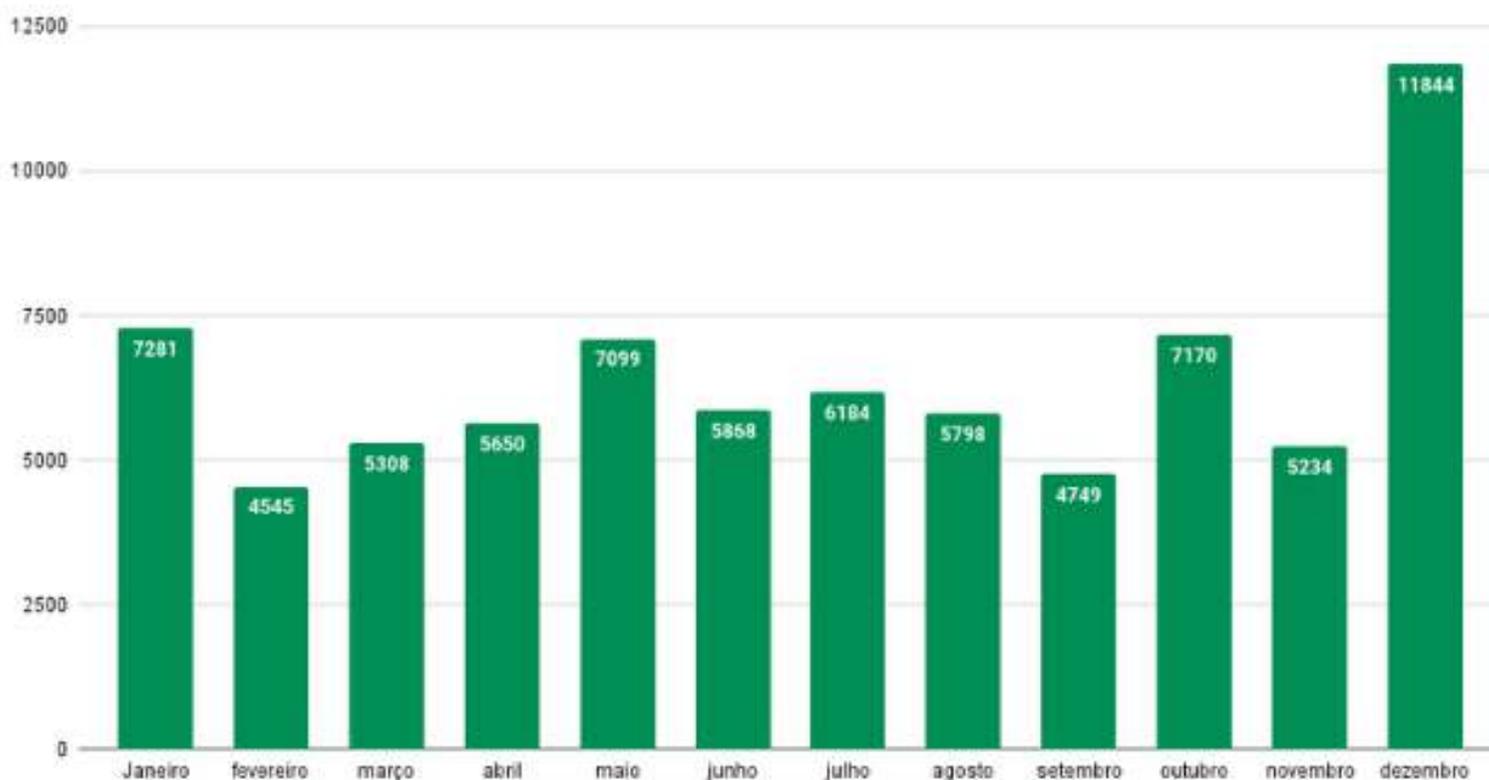
# DADOS DE MARKETING

## CLUBE UNIMED

O Clube Unimed tem se estabelecido como diferencial para clientes da singular. Com uma rede de mais de 100 lojas parceiras em todo o país, o programa de benefícios contribui para a economia do beneficiário ao consumir itens de saúde e bem estar, alimentação, educação, entretenimento entre outros e com o fomento do mercado próximo, entregando valor além da assistência médica.

Com uma plataforma própria de gerenciamento de cupons, o Clube Unimed gerou 76.730 cupons, entre os clientes Unimed Oeste do Pará. 233% a mais que no ano anterior.

Relatório de cupons do Clube Unimed



Relatório de cupons do Clube Unimed

# DADOS DE MARKETING

Com um ticket médio de R\$ 300,00 por compra, dado respondido pelas empresas em pesquisa anual, o Clube Unimed representa um impacto financeiro no mercado de cerca de 23 milhões de reais.

Mais de 85% dos parceiros estão na localidade de Santarém, o que comprova a relevância social que a marca tem para a região.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Movimentação no mercado local

Parceiros Locais  
**85,86%**



Parceiros Nacionais  
**14,13%**

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

## Gestão de Pessoas Investimento em Tecnologia

O Setor de Gestão de Pessoas inclui no seu contexto as áreas de Recrutamento e Seleção, Desenvolvimento e Performance, Retenção, Remuneração e Benefícios e Departamento Pessoal totalmente integradas, possibilitando uma gestão mais assertiva de todos os seus processos.

O investimento em novas ferramentas no processo de Recrutamento e Seleção, como o Mapeamento do Perfil dos candidatos, baseado na Metodologia DISC, trouxe mais agilidade e assertividade, nos ajudando a estabelecer previamente requisitos comportamentais e técnicos para destacar os candidatos que melhor se alinham à vaga.

### Entenda o perfil da sua empresa!

Com o profiler, conseguimos traçar o perfil comportamental na sua empresa.

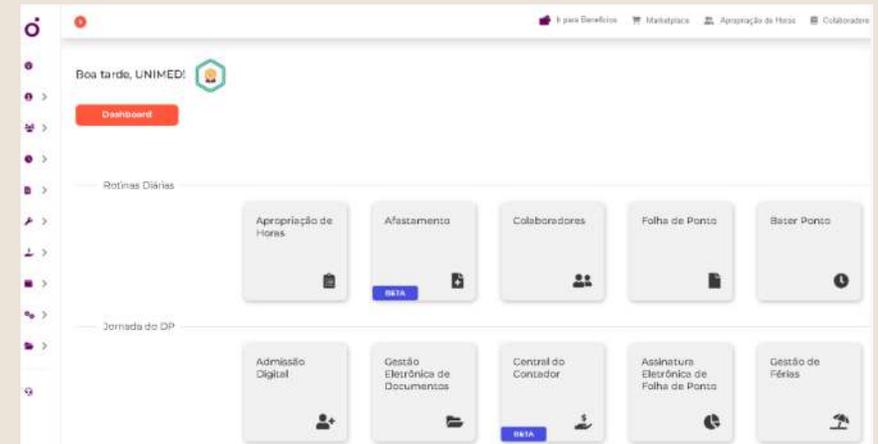
Em média, os seus funcionários estão:

### PE



[Ver Profiler](#)

Outro investimento importante se deu no processo de controle de ponto. A aquisição de um novo sistema, propiciou uma comunicação mais transparente fomentando a confiança entre empregador e colaborador, um armazenamento mais seguro das informações, aumento da mobilidade corporativa e um controle muito mais eficiente e eficaz do absenteísmo na cooperativa.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A Unimed Oeste do Pará adota diversas práticas contrárias a toda forma de discriminação, que incluem a aceitação do fato de que as pessoas têm características individuais e devem ser respeitadas, sem levar em conta a sua raça, etnia, gênero, religião, ideologia política, orientação sexual, idade, entre outras. Fechamos o ano de 2023 com 365 colaboradores ativos das mais diferentes etnias, faixas etárias, gêneros e níveis de escolaridade e não medimos esforços para que a sua permanência na nossa empresa agregue valor às suas histórias e carreiras.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



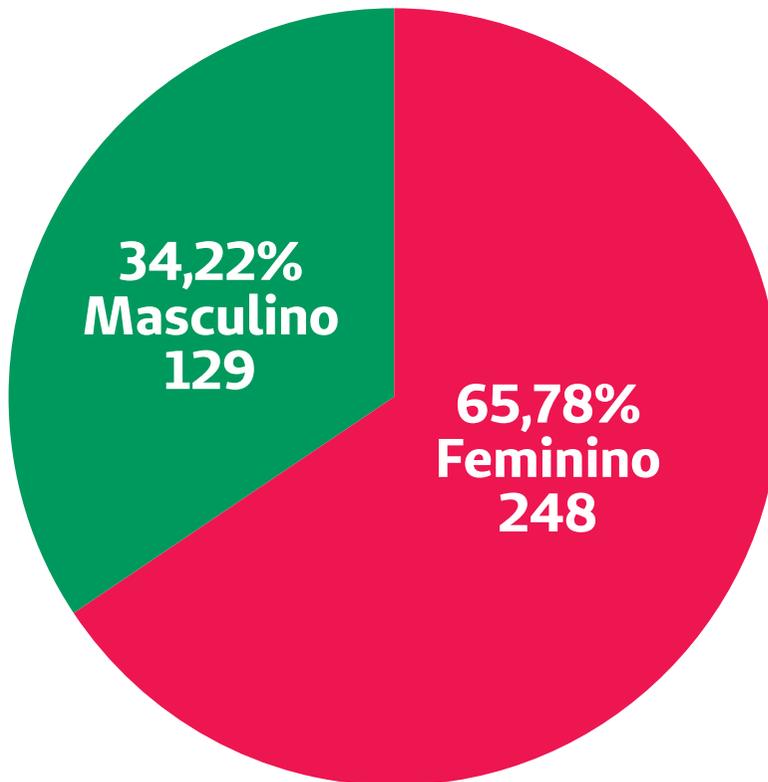
ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Colaboradores por Gênero

A presença feminina no quadro de colaboradores é marcante na Unimed Oeste do Pará e elas representam a maioria nos cargos de gestão, correspondendo a 65,78% da força de trabalho entre coordenadores e supervisores. Na política de cargos, carreiras e salários, não existe diferença de remuneração média entre homens e mulheres.



## Clima Organizacional

Dentre os colaboradores, 42,51% estão na empresa há mais de 4 anos, indicando uma boa adesão à Cultura Organizacional e um Clima Organizacional favorável, com os resultados das Pesquisas de Clima Organizacional mostrando uma linha de tendência muito favorável, indicando que a percepção coletiva que os colaboradores têm em relação à empresa relacionada a um conjunto de necessidades são favoráveis, contribuindo para o aumento de sua motivação e produtividade, impactando positivamente no desenvolvimento da cooperativa.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



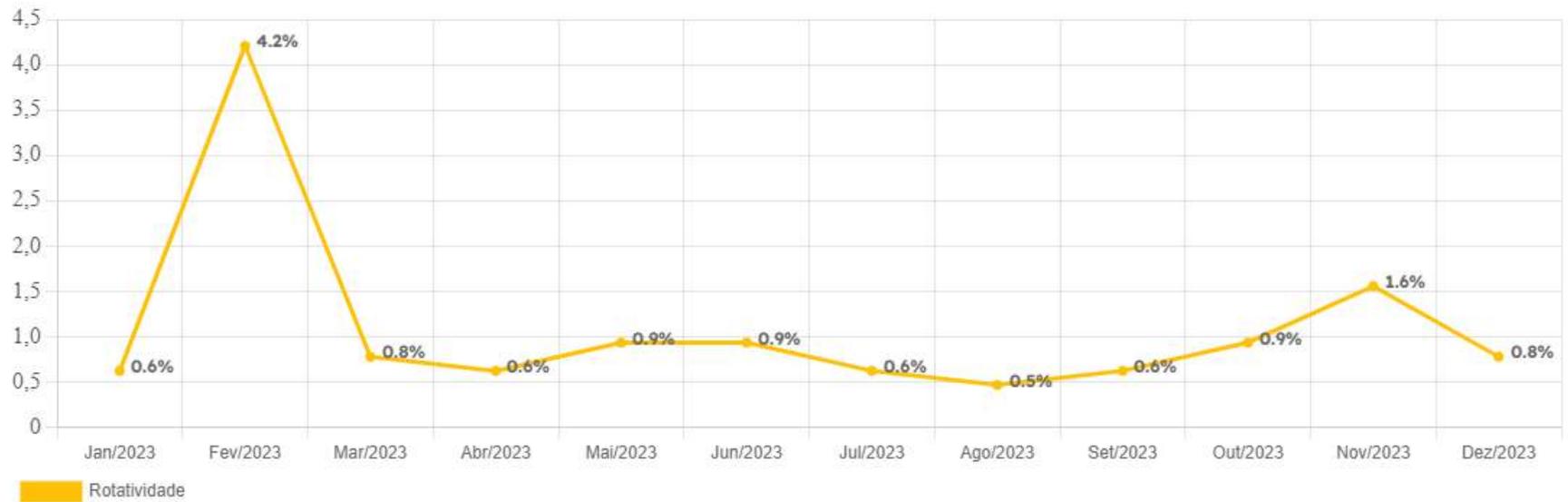
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# Rotatividade

O resultado médio da taxa de turnover (rotatividade) do último ano é de 1.08, refletindo as boas práticas de retenção e valorização da força de trabalho na operadora.

## Rotatividade

01/01/2023 - 31/12/2023



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG

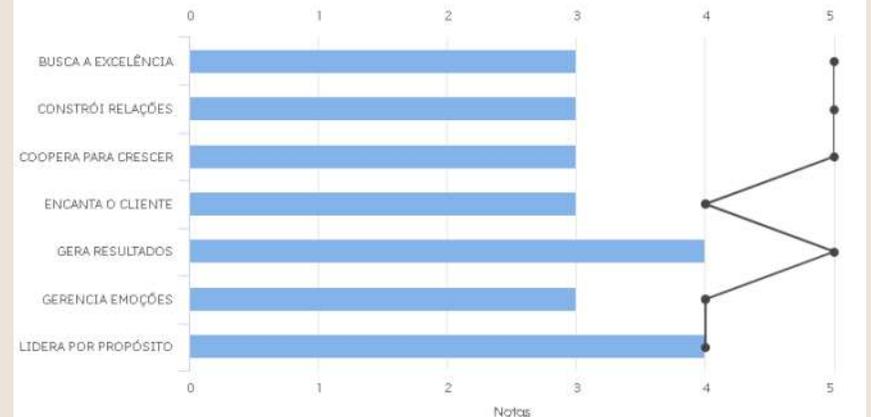


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# Gestão por Competências

A Unimed Oeste do Pará vem incorporando às suas ações de governança um modelo de gestão de pessoas baseado em competências essenciais e de liderança, que pode fornecer subsídios para a tomada de decisão nos diversos processos de recursos humanos, de modo a agregar valor aos profissionais e à execução das estratégias da organização.

## Notas por Competência

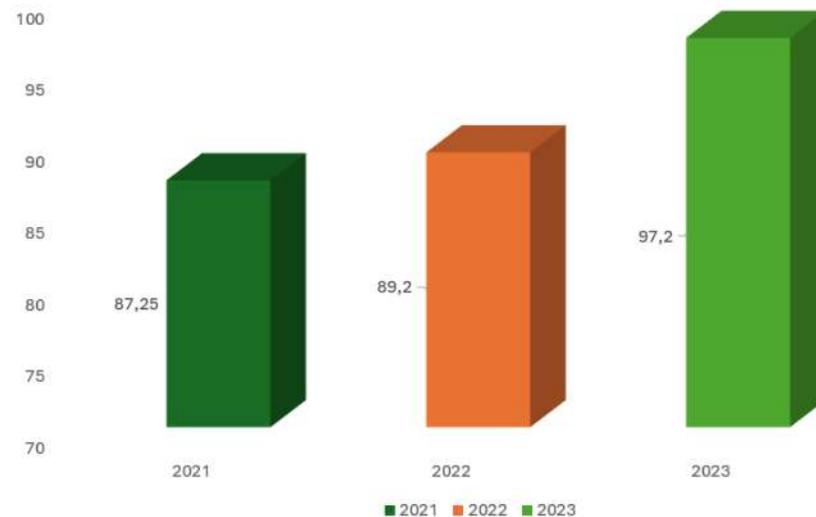


# TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Unimed Oeste do Pará uma das mantenedora da Fundação Unimed e seus colaboradores, cooperados e dirigentes, após a adesão, passaram a ter acesso, de forma gratuita, a mais de 90% dos cursos de curta duração da Faculdade Unimed, desenvolvidos a partir de temas essenciais para os profissionais que atuam no Sistema Unimed. Os Mantenedores da Fundação contribuem para o fortalecimento da marca Unimed em todo o país. O quinto princípio do cooperativismo diz respeito à “Educação, Formação e Informação” e a alta direção da Unimed Oeste do Pará reconhece e acredita na importância da disseminação do conhecimento como forma de crescimento e fortalecimento do Sistema. Ser cooperativista é se preocupar em capacitar nosso capital humano para que ele possa contribuir, eficazmente, para o nosso próprio desenvolvimento.

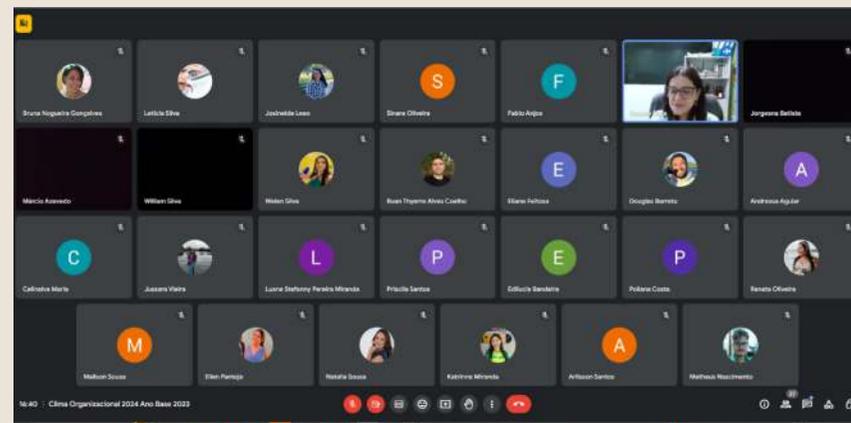
No período de 2023 tivemos uma adesão de 97,2% de colaboradores aos treinamentos planejados, com uma linha de tendência ascendente, quando comparamos aos resultados dos anos anteriores.

## PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTOS



## LIDERANÇA

Para acompanhar o ritmo das mudanças, as empresas modificaram sua maneira de gerenciar equipes, adotando uma liderança inovadora, conduzindo pessoas e negócios ao crescimento por meio de ações estratégicas, inteligentes e otimizadas. Pensando nisso, o Setor de Gestão de Pessoas desenvolveu o Programa de Formação de Líderes da Unimed Oeste do Pará (PDL) com o objetivo de envolver as lideranças com o negócio da organização, formar times de alta performance e aumentar a produtividade e eficiência dos processos na cooperativa.





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), implementado pela Unimed Oeste do Pará, possui um cronograma anual de ações voltadas à promoção da saúde, qualidade de vida, valorização, reconhecimento e desenvolvimento do seu quadro de colaboradores, com foco na mudança de comportamento e adoção de estilos de vida saudáveis. Dele fazem parte outros programas, como o Colaborador em Movimento que estimula a prática de esportes, Preparação para a Aposentadoria e Saúde da Mulher Colaboradora, com ações focadas na Saúde da Mulher. Os programas contam com o acompanhamento da equipe multiprofissional da Atenção Integral à Saúde (AIS).



*Ginástica Laboral*



*Campanha de Vacinação*



*Grupo de Corrida Mude 1 Hábito*

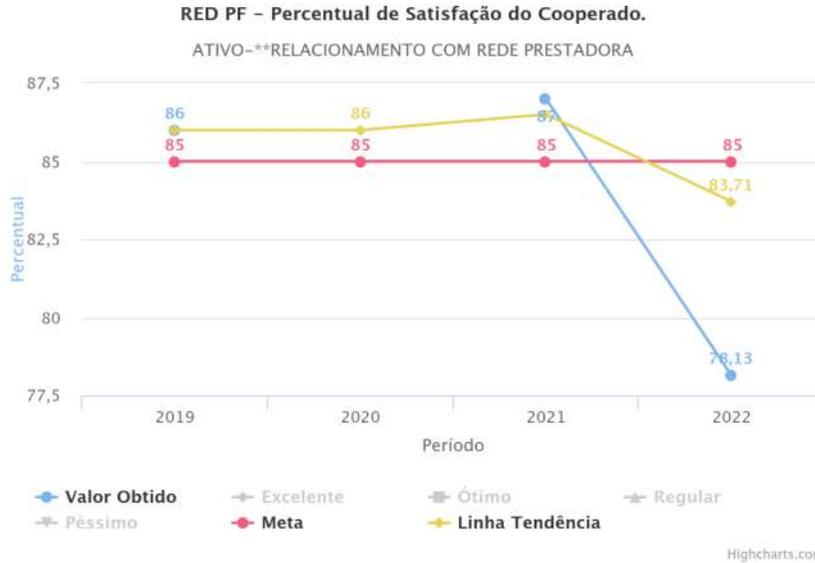
# RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

## Pesquisa de Satisfação do Cooperado

A UNIMEDOESTE DO PARÁ realiza uma pesquisa de satisfação com os seus cooperados para avaliar a qualidade de suas demandas solicitadas na cooperativa.

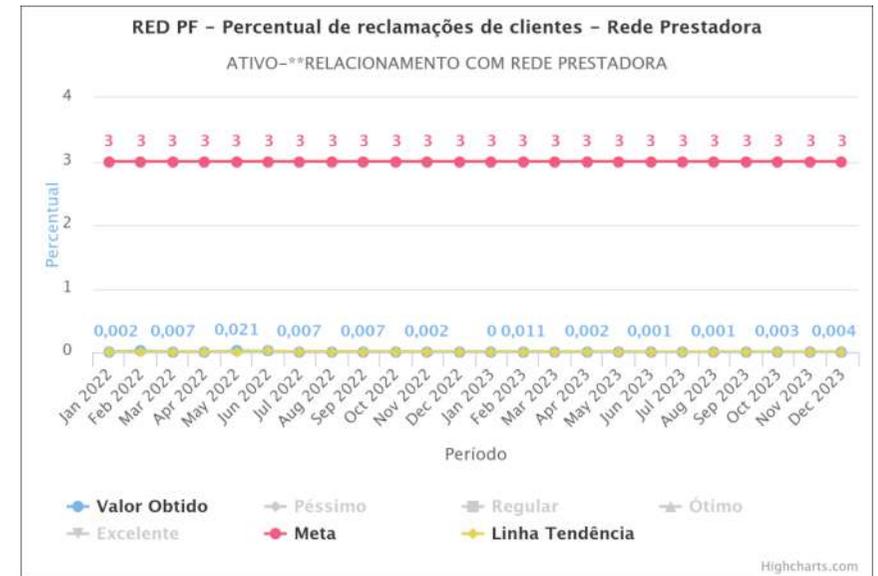
O objetivo é ouvir o que o cooperado pensa a respeito de nossa cooperativa, a forma como trabalhamos e como ele se relaciona conosco. Essa pesquisa é muito importante, pois através dela, serão criadas ações que aprimorem os serviços e o atendimento prestado, conhecendo os pontos fortes e, principalmente, aqueles que precisam ser desenvolvidos.

Devido a mudança do sistema autorizador e coordenação do setor da Rede de Relacionamento, houve atraso na pesquisa de satisfação 2022. A pesquisa de satisfação do Médico cooperado será em 2024.



Resultado da Pesquisa de Satisfação do Médico, ano base 2022, obtivemos 78,13%, dos médicos cooperados estão satisfeitos com a gestão atual da UNIMEDOESTE DO PARÁ.

### Reclamações de Clientes referente aos Cooperados



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



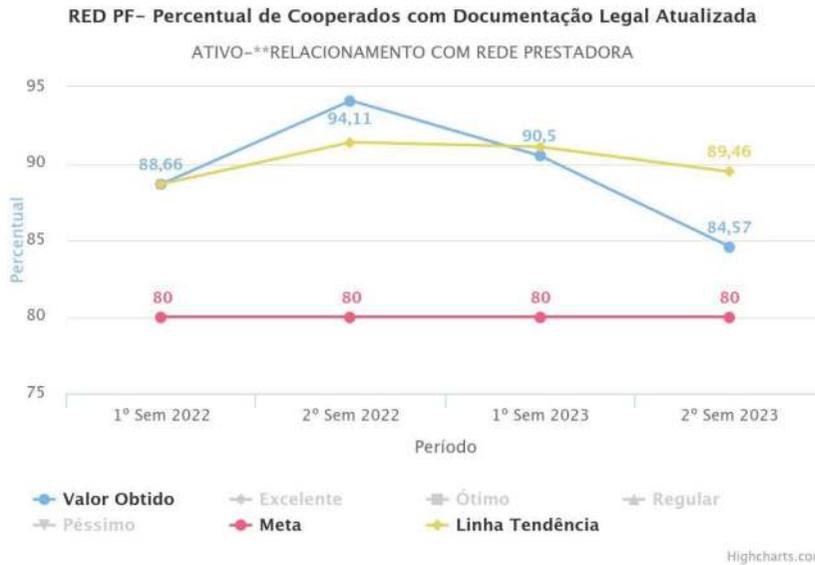
ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Observa-se que não há número de reclamações significativo, com relação aos médicos cooperados de 2022 a 2023.

### Atualização da Documentação dos Cooperados



### Percentual de presença dos Cooperados nos Eventos Direcionados



Em 2023 tivemos um aumento significativo relacionado percentual de cooperados presente nos Eventos Direcionados, relacionado ao ano de 2022. Com dois eventos significativos, um foi a Assembleia dos médicos cooperados em Março/2023 e o segundo o Jantar dos Médicos em Outubro/2023. É de suma importância que os cooperados participem dos eventos proporcionados pela Unimed.

## PORTAL DOS COOPERADOS

Novos Serviços:

Disponibilização do comprovante de pagamento, aos médicos cooperados.



Período pesquisado: 202310

Qtd: 10 Total R\$ 560,00 \$ Comprovante Pagamento

Código	Lançamento	Data	C/D	Valor (R\$)	Observações
558487	Pagamento de CONSULTAS DIVERSAS	27-NOV-23	Credito	560,00	
Valor de Base para IR: 560,00				Total de Créditos:	560,00
				Total de Débitos:	
				Valor Final:	560,00
				Total de Glosas:	

## SITE: Solicitação de Cooperação e Credenciamento

Este serviço é exclusivo para interessados em fazer parte da rede credenciada da Unimed Oeste do Pará. Caso você tenha interesse em ser nosso:

- Médico Cooperado
- Empresa Credenciada:
  - Hospital
  - Clínica
  - Serviço de Terapia
  - Laboratório de análises clínicas e/ou patológicas

**COMECE POR AQUI**

[Novo Cooperado Clique Aqui](#) [Novo Prestador Clique Aqui](#)

Aviso de Privacidade: Ao enviar este formulário, você concorda em compartilhar estes dados pelo legítimo interesse em participar do processo de Credenciar como prestador ou Cooperar como médico. Os dados aqui informados não serão utilizados para nenhuma outra finalidade.

### Prestador PJ



O processo de credenciamento para profissional da saúde que não figura como médico, é chamado de Credenciamento de Prestador, possui a necessidade de ser pessoa jurídica, pois não há contratação de profissional autônomo para a rede de atendimento da Unimed. É válido para hospitais, clínicas, laboratórios e serviços de terapias.

Para iniciar o processo, é necessário preencher o formulário acima, que será recepcionado pelo setor de Gestão de Rede Prestadora e prosseguirá com a troca de informações para que o pedido tenha sucesso, sendo que isso depende de fatores, como demanda para o serviço.

A necessidade básica para êxito, é de ter alvará emitido pela prefeitura municipal, estar devidamente licenciado em órgão de vigilância sanitária, inscrição atualizada do estabelecimento no CNES entre outros.

### Médico Cooperado



De acordo com Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Oeste do Pará, o processo de Cooperação inicia-se com o envio da Carta Proposta fornecida após preenchido o formulário acima.

Os candidatos à cooperação devem estar devidamente inscritos no Conselho Regional de Medicina (CRM), no caso de especialista com Registro de Qualificação de Especialista - RQE na especialidade pretendida, exercer suas atividades dentro da área de atuação da Unimed Oeste do Pará e atender às condições e requisitos previstos no Estatuto Social e Regimento Interno. Para ingresso no processo de a cooperação os candidatos precisam também ser aprovados mediante análise da documentação pelo Conselho Técnico e homologados pelo Conselho de Administração.

## Benefícios



### Plano de Saúde

Desconto Especial de 50% para Cooperado no plano de saúde - Rede básica (Titular, Esposa e Filho)



### Acessória Jurídica e Contábil

Garantimos assistência jurídica/contábil, durante o período de atividades na Cooperativa.



### Cursos e Capacitações

Cursos de cooperativismo, formação de diretores executivos e conselheiros e outros.



### Clube Unimed

Rede de desconto exclusivos em estabelecimentos vinculados ao programa



### Parcelamento da Quota

Condições Especiais de Parcelamento da Quota Parte.



### Atendimento ao Médico

Equipe exclusiva para lhe atender e auxiliar no que for preciso.

## Depoimentos



Dr. Alberto Mariano Gusmão Martins

"A Unimed é uma empresa comprometida com a qualidade do atendimento aos seus beneficiários. É composta por profissionais altamente qualificados e os serviços oferecidos são de excelência. Os pacientes têm acesso a todos os recursos necessários para o seu tratamento, inclusive a procedimentos de alta complexidade."



Dra. Kelyza de Oliveira Benedito Borges

"A Unimed é uma empresa que se preocupa com o bem-estar dos seus clientes. Os planos são acessíveis e oferecem uma ampla cobertura, incluindo consultas, exames, cirurgias e internações. Além disso, a empresa oferece diversos programas de promoção à saúde, que ajudam os clientes a prevenir doenças. Eu recomendo a todos os meus amigos e familiares."



Dr. Arthur Inocencio de Moraes Maciel

"A empresa sempre foi muito parceira dos médicos, oferecendo suporte e condições de trabalho excelentes. Além disso, o atendimento aos pacientes é de alta qualidade, com profissionais qualificados e equipamentos modernos."

## Portal do Cooperado



Olá, \_\_\_\_\_ Número Contrato: \_\_\_\_\_

BOLETIM INFORMATIVO | SUA PRODUÇÃO | DIRETORIA | CÓDIGO DE CONDUTA

O que o ano novo tem? Oportunidade de recomeçar. Aqui tem compromisso. Aqui tem Unimed.

RELATÓRIO DE GESTÃO | CAMINHO PARA A EXCELÊNCIA | Vídeos GOVERNANÇA E GESTÃO | FALE COM O RELACIONAMENTO



### POLÍTICA DE QUALIDADE

A política adotada pela Unimed Oeste do Pará visa o "Desenvolvimento, consolidação e manutenção de um Sistema perene de Gestão da Qualidade focado na melhoria contínua dos processos, a fim de promover a satisfação do cliente e de todas as partes interessadas".

### OBJETIVOS DA QUALIDADE

- A partir da Política da Qualidade, os objetivos da Qualidade foram estabelecidos:
1. Contribuir para o sustentabilidade do negócio otimizando a eficiência administrativa;
  2. Atender as necessidades e expectativas e garantir a satisfação dos clientes externos e dos públicos internos da organização;
  3. Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócios, serviços e produtos;
  4. Definir e desenvolver competências alinhadas à estratégia organizacional.

**APP UNIMED COOPERADO**

Já na versão para o cooperado, foram priorizados a agilidade de processos e o relacionamento dos médicos com suas cooperativas. O principal diferencial é o acesso ao extrato de contas e também à produção médica. Os profissionais também podem acessar documentos, como resumo dos atendimentos e consulta à Classificação Internacional de Doenças (CID).



**NOVOS COOPERADOS E CREDENCIAMENTOS:**

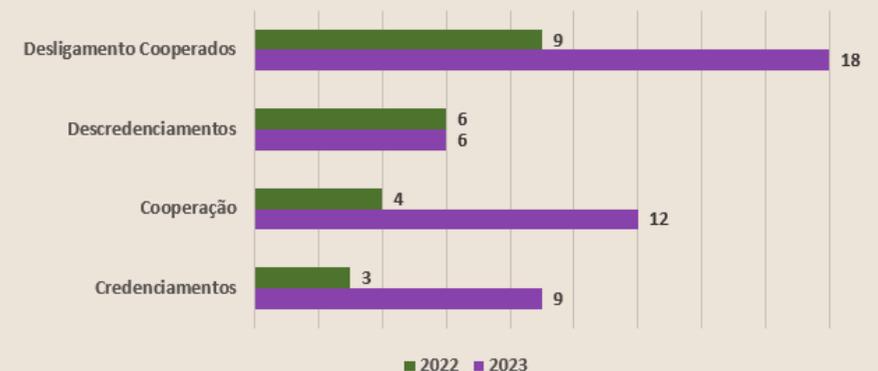
Comparando os dados entre 2022 e 2023, observa-se um aumento significativo no número de credenciamentos, passando de 3 novos credenciados para 9. No entanto, o número de descredenciamentos manteve-se constante em 6 em ambos os anos.

Quanto às cooperações, houve um aumento substancial de 4, no ano de 2022, para 12 novas cooperações, em 2023. Por outro lado, os desligamentos de cooperados aumentaram de 9 em 2022 para 18 em 2023.

Ademais, diferentemente do ano de 2022, quando os novos credenciamentos e cooperações estavam concentrados exclusivamente no município de Santarém-PA, em 2023 observa-se uma clara intenção de ampliar a rede de prestadores de serviços para além desse local. Dos 09 novos credenciados, 06 pertencem a outras regiões no Oeste do Pará, que não Santarém. Além disso, das 12 novas cooperações, 02 foram em áreas além de Santarém, evidenciando uma expansão estratégica da atuação da Unimed Oeste do Pará para abranger outros municípios na região Oeste do Pará."

	2022	2023
Credenciamentos	3	9
Cooperação	4	12
Descredenciamentos	6	6
Desligamento Cooperados	9	18

Quadro de Credenciamentos, Cooperação e Desligamentos - 2022 - 2023



SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE

NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ

NOSSO MODELO

ESG

SOBRE ESTE RELATÓRIO

# JANTAR EM ALUSÃO AO DIA DOS MÉDICOS

Evento realizado no mês de Outubro/2023, onde tivemos a presença de 43 médicos cooperados, em uma evento dedicado aos médicos cooperados da Unimed Oeste do Pará.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# ENCONTRO SECRETARIADO MÉDICO Conectando Profissionais

A Unimed Oeste do Pará, reforça seu compromisso de manter um relacionamento próximo com todos aqueles que com muito profissionalismo, carinho e dedicação atendem nossos clientes e ajudam a fortalecer a nossa marca.

Desde 2017 a Unimed Oeste do Pará promove esse evento, direcionados às secretarias dos médicos cooperados e no ano de 2023 não foi diferente, onde o evento contou com palestras e muitas dinâmicas.

Foram apresentados também:

Programa de Incentivo às Secretárias, que premiará a secretaria destaque do ano.

Lançamento do novo portal das secretárias oferecendo diversos serviços como: informativos da Unimed, Clube de Benefícios, exclusivo para secretárias- Clube Unimed e Cursos de capacitação na área de secretariado médico.

No evento foram realizados a premiação e os reconhecimentos das secretarias de destaque de 2023, que reuniu e celebrou os talentos especiais dentro da comunidade do secretariado médico.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# Criação do Canal do Secretariado Unimed

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023

**Clube Unimed, Treinamento e Capacitação, Programação de Incentivo à Secretaria e Informativos**



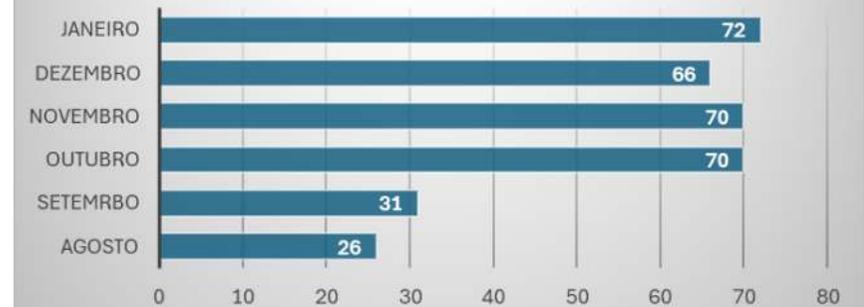
## Relatório de Acompanhamento de Protocolos Abertos pelas Secretárias

Desde agosto de 2023, a Unimed Oeste do Pará, disponibiliza o CRM, ferramenta usada para abertura de chamados com objetivo em atender demandas diversas das secretarias como: faturamento, glosas, problemas no sistema, financeiro e etc.

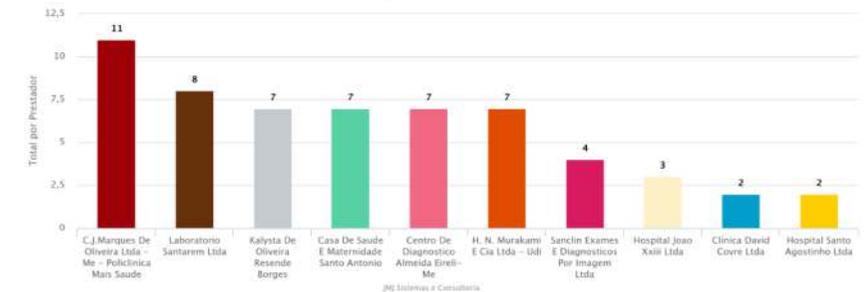
Sendo antes, rede eram tratadas pontualmente através de grupo de wats, não tendo controle e demora na devolutiva.

PERÍODO	QUANTIDADE
AGOSTO	26
SETEMBRO	31
OUTUBRO	70
NOVEMBRO	70
DEZEMBRO	66
JANEIRO	72

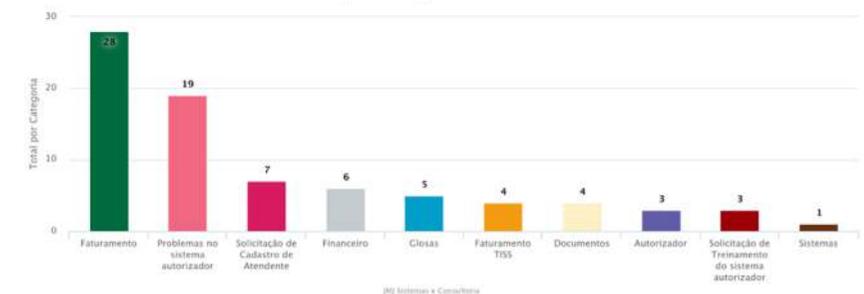
## QUANTIDADE MENSAL



## Top 10 Prestadores



## Top 10 Categorias - Prestador



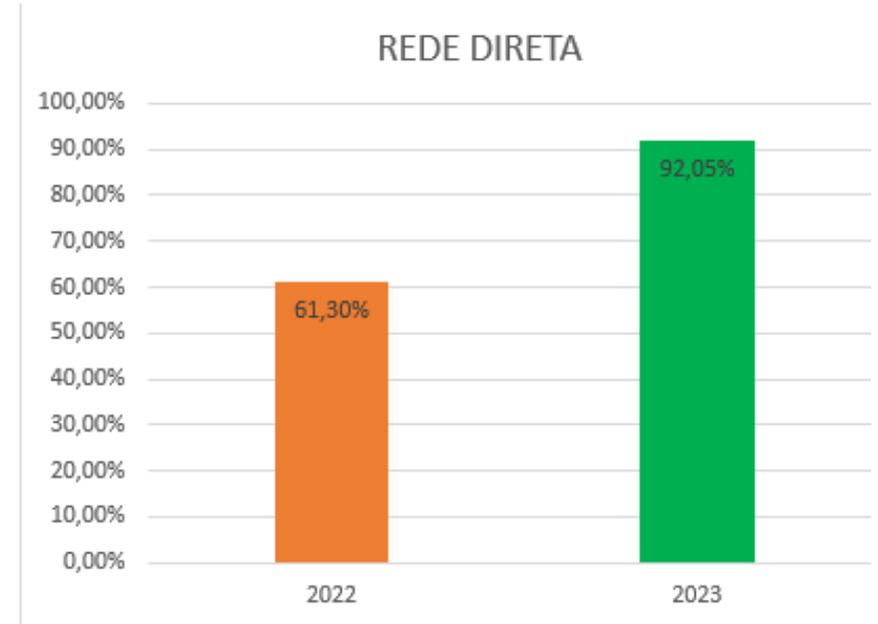
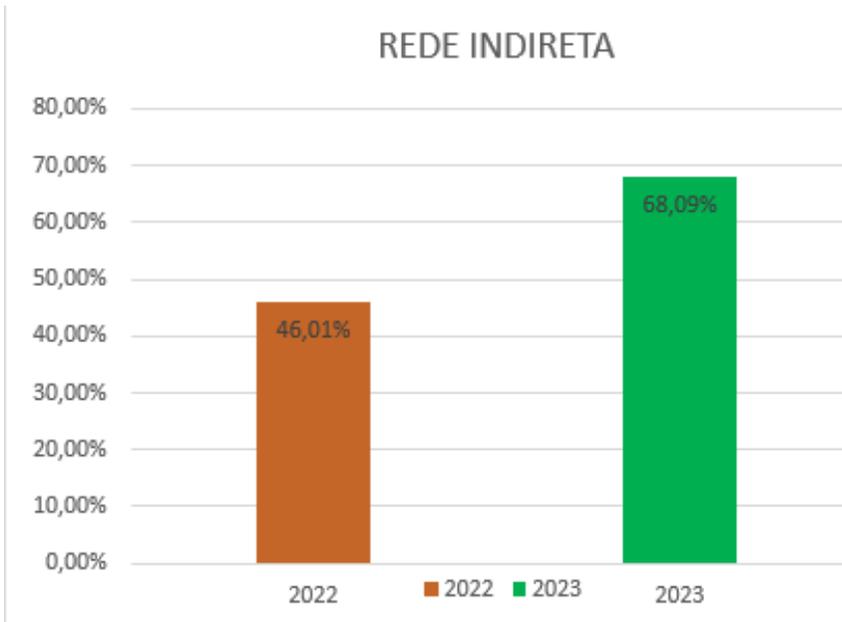
# RESOLUÇÃO NORMATIVA

## ANS N° 568, de 19 de dezembro de 2022

Dispõe sobre as solicitações de substituição de entidade hospitalar e de redimensionamento de rede por redução.

### COMPARATIVO DA ATUALIZAÇÃO DA REDE DIRETA E INDIRETA.

ATUALIZAÇÃO DA REDE INDIRETA		ATUALIZAÇÃO DA REDE DIRETA	
2022	46,01%	2022	61,30%
2023	68,09%	2023	92,05%



No ano de 2023, tivemos um grande avanço na higienização da Rede, principalmente na rede direta, onde nossos prestadores encontram-se regularizados e disponíveis aos usuários do sistema Unimed. Com relação a rede indireta, o trabalho vem a ser mais complexo, pois dependemos de outras Unimeds para informar o que mudou em sua rede, ou seja, inclusões e exclusões de serviços.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CREDENCIADO

A UNIMEDOESTEDOPARÁ realiza uma pesquisa de satisfação com os seus credenciados para mensurar a qualidade de suas demandas solicitadas na cooperativa.

O objetivo é ouvir a rede credenciada a respeito de nossa cooperativa, a forma como trabalhamos e como ela se relaciona conosco. Essa pesquisa é muito importante, pois através dela, serão criadas ações que aprimorem os serviços e o atendimento prestado, conhecendo os pontos fortes e, principalmente, aqueles que precisam ser desenvolvidos.

Contudo, devido a mudança do sistema autorizador e coordenação do setor de relacionamento, a pesquisa de satisfação PJ ano base 2022, foi lançada somente no segundo semestre de 2023, não tendo adesão suficiente dos nossos prestadores, por este motivo ficou inviável a análise.

# DO PRESTADOR

O Portal do Prestador é uma ferramenta que integra todos os envolvidos no processo de atendimento a rede credenciada. De maneira eficiente, com uma única interface comum a todos e por meio da mobilidade que a Internet permite, através do alinhamento do fluxo de gestão das demandas da rede credenciada, o resultado esperado é que eles estejam satisfeitos com as tratativas e devolutivas, sempre atendendo as expectativas deles.

Nele é disponibilizado os boletins atualizados, produção, relatórios de Gestão, Código de conduta, manual do prestador, manual da secretária, fale com Relacionamento etc.



**Portal do Prestador**

SUA PRODUÇÃO      ENVIO DE NFs

**ALERTA DE FRAUDE**

Cuidado com **BOLETOS FALSOS**

Sempre solicite a 2º via de faturas em nosso canal oficial  
[www.unimedoestedopara.coop.com.br](http://www.unimedoestedopara.coop.com.br)

RELATÓRIO DE GESTÃO      CÓDIGO DE CONDUTA      FALE COM O RELACIONAMENTO      INFORMAÇÕES IMPORTANTES

# ATENDIMENTO

## Percentual de Satisfação do Beneficiário

Em 2019 a UNIMED OESTE DO PARÁ, começou a realizar pesquisa de satisfação do beneficiário, sendo este um grande diferencial estratégico dentro da empresa, com o intuito de otimizar os atendimentos realizados e garantir que os beneficiários construam uma imagem positiva a respeito da Operadora. Trazendo resultados e mensurando o que diz respeito às melhorias dos processos operacionais e fazendo o beneficiário sentir que estamos trabalhando para a satisfazê-los.

Mediante aos resultados, temos a possibilidade de criar ações de melhorias junto às áreas da Operadora e prestadores de serviços, para que o beneficiário tenha uma experiência única com o sistema Unimed.

A pesquisa referente ao ano de 2022 foi conduzida junto aos beneficiários em 2023, período marcado por transições nos sistemas de autorização na Unimed. Essas mudanças resultaram em uma significativa insatisfação com a marca, devido às alterações nos processos. No entanto, é importante destacar que a Unimed Oeste do Pará empreendeu esforços proativos para enfrentar esse cenário.

Dentre as iniciativas implementadas pela Unimed Oeste do Pará, destacam-se a criação de recursos próprios, como o Centro de Terapias Especiais, Centro Médico, Centro de Imagem e Centro de Fisioterapia. Estas ações foram concebidas com o objetivo de aprimorar a experiência dos beneficiários e, conseqüentemente, refletir positivamente nas avaliações da próxima pesquisa.

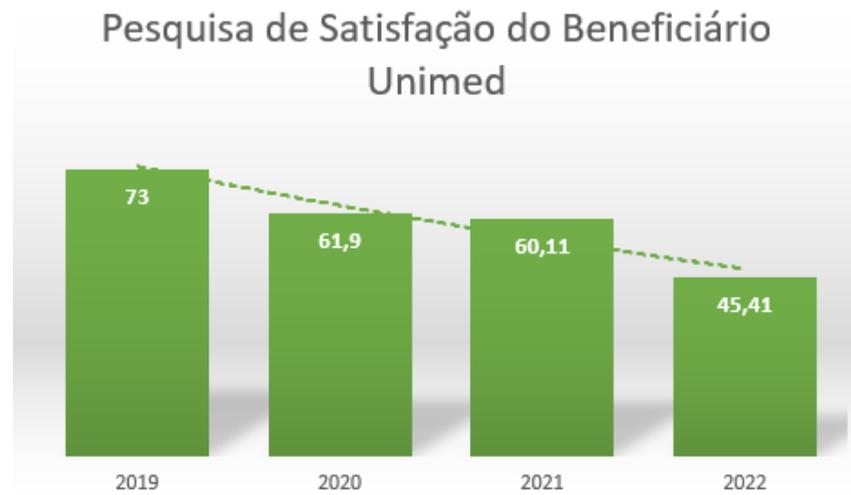
A Unimed Oeste do Pará está empenhada em proporcionar serviços de qualidade e busca, por meio dessas iniciativas, fortalecer sua oferta, promovendo uma resposta positiva dos beneficiários nas avaliações futuras.

### SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

A área do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) se estruturou na Unimed Oeste do Pará no ano de 2019, vinculado ao setor de Atendimento Presencial, tendo como principal intuito proporcionar a comunicação entre a cooperativa e o beneficiário, a fim de auxiliar na resolução de problemas, solicitações/informações e elogios. Este também auxilia na melhoria da qualidade dos processos internos e garantia de satisfação do cliente.

Sob esta ótica, o SAC atua sob as orientações do Decreto 11.034/2022, no qual prevê as normas de funcionamento, como: Canais, prazos, formas de recepção e devolutivas das demandas.

Ademais, no ano de 2023, o SAC atuou de forma primordial em meio às mudanças no sistema Unimed, entre eles a mudança do sistema autorizador, o aumento excessivo da procura por terapias, além de credenciamento e descredenciamento de prestadores intercâmbio. Dessa forma, notou-se um aumento de 64,5% de protocolos abertos, vejamos:



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

TIPO	2021	2022	2023
Elogios	30	10	10
Informações	761	1393	4472
Reclamação	549	720	1349
Sugestão	5	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>1345</b>	<b>2125</b>	<b>5833</b>



Segundo os dados acima, a quantidade de elogios e sugestões ao sistema Unimed Oeste do Pará, mantiveram-se. Entretanto, as reclamações aumentaram, no ano de 2023 em 47,7% e solicitações de informações subiram em 69%, dados estes alarmantes, no quais impactaram diretamente os demais controles, como os canais de comunicação, conforme dados a seguir:

Canal de Atendimento	Contagem 2023	%
APP - WhatsApp	737	12,64%
Portal	3934	67,44%
Presencial	543	9,31%
E-mail	606	10,39%
Telefone	6	0,10%
Redes Sociais	7	0,12%
<b>Total Geral</b>	<b>5833</b>	<b>100,00%</b>

Quanto aos canais usados - 2023



Atualmente trabalhamos com 6 canais de comunicação, visando a facilidade para o cliente contactar nossos serviços, dessa forma, de acordo com os dados, o portal Fale Conosco da Unimed Brasil ainda é o mais utilizado por nossos beneficiários, deixando em segundo lugar o aplicativo WhatsApp.

Por conseguinte, os prazos estabelecidos pelo Decreto 11.034/22, ou seja, de 7 dias corridos, também sofreram consequências, sendo assim, temos:



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

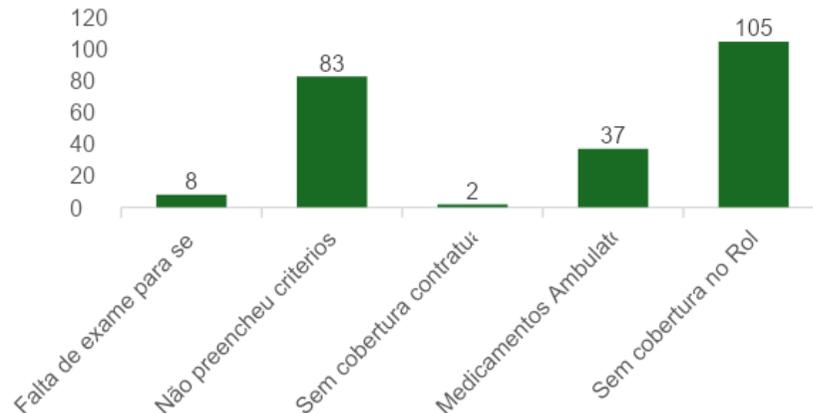
### Prazo de Resposta ao Beneficiário (7 dias) 2023



A quantidade de demandas respondidas aos beneficiários, fora do prazo, também aumentou, sendo 98 protocolos no ano de 2022 e 509 no ano de 2023, sendo 275 protocolos no primeiro semestre e 320 protocolos no segundo semestre.

No ano de 2023, disponibilizamos aos beneficiários o total de 245 negativas formais, sendo estas, oito negativas por falta de exames/documentos para se enquadrar na DUT, 83 por não preencher os critérios da DUT, 2 por não haver cobertura contratual, 37 de medicamentos ambulatoriais e 105 negativas por não haver cobertura no Rol da ANS, conforme gráfico abaixo:

### Negativas Formais - 2023



Outrossim, insta destacar a importância do SAC dentro da cooperativa Unimed, este por sua vez possui um risco de média complexidade na gestão, podendo trazer resultados em seu crescimento, nesse contexto, vejamos a quantidade de NIP's abertas que também foram registrados no SAC.

Total de NIP's	Demandas SAC - NIP	%
640	276	43,13%

Total de Demandas - SAC	Total de NIP's	%
5833	276	4,73%

### Total de NIP's - Geral -2023



### Total de SAC que se tornaram NIP - 2023





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG

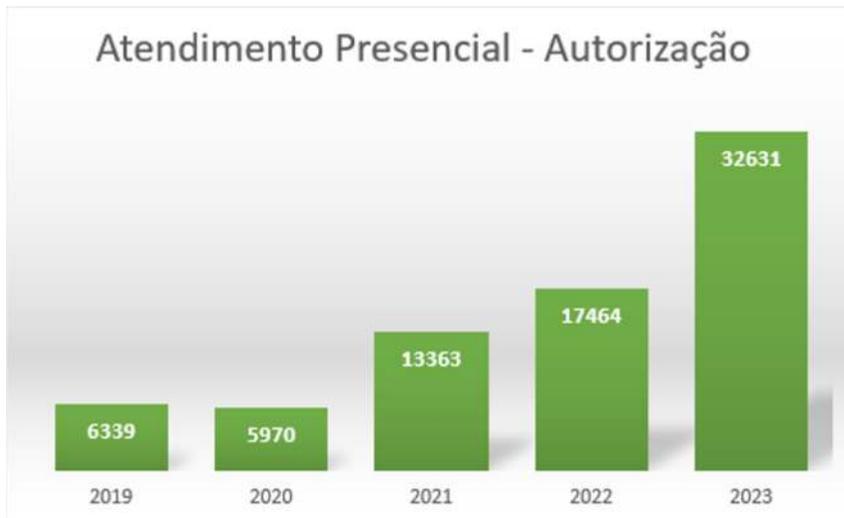


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

Logo, é visível a quantidade de demandas resolvidas no SAC, não ultrapassando ou causando transtornos em outros processos, contudo, estamos sempre dispostos a melhorar os serviços ofertados aos nossos beneficiários.

## Atendimento Presencial

O atendimento presencial ocorre nas instalações da operadora para oferecer suporte aos beneficiários em questões relacionadas à autorização e orientações. Observou-se um aumento significativo na demanda presencial de 2019 a 2023, resultado dos desafios enfrentados no atendimento pela Rede Prestadora. Em particular, em 2023, houve uma mudança no sistema autorizador, resultando em um acúmulo de beneficiários buscando atendimento presencial devido às dificuldades temporárias decorrentes dessa transição como evidencia o gráfico abaixo:



## Atendimento Contact Center

A Operadora também dispõe de um serviço terceirizado de Call Center Flex Call desde 2019, sendo que, desde então, sua performance é monitorada mensalmente por meio de indicadores de qualidade dos serviços prestados.

No ano de 2023, observamos os seguintes dados para os números 4020 e 0800:

Número 4020:

Demanda média mensal: 2.771 atendimentos.

Pico de demanda em março, devido à mudança no sistema autorizador.

Média do Tempo Médio de Atendimento (TMA) ao longo do ano: 00:05:03.

Nível de abandono/desistência estabelecido em 5% ao mês, resultando em 1,94% no ano.

Número 0800:

Demanda média mensal: 7.280 atendimentos.

Maior demanda em julho, com uma redução nas ligações abandonadas/desistidas em dezembro.

O nível de abandono/desistência estabelecido em 5% ao mês, resultando em 2,71% no mês, mantendo-se dentro do padrão.

A análise analítica dos relatórios das ligações 0800 e 4020 pela empresa contratante revelou que esses resultados abrangem todos os agentes na operação da plataforma ao longo de 2023.

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos serviços executados pelo Call Center, abrangendo o período de 2019 a 2023. Esses dados refletem o compromisso contínuo com a qualidade e eficiência operacional da equipe ao longo dos anos.



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

## Produção Call Center



Observa-se que em 2023, a demanda de atendimentos apresentou uma redução de 20,48% em comparação com o ano de 2022. Esse decréscimo é atribuído à estratégia de redução de custos, que incluiu a diminuição do número de atendentes da empresa terceirizada, visando uma economia no valor do contrato.

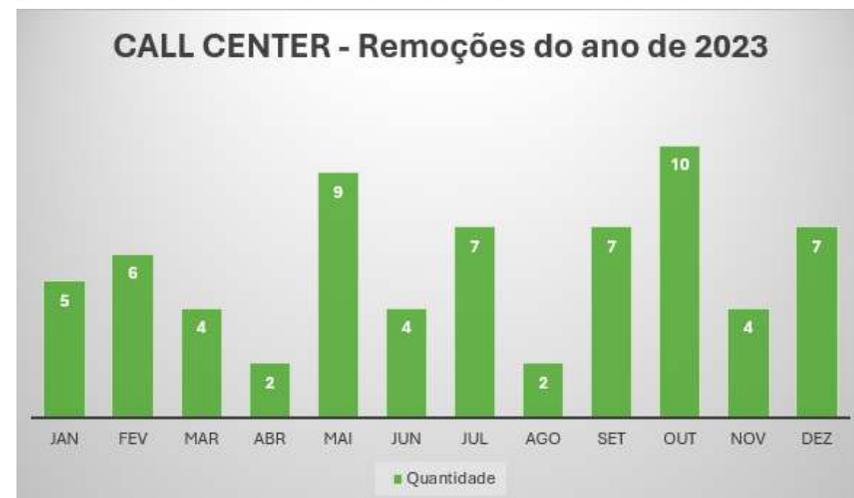
## Remoções

A Unimed Oeste do Pará executou a operação com base nas informações fornecidas pelo suporte responsável pela remoção aérea, fluvial e terrestre, com o objetivo de assegurar um transporte consistente e científico, aplicamos conhecimentos teóricos e práticos, incorporando novas tecnologias e antecipando possíveis falhas, sempre buscando aprimorar a eficiência no transporte dos beneficiários até o destino final juntamente com auxílio do Call Center, Auditoria Médica, Gerente Geral e Coordenadora de Atendimento em Santarém.

Durante o ano de 2023, o call center intermediou 67 processos de remoção realizados pela equipe interna da Unimed Oeste do Pará, oferecendo serviços que incluíram a inserção de guias no sistema, acionamento das equipes gestoras e de auditoria, comunicação com fami-

liares, busca por leitos em hospitais credenciados, solicitação de orçamentos para fretamento e acompanhamento do beneficiário desde a origem até o destino final.

CALL CENTER - Remoções do ano de 2023												
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
QTD	5	6	4	2	9	4	7	2	7	10	4	7



# AGENDAMENTO

A Unimed Oeste do Pará encerrou as atividades na sede administrativa e comercialização de planos de saúde para moradores de Altamira, no dia 01 de março de 2023. O comunicado foi emitido na segunda-feira, 13 de Fevereiro de 2023.

Disponível: <https://diariodopara.dol.com.br/para/unimed-anuncia-encerramento-das-atividades-em-altamira-46488/>



A partir de março de 2023 houve a centralização das demandas protocoladas junto a equipe da Operadora na Cidade de Santarém, que passaram a otimizar os agendamentos de Altamira, Santarém e Intercâmbio. Ressalto que os protocolos de Itaituba permanecem sob a responsabilidade de outra coordenação.

## Central de Agendamento

Presencial Santarém: Franciara

Equipe Interna:

Altamira: Raquel e Ellen

Santarém: Jéssica e Dalila

Intercâmbio: Ana e Gleiciane

Agendamento dos Recursos Próprios: Rebeca

Passagem / Remoção: Jéssica, Ana e Ellen

Perícia Médica: Jéssica

Negociação HM e Negativa: Todos

Em treinamento: Yan e Jessica

Facilitadores:

Nip: Gleiciane e Ellen

Sac: Ana, Raquel e Jéssica

Ouvidoria e Qualidade: Dalila

Liminar/Processo: Priscila e Gleiciane

## DOS NÚMERO DE AGENDAMENTOS REGISTRADOS

No ano de 2021 a central de agendamento recebeu 18.545 protocolos. Em 2022 houve o registro de 35.833. Já em 2023, a central de agendamento recebeu o registro de 40.625 protocolos. Segue detalhamento mensal do total de protocolos com base nos anos de 2021, 2022 e 2023.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## AGENDAMENTOS

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMULADO
2021	602	692	973	1025	1154	1543	2140	2033	2092	2121	2272	1898	18545
2022	2488	2943	3029	2748	3120	2830	2546	3337	3086	3358	3437	2911	35833
2023	4122	3612	4490	3221	3767	3476	3629	3775	3218	2879	2493	1943	40625

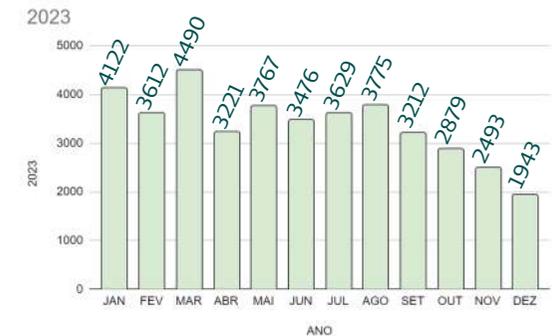
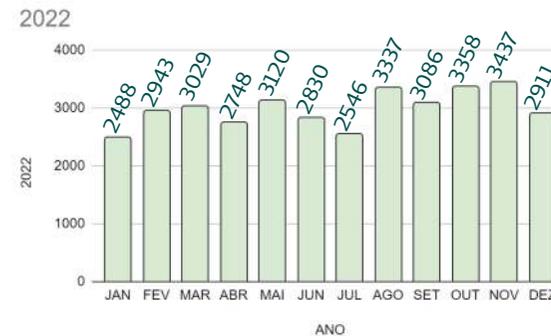
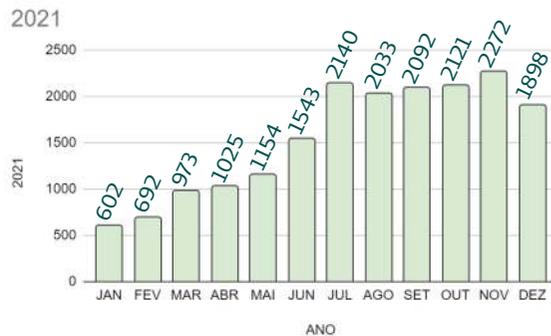
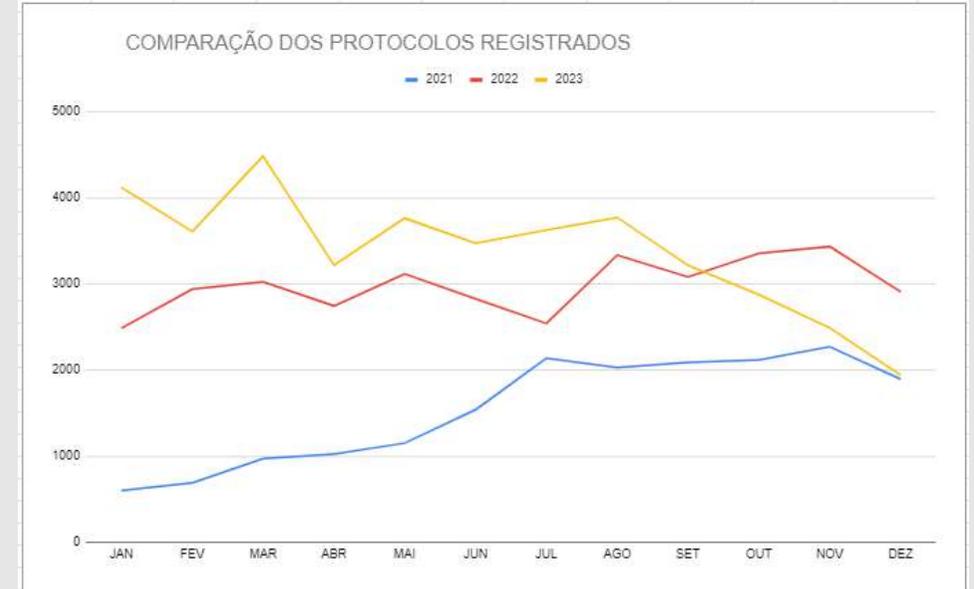
Levando em consideração os dados mensais, podemos observar que ocorreu uma oscilação na quantidade de registro de protocolos no decorrer dos meses, sendo impactados principalmente pela quantidade de vidas em áreas com insuficiência de rede. Quantidade de vidas:

**2021** - 40.379

**2022** - 44.798

**2023** - 45.851

Em Novembro de 2023, desabilitamos a opção de registro de protocolo pelo site, sendo direcionada 100% da demanda online para o Call center via Bot (0800 591 6241), evitando a duplicidade de pedido realizados pelo beneficiário.



# Das Negociações Realizadas por Insuficiência de Rede Direta e Indireta

Devido a inexistência/ indisponibilidade de rede credenciada houve a necessidade da realização de negociação direta em algumas especialidades, ocorrendo um aumento considerável ao longo dos anos. Além disso, ocorreu a contratação em Julho de 2022 da plataforma Conexa Saúde, ferramenta que garante os atendimentos na modalidade online, respeitando os prazos regidos pela Resolução Normativa ANS N° 566, de 29 de Dezembro de 2022 , com intuito de minimizar os custos de consultas com valores acima da tabela Unimed. Insta mencionar que os agendamentos são feitos pela equipe de Itaituba e Santarém para qualquer área demandada.

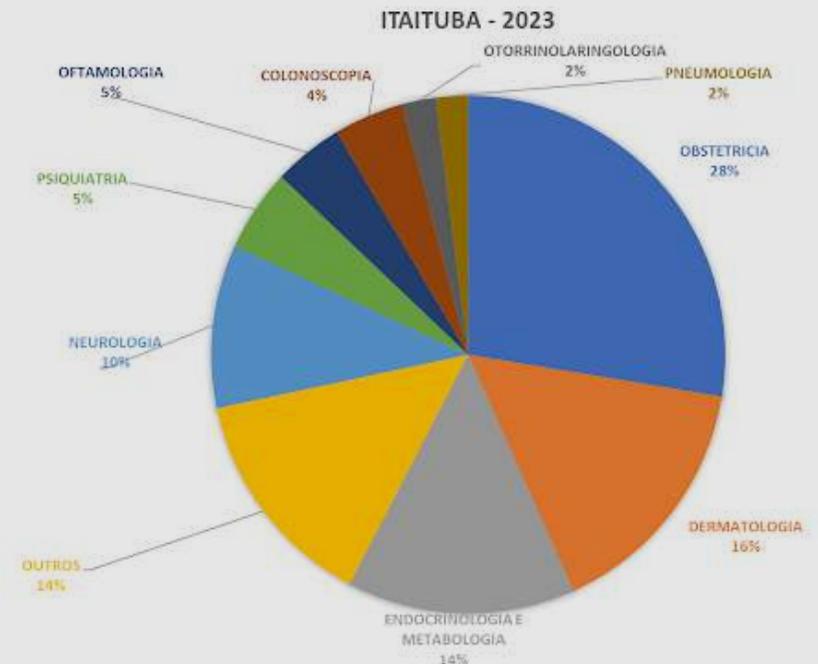
Segue dados relacionados às negociações realizadas:

GERAL	Altamira	Itaituba	Intercâmbio	Santarém	Total
<b>2021</b>	R\$ 280,00	R\$ 0,00	R\$ 1.971.204,18	1.220.281,20	<b>R\$ 3.191.765,38</b>
<b>2022</b>	R\$ 1.516.610,89	R\$ 0,00	R\$ 6.436.488,71	R\$ 1.042.371,21	<b>R\$ 8.995.470,81</b>
<b>2023</b>	R\$ 2.004.001,79	R\$ 59.772,00	R\$ 15.132.287,79	R\$ 2.064.117,57	<b>R\$ 19.260.179,15</b>

## ITAITUBA

OBS: Os dados de 2021 e 2022 da Cidade de Itaituba constam zerados, pois na época o escritório realizava o processo de negociação manualmente, sendo assim, sem registros no portal de agendamento.

2023	
OBSTETRICIA	R\$ 15.000,00
DERMATOLOGIA	R\$ 8.530,00
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 7.820,00
OUTROS	R\$ 7.627,00
NEUROLOGIA	R\$ 5.550,00
PSIQUIATRIA	R\$ 2.800,00
OFTAMOLOGIA	R\$ 2.400,00
COLONOSCOPIA	R\$ 2.400,00
OTORRINOLARINGOLOGIA	R\$ 1.150,00
PNEUMOLOGIA	R\$ 1.100,00



# SANTARÉM

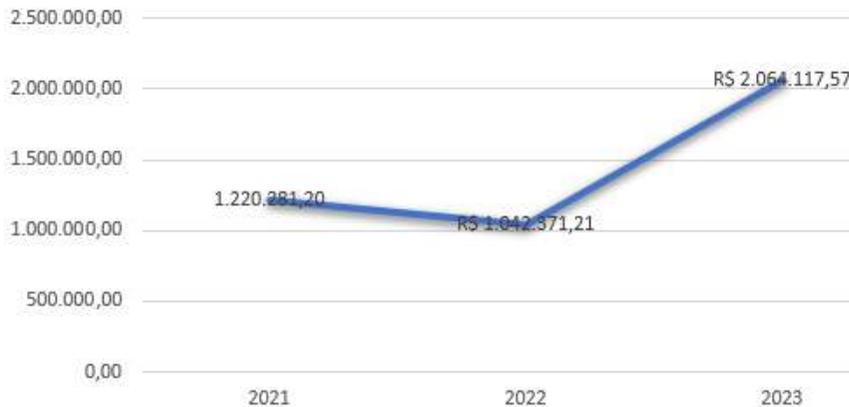
Segue dados das 10 especialidades que houve mais solicitação no portal:

2021	
OUTROS	R\$ 202.733,30
CARDIOLOGIA	R\$ 176.978,00
NUTROLOGIA	R\$ 166.500,00
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 96.450,00
NEUROLOGIA	R\$ 84.742,38
PSIQUIATRIA	R\$ 78.347,80
GASTROENTEROLOGIA	R\$ 76.447,99
OFTAMOLOGIA	R\$ 71.202,50
GINECOLOGIA	R\$ 66.383,25
ADMINISTRACAO HOSPITALAR	R\$ 54.245,10

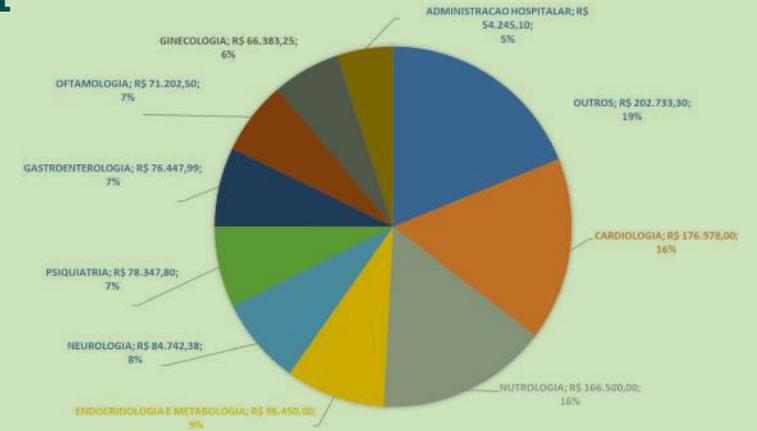
2022	
ADMINISTRACAO HOSPITALAR	R\$ 237.662,00
NUTROLOGIA	R\$ 129.900,00
GINECOLOGIA	R\$ 107.850,00
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 74.400,00
ULTRA-SONOGRAFIA	R\$ 58.924,97
GASTROENTEROLOGIA	R\$ 57.713,25
OUTROS	R\$ 49.847,59
FONOAUDIOLOGIA	R\$ 45.950,00
OFTAMOLOGIA	R\$ 45.180,00
PROCTOLOGIA	R\$ 25.250,00

2023	
ADMINISTRACAO HOSPITALAR	R\$ 445.042,93
COLONOSCOPIA	R\$ 179.379,40
OUTROS	R\$ 170.400,34
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	R\$ 146.234,00
CIRURGIA DA CABECA E PESCOCO	R\$ 106.490,00
PEDIATRIA	R\$ 80.809,88
GINECOLOGIA	R\$ 71.690,16
ULTRA-SONOGRAFIA	R\$ 65.803,04
ALERGIA E IMUNOLOGIA	R\$ 65.725,06
GASTROENTEROLOGIA	R\$ 64.016,00

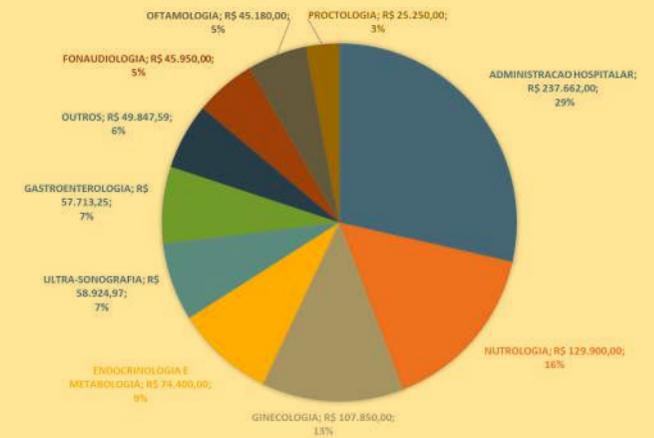
Obs: ADMINISTRACAO HOSPITALAR e OUTROS - O custo trata-se de Honorários médicos e exames que não constam na listagem disponível no sistema de agendamento.



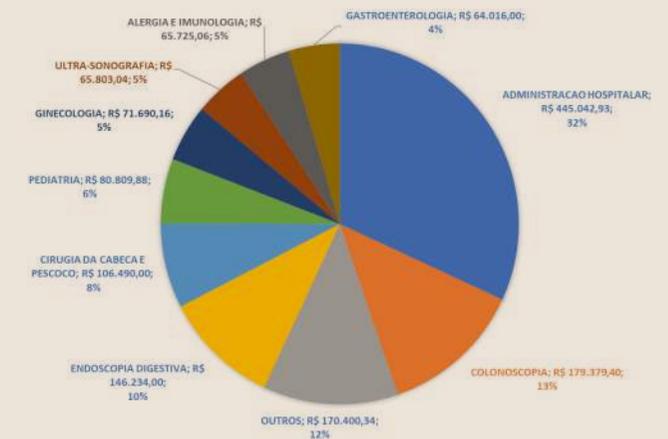
## 2021



## 2022



## 2023





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# ALTAMIRA

Segue dados das 10 especialidades que houve mais solicitação no

portal:

2021	
NEFROLOGIA	280

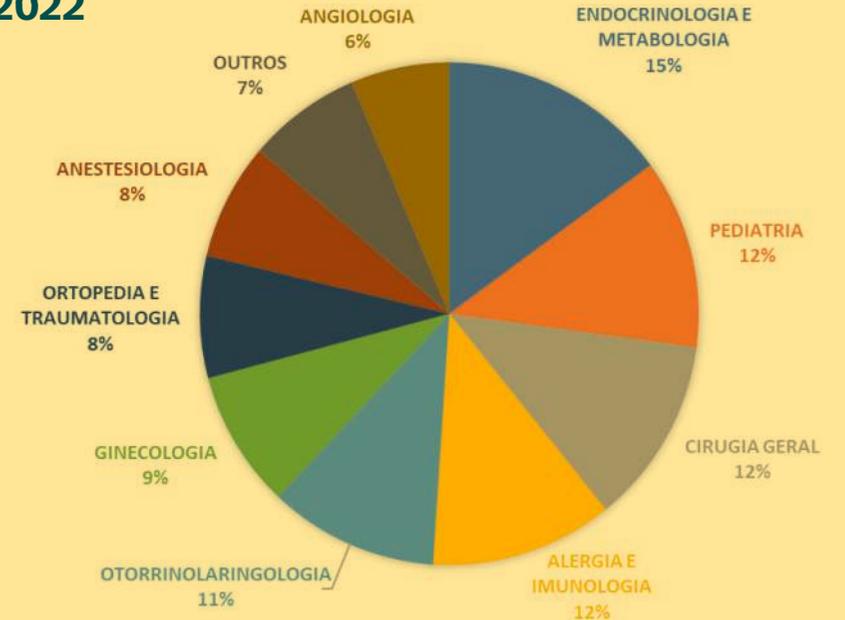
2022	
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 162.030,00
PEDIATRIA	R\$ 132.260,00
CIRURGIA GERAL	R\$ 130.950,00
ALERGIA E IMUNOLOGIA	R\$ 128.300,00
OTORRINOLARINGOLOGIA	R\$ 119.040,00
GINECOLOGIA	R\$ 95.970,00
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	R\$ 85.170,00
ANESTESIOLOGIA	R\$ 81.500,00
OUTROS	R\$ 79.966,99
ANGIOLOGIA	R\$ 69.290,00

2023	
OUTROS	R\$ 329.261,50
CIRURGIA GERAL	R\$ 234.450,00
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 186.810,00
PEDIATRIA	R\$ 178.400,00
ALERGIA E IMUNOLOGIA	R\$ 140.250,00
ANESTESIOLOGIA	R\$ 138.450,00
OTORRINOLARINGOLOGIA	R\$ 83.580,00
GINECOLOGIA	R\$ 81.550,00
OBSTETRICIA	R\$ 69.400,00
OFTAMOLOGIA	R\$ 59.000,00

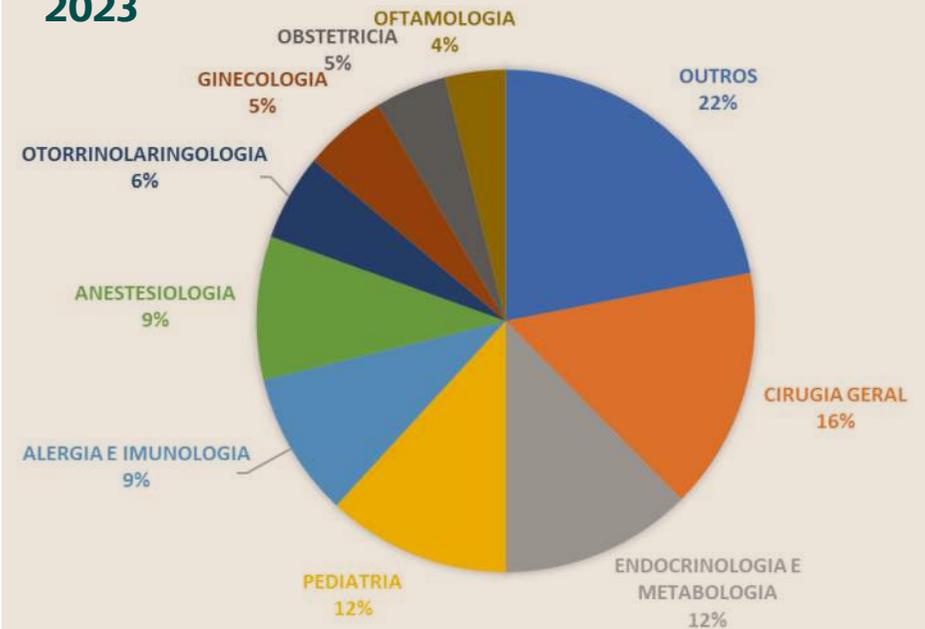
Obs: OUTROS - O custo trata-se de Honorários médicos e exames que não constam na listagem disponível.



## 2022



## 2023





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# INTERCÂMBIO

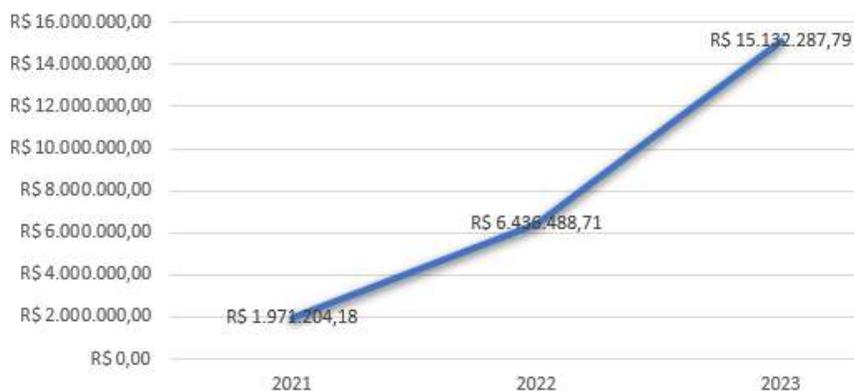
Segue dados das 10 especialidades que houve mais solicitação no portal:

2021	
PSICOLOGIA	R\$ 550.750,12
OUTROS	R\$ 403.082,44
FONAUDIOLOGIA	R\$ 252.327,44
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	R\$ 155.588,69
MEDICINA FISICA E REABILITACAO	R\$ 122.682,44
DEMAIS ESPECIALIDADES	R\$ 67.533,05
TERAPIA INTENSIVA	R\$ 52.140,00
NUTROLOGIA	R\$ 33.570,00
CIRURGIA GERAL	R\$ 30.206,00
PNEUMOLOGIA	R\$ 24.510,00

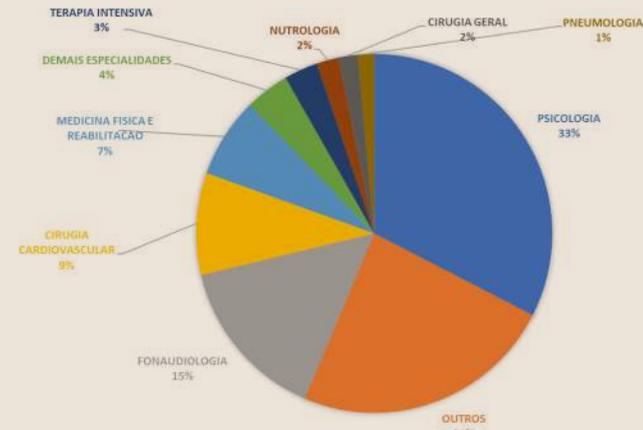
2022	
TERAPIA INTENSIVA	R\$ 1.917.927,49
PSICOLOGIA	R\$ 1.893.942,65
OUTROS	R\$ 961.818,38
FONAUDIOLOGIA	R\$ 616.487,74
FISIATRIA	R\$ 295.000,00
CIRURGIA GERAL	R\$ 91.350,00
MEDICINA FISICA E REABILITACAO	R\$ 90.740,00
NUTROLOGIA	R\$ 79.640,00
NEUROLOGIA PEDIATRICA	R\$ 54.440,00
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	R\$ 45.360,00

2023	
MEDICINA FISICA E REABILITACAO	R\$ 8.372.506,21
PSICOLOGIA	R\$ 2.197.700,73
TERAPIA INTENSIVA	R\$ 2.026.328,69
OUTROS	R\$ 675.009,21
FONAUDIOLOGIA	R\$ 450.166,20
FISIATRIA	R\$ 317.201,99
NEUROLOGIA PEDIATRICA	R\$ 94.795,00
PSICOPEDAGOGO	R\$ 91.270,00
CIRURGIA GERAL	R\$ 89.980,00
CARDIOLOGIA	R\$ 86.945,95

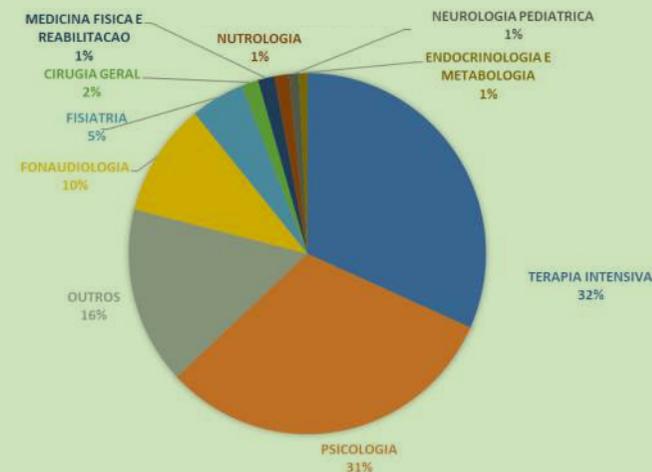
Obs: OUTROS e DEMAIS ESPECIALIDADES - O custo trata-se de Honorários médicos e exames que não constam na listagem disponível.



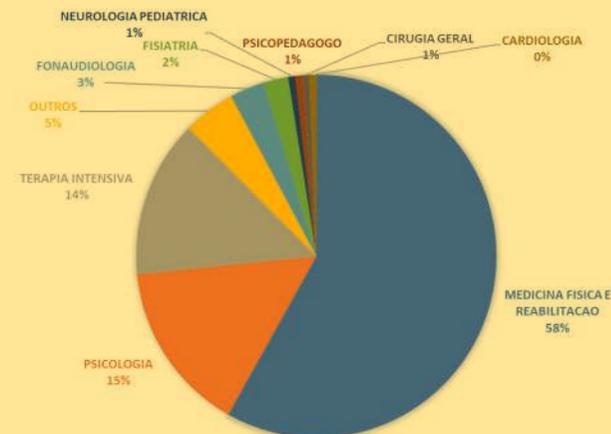
2021



2022



2023





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# DOS PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

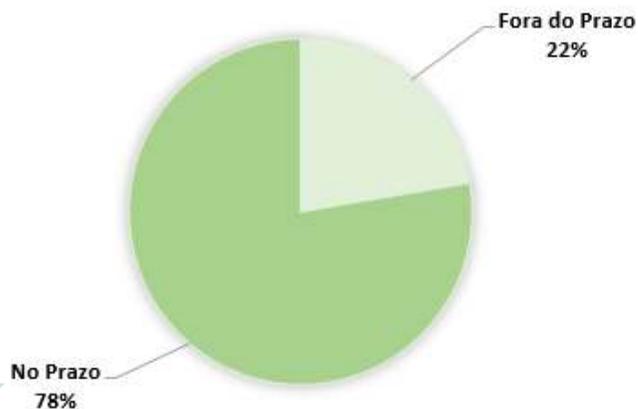
Com base na quantidade de protocolos registrados no ano de 2021 (18.545), houve o encerramento de 12.660 demandas dentro do prazo, o equivalente a 68%, e 5.885 finalizados fora do prazo que perfaz 32%.

**PRAZOS 2021**



Em 2022 a quantidade de protocolos registrados foram de 35.833, sendo concluídos 27.832 protocolos dentro do prazo regido pela ANS, proporcional a 78% e 8.002 demandas fora do prazo representado por 22%.

**PRAZOS 2022**



Com base na quantidade de protocolos registrados no ano de 2021 (18.545), houve o encerramento de 12.660 demandas dentro do prazo, o equivalente a 68%, e 5.885 finalizados fora do prazo que perfaz 32%.

**PRAZOS 2023**





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# Da Divulgação dos Serviços de Agendamento

Disponível no site:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/oestedopara>

Contamos com a unificação de um canal online para solicitação de protocolo de agendamento.



## Principais Serviços Prestados

- ▶ Acompanhamento de Autorizações no Sistema
- ▶ Serviço de Atendimento ao Consumidor
- ▶ Remoções de Beneficiários
- ▶ Agendamento e Autorização de Tomografia e Ressonância
- ▶ Registro de Agendamento para demais especialidades
- ▶ Busca Ativa de Vagas para remoções simples e UTI

Na área do beneficiário disponibilizamos a opção de acompanhamento do protocolo de agendamento.

<https://www.unimed.coop.br/site/web/oestedopara/areas-de-acesso-exclusivo>



# OUVIDORIA

O setor da Ouvidoria Unimed Oeste do Pará foi reestruturado em 2018, junto com o Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed do Brasil, que tem como objetivo aperfeiçoar os atendimentos juntos aos beneficiários.

Desde então, a Ouvidoria da Unimed Oeste do Pará vem atuando de forma estratégica, aprimorando a cultura de foco do beneficiário, e, por meio de suas manifestações, buscando aperfeiçoar processos, produtos e serviços junto às áreas da organização, mediando eventuais conflitos através do acolhimento desse beneficiário, com objetivo de reduzir eventuais litígios e agregar valor à marca Unimed. Fito a alcançar tais objetivos, a Ouvidoria vem fazendo várias ações de Atividade Primária e Secundária.

No início do ano de 2022, a Ouvidoria da Unimed Oeste do Pará foi recertificado na categoria Excelente com Destaque no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil através da Ouvidoria Institucional, certificado este, válido entre 2022 até 2024, sendo necessário iniciar o processo de recertificação a cada dois anos. Programa esse que foi desenvolvido pela Unimed do Brasil em parceria com diversas Singulares e Federações. Através do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed e apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente), iniciou com o propósito de estruturação das Ouvidorias do Sistema Unimed, que compartilharam suas realidades, necessidades e os desafios regionais.

É importante esclarecer que Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), recebe anualmente um Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA. Este documento é resultado da compilação e análise dos dados enviados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde sobre os atendimentos realizados naquele ano, apresentando os principais temas demandados, os prazos de resposta na finalização das manifestações e o status das recomendações feitas às operadoras no ano anterior.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



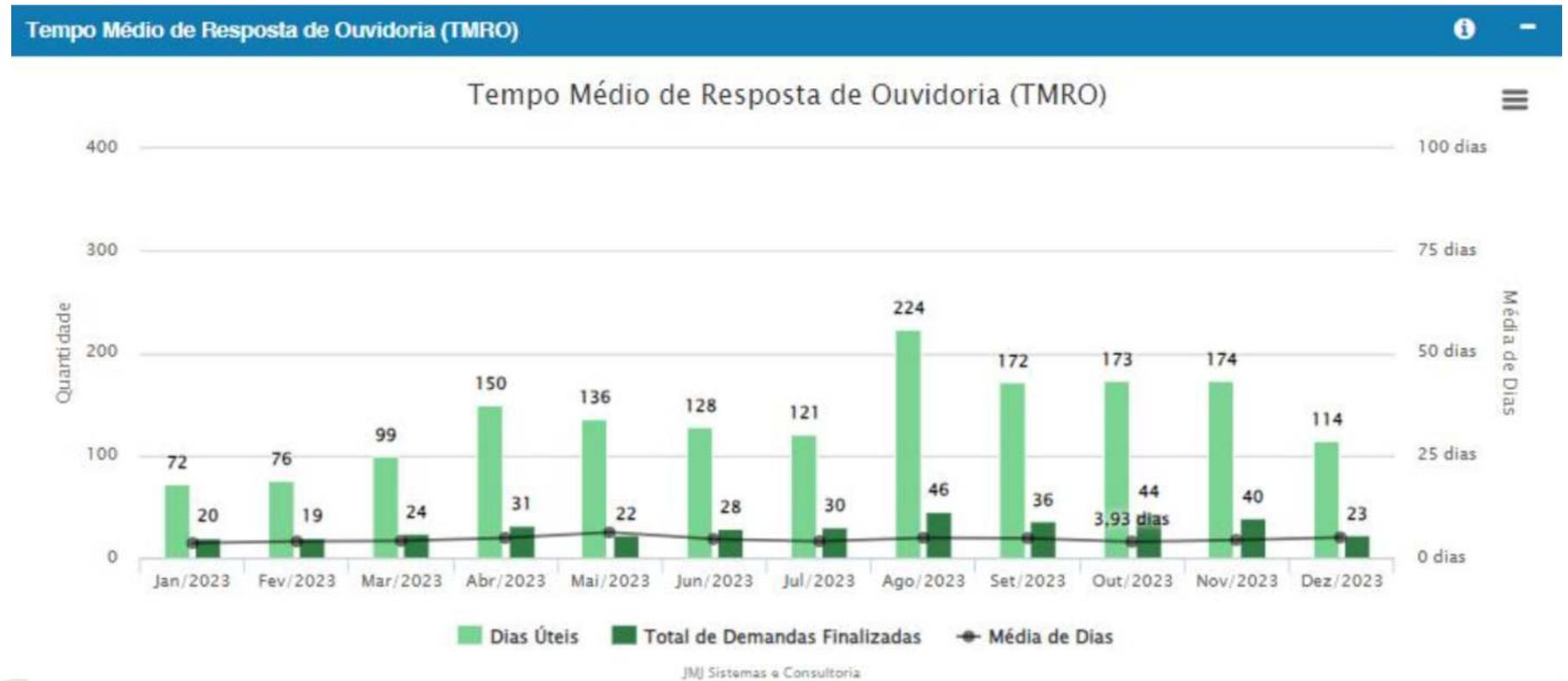
SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



## Indicadores de Processos Internos

### Percentual das manifestações quanto ao tempo de retorno das áreas

O principal indicador da Ouvidoria é o “Tempo médio de retorno da Ouvidoria” indicador este, que calcula o tempo médio em que a ouvidoria leva para responder ao beneficiário da Unimed Oeste do Pará. Segunda a RN nº 323/2013 da ANS fixou o prazo de resposta conclusiva da ouvidoria da operadora ao demandante como não superior a sete dias úteis. Por estarmos no Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed, nosso tempo resposta ao beneficiário tem sido no máximo de cinco dias úteis.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Indicadores Financeiro

### Custos Mitigados pela Atuação da Ouvidoria

Outro indicador importante é o “Custo mitigado”, pois, é por meio desse indicador financeiro que a Ouvidoria demonstra através dos processos de Reanálise de Negativas Assistenciais, o quanto a Operadora poderia sofrer em multas, caso a Ouvidoria não tivesse constatado alguma irregularidade nas negativas dada pelas áreas internas. Com a ação direta da Ouvidoria, no ano de 2023, evitou-se potenciais multas que poderiam chegar a R\$ 400.000,00, caso essas negativas estivessem sido mantidas e os clientes entrassem com reclamação na ANS - NIP. O cálculo é feito com base no menor valor de multa assistencial, que equivale à R\$ 80.000,00, do qual é multiplicado pela quantidade de Solicitações revertidas.

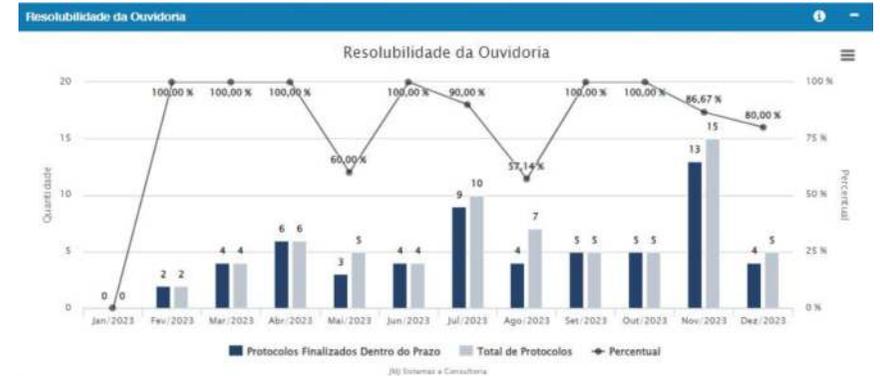
No ano de 2023 houve 285 Reanálises Assistenciais, dessas 14 foram revertidas em favor dos beneficiários; dessas, 5 demandas foram favoráveis ao beneficiário devido erro de processo.



## Resolubilidade da Ouvidoria

A Ouvidoria, possui, de acordo com o indicador de Índice de Resolubilidade, 100% de demandas respondidas/resolvidas nesse período

**Conceituação:** Percentual da quantidade de manifestações registradas junto à Ouvidoria e finalizadas dentro do prazo legal de até 7 (sete) dias úteis, de acordo com a Resolução Normativa nº 323/2013, da Agência Nacional de Saúde.



## Acompanhamentos

A Ouvidoria acompanha os relatórios (enviados à Ouvidoria mensalmente por e-mail) de demandas judiciais a fim de aferir os principais motivos e propor ações de melhorias nos setores envolvidos bem como nas demandas recebidas na ANS – NIPs e Órgãos de Defesa do Consumidor com o objetivo de mediar o conflito sem que o cliente precise voltar a procurar as esferas judiciais ou regulatórias.

Um dos objetivos estratégicos da Ouvidoria é gerar o aprimoramento dos processos, produtos e serviços e contribuir para redução das demandas judiciais e ANS. Estamos sempre em contato com os setores para auxiliar nas melhorias contínuas. Sempre que surgirem demandas em não conformidade, propor melhorias ou promover ações preventivas.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# AÇÕES SOCIAIS, PARCERIAS E EVENTOS

## Mude 1 Hábito na Praça

### Atividades físicas aberta ao público e clientes

“Mudanças são compromissos individuais, mas pequenas atitudes podem fazer a diferença. Cada passo é importante, cada passo é um movimento.” Com essa filosofia, o movimento nacional da Unimed reforça um convite duradouro à população: “Mude 1 hábito” para uma vida mais saudável. O reencontro ocorreu no dia 14 de abril, na praça de eventos de Santarém e foi marcado pela participação comunidade, clientes e colaboradores que receberam orientações nutricionais, participaram de atividades físicas, tiveram acesso a serviços de saúde, desfrutaram de música e muita diversão.



# Homenagem a equipe de enfermagem

Em maio de 2023, o Auditório Waldemar Penna sediou um evento emocionante em celebração ao Dia da Enfermagem, promovido pelo Hospital da Unimed Oeste do Pará (HUOP). O evento incluiu homenagens à equipe de enfermagem, destacando seu papel vital na área da saúde. A enfermeira Eliene Silva abordou o tema "Profissão de Valor e Potencialização na Assistência à Saúde", seguida pela psicóloga Deysijhane Ribeiro, que apresentou "Habilidades socioemocionais em serviço de saúde", visando motivar os profissionais.



# 2º Edição do "Vem Brincar na Praça"

"Criança que brinca é mais feliz, mais que um direito o ato de brincar é um ferramenta indispensável na formação infantil", é com este lema que a Cooperativa de Trabalho médico Unimed Oeste do Pará promoveu a segunda edição do "Vem Brincar na Praça", realizado no dia 12 de outubro, na praça de eventos Anísio Chaves. O evento propôs diversas brincadeiras educativas, sorteio de brinquedos, kits de pintura, bike suco do Mude 1 Hábito, leituras na Bibliesesc, pintura de rosto, lanche saudável de frutas, pipoca e sucos naturais e reuniu mais de 1000 pessoas no local.



SUMÁRIO



mensagem do presidente



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

# Campanha Doador Amigo Unimed

## 150 Bolsas de Sangue Doadas ao Hemopa Santarém

A Unimed lançou a campanha "Doador Amigo Unimed" com o objetivo de incentivar colaboradores, clientes, cooperados e a sociedade a se engajarem no ato de doar sangue. A iniciativa, divulgada nas redes sociais oficiais da Unimed no Instagram, alcançou um resultado impressionante: cerca de 150 bolsas de sangue foram arrecadadas para o Hemopa Santarém.

A campanha visa sensibilizar as pessoas sobre a importância da doação de sangue, fornecendo informações sobre o processo e incentivando-as a agendar sua doação por meio de um formulário disponibilizado. Próximo ao Dia Mundial do Doador de Sangue, reforça-se a relevância desse gesto solidário, essencial para salvar vidas.

Aqueles que participaram da campanha receberão brindes como forma de agradecimento pelo seu ato generoso.



# Unimed na Rádio

## Momentos Somos Coop

“Criança que brinca é mais feliz, mais que um direito o ato de brincar é um ferramenta indispensável na formação infantil”, é com este lema que a Cooperativa de Trabalho médico Unimed Oeste do Pará promoveu a segunda edição do “Vem Brincar na Praça”, realizado no dia 12 de outubro, na praça de eventos Anísio Chaves. O evento propôs diversas brincadeiras educativas, sorteio de brinquedos, kits de pintura, bike suco do Mude 1 Hábito, leituras na Biblioses, pintura de rosto, lanche saudável de frutas, pipoca e sucos naturais e reuniu mais de 1000 pessoas no local.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG

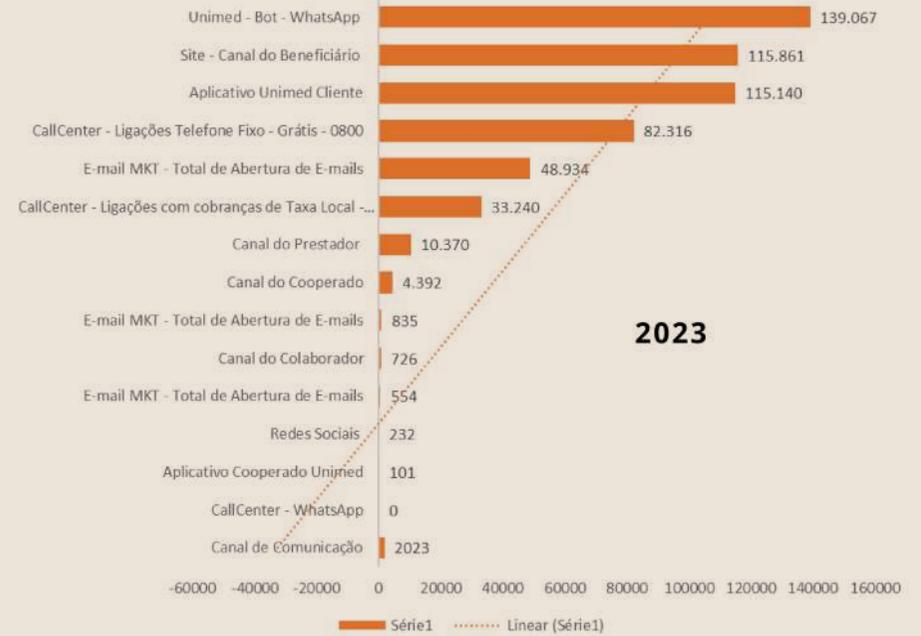
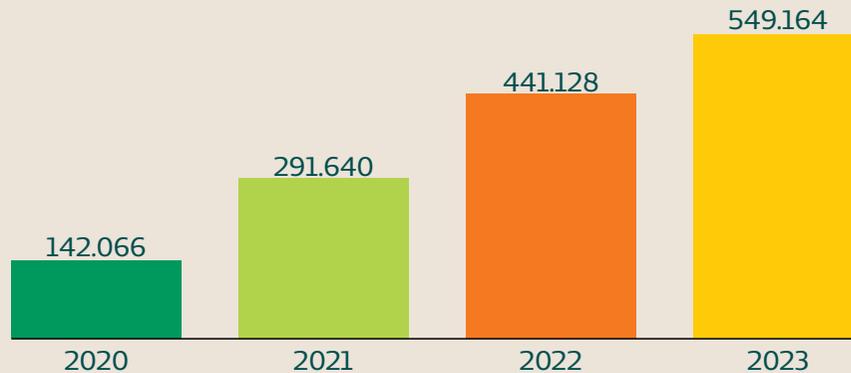


SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO UNIMED

## Índice de Utilização dos Canais de Comunicação Unimed

### EVOLUÇÃO DE ACESSOS AOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## BENEFICIÁRIOS - ACESSOS POR CANAIS DE COMUNICAÇÃO



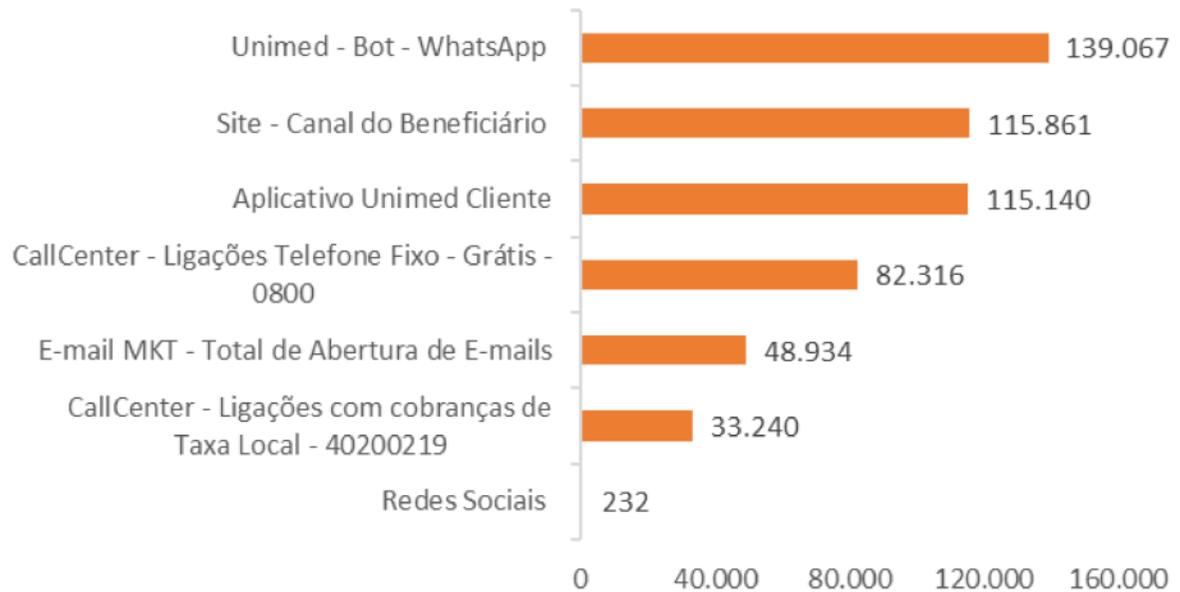
Quantidade de Beneficiários

**48.975**



Quantidade de Acesso aos  
Canais de Comunicação

**534.790 acessos**



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO UNIMED

Média de Acessos Anual  
**10.91**  
acessos por beneficiário

Os dados revelam um alto engajamento nos canais de comunicação da cooperativa, com uma média aproximada de 10.91 acessos por beneficiários ao longo do ano. Esse resultado destaca a importância de uma abordagem multicanal para atender às preferências e necessidades dos beneficiários em relação aos serviços prestados.

Whatsapp e Canal do Beneficiários são as preferências de acesso em relação aos canais. Este resultado mostra que os beneficiários estão buscando ativamente informações e serviços por meio de plataformas online pela necessidade de obter acesso fácil às informações do plano.

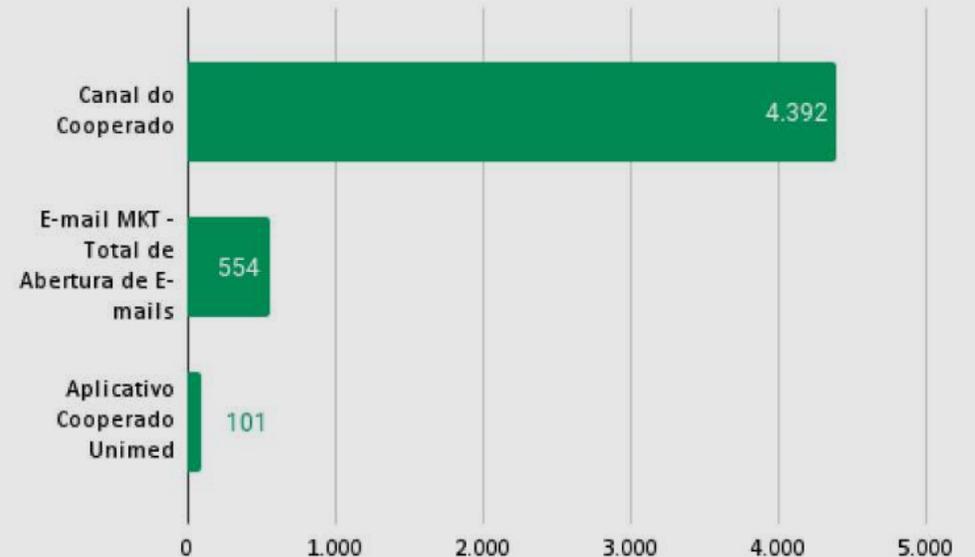
## Acessos por Cooperados



Quantidade de Cooperados  
**143**



Quantidade de Acesso aos  
Canais de Comunicação  
**5047 acessos**



## Acessos por Colaboradores



Quantidade de Colaboradores  
**365**



Quantidade de Acesso aos  
Canais de Comunicação  
**1561**



## Redes Sociais - Facebook



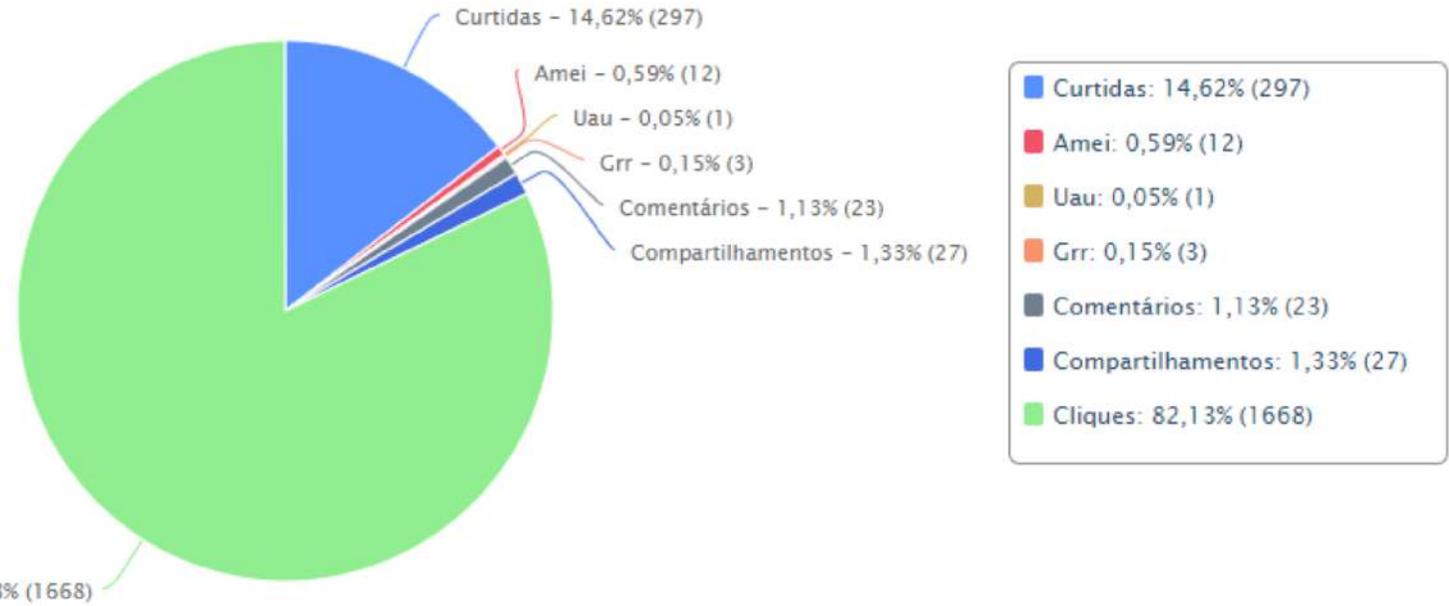
Seguidores  
**4681**



**60**  
Follow

**1,30%**  
Taxa de Crescimento

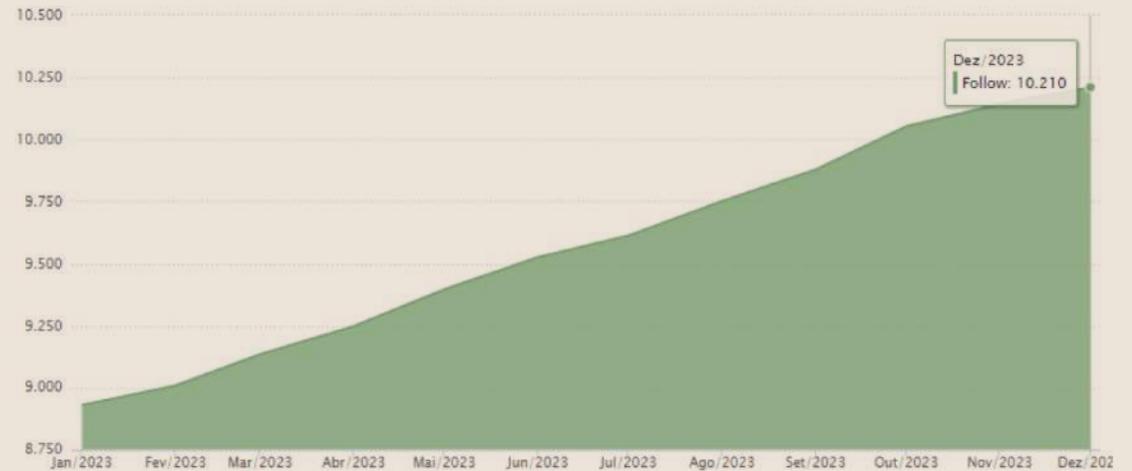
# Tipos de Interações Facebook



# Redes Sociais - Instagram



Seguidores  
**10.210**



**1.280**  
Follow

**14,33%**  
Taxa de Crescimento



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## Redes Sociais – Instagram



**Seguidores**  
**10.210**

Atualmente, o Instagram é a rede social mais acessada pela comunidade brasileira, segundo a pesquisa Digital 2023. A Unimed Oeste do Pará, alinhada a essa tendência, registra um total de 10.210 seguidores em sua conta oficial. Além disso, em 2023, a cooperativa de saúde obteve uma taxa de crescimento notável de 14,33%, evidenciando o contínuo interesse e engajamento dos usuários com sua presença digital.

Compartilhamentos <sup>?</sup>		Impressões <sup>?</sup>	
1.746		1.359.041	
Visitas <sup>?</sup>	Interações <sup>?</sup>	Curtidas <sup>?</sup>	Comentários <sup>?</sup>
17.711	11.073	8.322	561
Salvos <sup>?</sup>	Respostas <sup>?</sup>	Click em links do perfil <sup>?</sup>	Toques no link do site <sup>?</sup>
307	137	418	3.673

# MEIO AMBIENTE

## PROGRAMA CARBONO NEUTRO

A Unimed Oeste do Pará através da área de Sustentabilidade ESG, iniciou em 2023 a mensurar suas Emissões de Gases de Efeito Estufa – EGEE, através do Programa Carbono Neutro, uma iniciativa da Unimed do Brasil junto às demais Unimed em parceria com Bureau Veritas, auxiliando no gerenciamento e auditoria das emissões geradas interna e externamente pelas Cooperativas, permitindo assim a elaboração do inventário completo, avaliando o impacto que a operação da organização gerou ao meio ambiente, se antecipando à futura legislação e/ou regulamentação sobre as mudanças climáticas, melhorando assim a credibilidade e transparência junto aos Stakeholders.

No dia 05/07/2023 as áreas de Sustentabilidade, Apoio, Financeiro e Suprimentos participaram da 1ª Auditoria Externa realizada pela BUREAU VERITAS, tendo sido o Inventário Acreditado pela renomada empresa Auditora referente às operações relativas ao ano 2022.

Relativo a geração de emissões no 2023, o Programa Carbono Neutro, foi reestruturado e com isso, os parâmetros técnicos foram avaliados e checados para garantir conformidade com as referências técnicas disponíveis, com o apoio de uma consultoria especializada contratada pela Unimed do Brasil e compartilhada com as demais pares,

considerando outros aspectos na gestão de GEE, como a aplicabilidade ou não de realização de produção, importação e exportação de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO), bem como emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.

A abordagem considerada para mensuração correspondeu ao controle operacional de suas sedes administrativas, localizadas na cidade de Santarém Pará, tendo como resultado os números abaixo:

Total de emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) foi de 10,05 t CO2 equivalente, resultantes da queima de combustíveis em fontes móveis de combustão pertencentes ou controladas pela Cooperativa e pelas atividades de transporte de materiais, produtos e resíduos. Os gases incluídos no cálculo foram CO2 (dióxido de carbono); CH4 (metano) e N2O (óxido nitroso). Já as emissões biogênicas, derivadas da queima ou biodegradação de biomassa, chegaram a 2,33 t CO2 equivalente.

Total de emissões indiretas do (Escopo 2), provenientes da geração de eletricidade, totalizaram 24,20 t CO2 equivalente.

Já as emissões do Escopo 3, de fontes não pertencentes ou controladas pela Unimed Oeste do Pará, não foram mensuradas pela não aplicabilidade.

Desta forma a Unimed Oeste do Pará mostra sua essência, buscando sempre a melhoria contínua e comprometimento com a Sustentabilidade.



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO



# Instalação de Hidrômetros nas Unidades Administrativa e Hospital

Após identificação de que não tínhamos o controle mensal de consumo do recurso hídrico, e por se tratar de um recurso escasso e de repercussão mundial na atualidade, em trabalho em conjunto entre Sustentabilidade ESG, Apoio e Suprimentos, tivemos no mês de maio/2023 a instalação dos Hidrômetros nas instalações da Operadora e Hospital, desta forma iniciado o monitoramento mensal de consumo de água em nossas 02 maiores unidades de consumo, tendo assim dados para estabelecimento de metas de consumo e alinhado com relação a desperdícios e ao Meio Ambiente.

As atividades desenvolvidas pela Cooperativa no ano de 2023 resultou no consumo anual de 12.646 m<sup>3</sup> do recurso hídrico, ou seja, 12.646.000 litros de água.



<b>MÉDIA (M³)</b>	1.581
-------------------	-------

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>CONSUMO MENSAL (M³)</b>	0	0	0	0	1.174	1.489	1.579	1.970	1.783	1.982	1.820	849	<b>12.646</b>
<b>CONSUMO MENSAL (Litros)</b>	0	0	0	0	1.174.000	1.489.000	1.579.000	1.970.000	1.783.000	1.982.000	1.820.000	849.000	<b>12.646.000</b>
<b>VARIAÇÃO % MÊS ANTERIOR</b>	-	-	-	-	-	⊕ 26,83%	⊕ 6,04%	⊕ 24,76%	⊖ 9,49%	⊕ 11,16%	⊖ 8,17%	⊖ 53,35%	-



- SUMÁRIO
- MENSAGEM DO PRESIDENTE
- NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ
- NOSSO MODELO
- ESG
- SOBRE ESTE RELATÓRIO

# Parceria com a empresa de Resíduos Eletrônicos – Descarte Correto

No mês 05/2023 conseguimos firmar parceria com a empresa de Resíduos Eletrônicos – Descarte Correto, a qual nos dias 16 e 24/05/2023 efetivamos nossa primeira doação de materiais de informática acumulados na área de TI que estavam armazenados pelo fato de não termos empresa em Santarém Pa que trabalhasse com esse tipo de resíduos. A referida empresa parceira, recondiciona esses resíduos e utiliza em seus projetos sociais do Instituto Descarte Correto, que consiste em ofertar cursos de informática e manutenção de equipamentos eletrônicos a comunidades menos favorecidas.



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

**DESCARTE CORRETO**

INSTITUTO DE MANUTENÇÃO E RECONDICIONAMENTO

TERMO DE COLETA

№ \_\_\_\_\_

---

Empresa/Nome: \_\_\_\_\_

CNPJ/CNP: \_\_\_\_\_

Responsável: \_\_\_\_\_

Inscr. Municipal: Inscr. Estadual: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Pontode Referência: \_\_\_\_\_

Fone: E-Mail: \_\_\_\_\_

**Lista de Material**

Qtd.	Descrição	Qtd.	Descrição	Qtd.	Descrição	Qtd.	Descrição
	CAIXA DE SOM DE PC		HD'S		PABX		TONNER
	BATERIA		IMPRESSORA		PLACA DE REDE		VIDEO CASSETE
	BATERIA DE CARRO		IMPRESSORA LASER		PLACA DE VIDEO		AR CONDICIONADO
	CABO DE FORÇA		MEMÓRIA		PLACA FAX MODEM		
	CAIXA DE SOM		MONITOR CRT		PLACA MÃE		
	CELULAR		MONITOR LCD		PROCESSADOR		
	CENTRAL DE TELEFONE		MOUSE		BIHTTER		
	ESTABILIZADOR		NETBOOK		TECLADO		
	FONTE		NO BREAKS		TELEFONE CONVECCIONAL		
	GABINETE		NOTEBOOK		PABX		

Peso materiais + Peso monitores/Tv = Peso Total

Observações:

Dados do recebedor: \_\_\_\_\_

Confirmação de entrega: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome por extenso: \_\_\_\_\_

Nome por extenso: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Sítio: [www.descartecorreto.com.br](http://www.descartecorreto.com.br) e-mail: [contato@descartecorreto.com.br](mailto:contato@descartecorreto.com.br)



Unimed Oeste do Pará  
Rua São Amador, 911 - Complemento  
68005-420 - Santa Clara, Santarém - PA  
T: (91) 2311-4000



1-Materiais que seguem para descarte. Material coletado em 16/05/2023.

DESCRIÇÃO MATERIAL	QTD	ESTADO	MOTIVO DESCARTE
MONITOR ANTIGO	4	QUEIMADO	TELA QUEIMADA E NÃO LIGA
CAIXA DE MODULO BATERIA	1		SEM MODULO APENAS CARENAGEM
CPU SEM PLACA	10	SEM PEÇAS	PLACA MÃE REMOVIDA
PLACAS MÃE	5	RUIM	EQUIPAMENTO SEM FUNCIONALIDADE

2-Materiais que seguem para doação. Material coletado em 24/05/2023.

DESCRIÇÃO MATERIAL	QTD	ESTADO	MOTIVO DOAÇÃO
TECLADOS	10	BOM	ERRO EM ALGUMAS TECLAS
MOUSES	25	BOM	PROBLEMAS APENAS EM ALGUNS BOTÕES
CPU	20	DEFEITO	FALTANDO E COM ERROS EM PEÇAS, PLACA MÃE COM ERRO DE INICIALIZAÇÃO, TODAS NÃO LIGA
NOBREAK	4	DEFEITO	PRECISA APENAS DE UMA MANUTENÇÃO OU TROCA DE PEÇA
IMPRESSORA HP	2	DEFEITO	SEM USO A MUITO TEMPO, PRECISANDO DE MANUTENÇÃO E TROCA DE PEÇAS
IMPRESSORA EPSON	1	DEFEITO	SEM USO A MUITO TEMPO, PRECISANDO DE MANUTENÇÃO E TROCA DE PEÇAS
TELEFONES	54	BOM	SEM DEFEITOS, TECNOLOGIA ULTRAPASSADA, SUBSTITUIDA POR NOVOS
CABOS DELL	50	BOM	CABOS AUXILIAR DO HDMI, POR PADÃO USAMOS HDMI
CAFEITEIRA	1	BOM	DEFEITO NA SAIDA, ESTÁ SAINDO MUITO PÓ
MONITORES	21	BOM	TECNOLOGIA ULTRAPASSADA, SUBSTITUIDA POR NOVOS
CABOS DE FORÇA	30	BOM	CABOS FORA PADRÃO ATUAL, NÃO USADOS
SWITCH 24 PORTAS	2	BOM	TECNOLOGIA ULTRAPASSADA, SUBSTITUIDA POR NOVOS
CABOS E VENTUINHAS	10	BOM	PODEM SER REUTILIZADOS
ROTEADORES	3	BOM	PODEM SER REUTILIZADOS



Cooperativa Integrada de Reciclagem e Gestão de Resíduos Sólidos

ANS - nº 362140



## Consumo de Energia Elétrica Unimed 2023

Devido ao fato do consumo de energia elétrica ser um dos gargalos na operação de nossas atividades, no ano de 2023 iniciamos a busca no sentido de redução de custos com energia elétrica, realizando cotações junto a empresas que trabalham com o Mercado Livre de Energia, desta forma reduzindo consideravelmente o custo operacional e utilizando energia limpa, de parques solares, contribuindo assim cada vez mais com o meio ambiente.

Por se tratar de uma negociação um tanto quanto complexa, estamos analisando as propostas das empresas cotadas junto a Gestão da Cooperativa, para decidirmos a melhor opção para a organização.

A Operação das unidades da Unimed Oeste do Pará no Ano de 2023 gastaram o montante de 1.286.095,26 KWH / 1.286,10 GWH / 4.596,12 GJ, e custaram aos cofres da organização exatos R\$ 1.354.316,52 em energia consumida.

Observa-se com os números acima, o alto custo operacional que a operação gera aos cofres da organização, necessitando de estratégias tanto de reduções, que é algo realizado constantemente através dos acompanhamentos dos relatórios, quanto em novas opções de atendimento, no caso o Mercado Livre que está em discussão.

Fazendo o comparativo entre 2022/2023, podemos constatar um aumento percentual em kwh de 54,15%, ou seja, 451.789,31 kwh consumidos a mais que o ano anterior, equivalente a R\$ 552.119,84 ao caixa da organização, ou seja, mais de meio milhão de reais.

ANO	2.022
CONSUMO TOTAL (KWH)	834.305,95
CONSUMO TOTAL (GWH)	834,31
CONSUMO TOTAL (GJ)	3.003,50
VALOR (R\$)	R\$ 802.196,68

ANO	2.023
CONSUMO TOTAL (KWH)	1.286.095,26
CONSUMO TOTAL (GWH)	1.286,10
CONSUMO TOTAL (GJ)	4.629,94
VALOR TOTAL (R\$)	R\$1.354.316,52



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO





SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

### ESTUDO VIABILIDADE - MERCADO LIVRE DE ENERGIA

Cliente: UNIMED OESTE DO PARÁ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Distribuidora: Equatorial PA

Classificação: A4 - Verde - Industrial

Data de Migração: 01/09/2024

Esse estudo de viabilidade não representa uma proposta firme, apenas uma simulação de economia com o cenário de preços atuais do mercado livre de energia.



Dados de Consumo	Custo Médio Atual	Custo Mercado Livre	Economia
Demanda Ponta (kW): 0,00	<b>Bandeira Verde</b> R\$ 94.788,84	R\$ 54.299,73	<b>Bandeira Verde</b> R\$40.489,11 42,72%
Demanda Fora Ponta (kW): 0,00	<b>Bandeira Amarela</b> R\$96.993,83		<b>Bandeira Amarela</b> R\$42.694,10 44,02%
Consumo Ponta (kW): 700,00	<b>Bandeira Vermelha 1</b> R\$99.583,90		<b>Bandeira Vermelha 1</b> R\$45.284,17 45,47%
Consumo Fora Ponta (kWh): 52.704,95	<b>Bandeira Vermelha 2</b> R\$102.014,63		<b>Bandeira Vermelha 2</b> R\$47.714,90 46,72%
Gerador Diesel (kWh): 0,00			
Consumo Total (kWh): 57.425,76			
Consumo Total (Mwm): 0,08			

\*Valor médio mensal de 12 meses

# Consumo de Energia Elétrica Unimed 2023

## PROPOSTAS MERCADO LIVRE

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



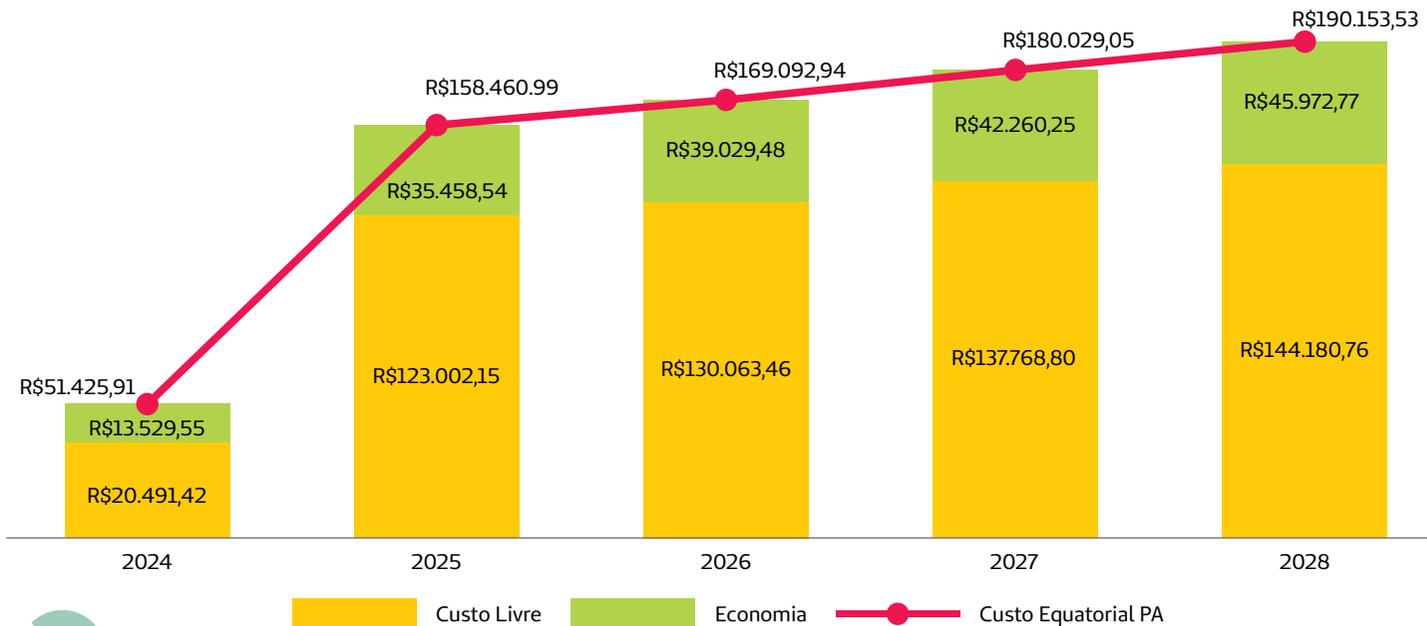
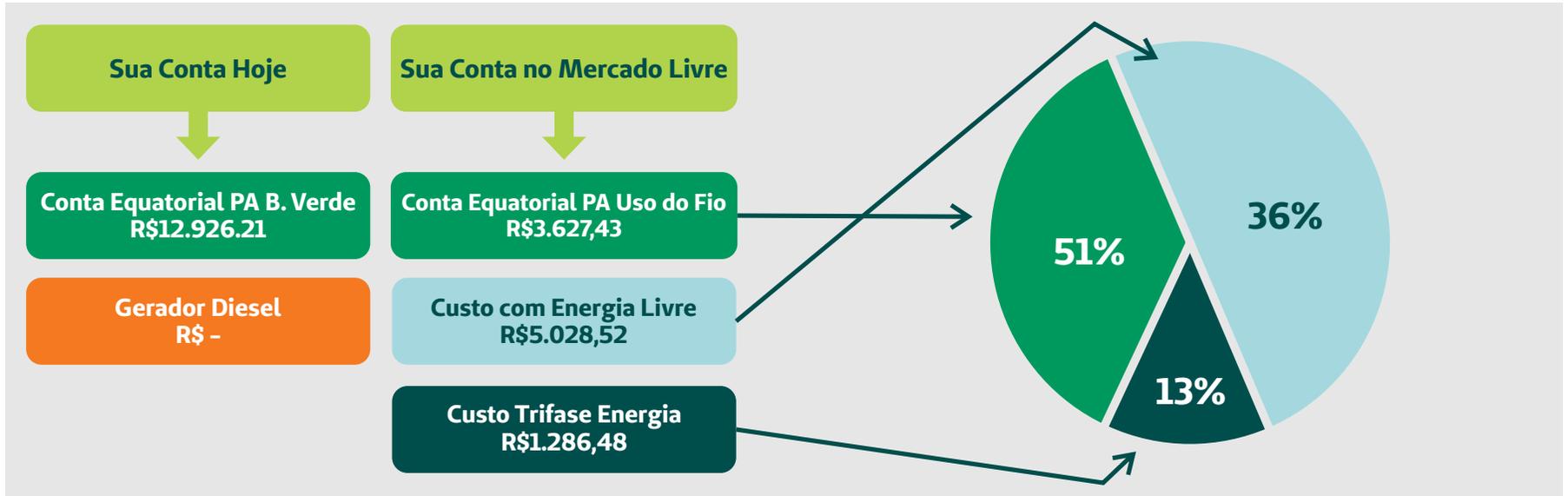
NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

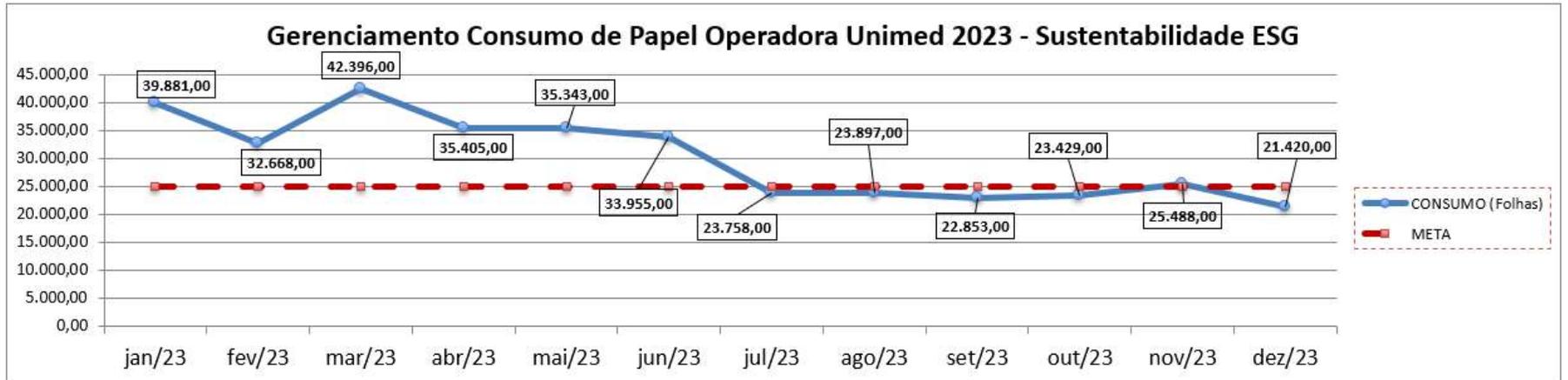


**Potencial de Economizar:**  
**R\$176.250,70**  
**23,5%**  
**Em 5 anos**

## ACOMPANHAMENTO DO CONSUMO DE PAPEL A4

A Unimed Oeste do Pará, pensando sempre de forma sustentável e preocupada com as gerações futuras, realiza a gestão mensal de consumo de papel A4, que apesar de muitos processos serem totalmente digitais, ainda há a necessidade burocrática no uso de papel nos processos diários.

Em 2023 foram utilizados na operacionalização dos processos nas unidades administrativas, aproximadamente 360.000 folhas de papel, alcançando uma redução de acordo com meta estipulada anual em 20,16%.



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# ACOMPANHAMENTO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEL

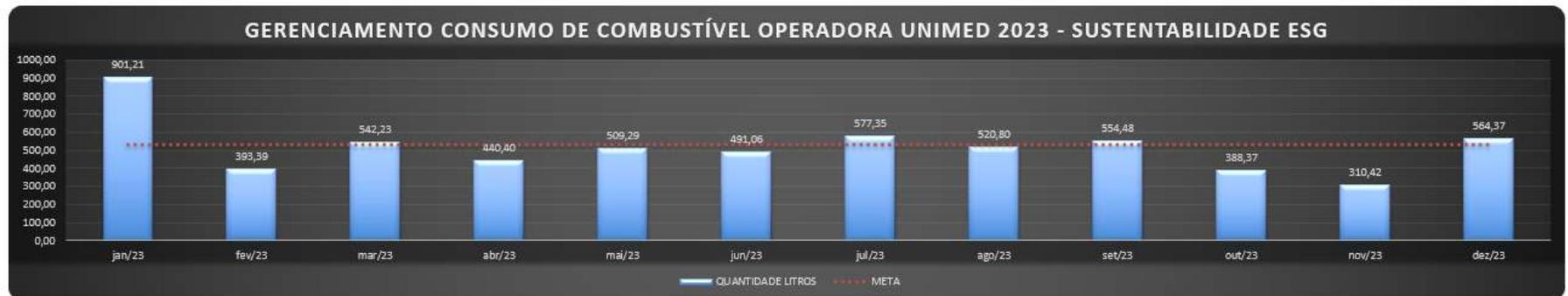
Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023

Com relação a questão de Combustíveis, sabemos que apesar de ser uma necessidade básica na operação de qualquer organização, as mudanças climáticas e o aquecimento global estão diretamente relacionados à Emissão de Gases de Efeito Estufa – EGEE, e por se tratar de algo de enorme importância, realizamos a gestão de consumo, reforçando sempre o uso de forma consciente e otimizada, tendo em vista que já participamos do programa Carbono Neutro, o qual faz o inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa.

No ano de 2023 tivemos um gasto total envolvendo nossas atividades administrativas o total de 6.193,35 litros de gasolina e custo de R\$ R\$ 33.560,99, tendo em comparação com o ano anterior (2022), apesar

dos inúmeros aumentos nos preços dos combustíveis, uma redução de 28% na quantidade de litros e 34% em valores reais, representando uma economia real de R\$17.389,21.

Já em nosso hospital, em 2023 tivemos um gasto total utilizado em nosso gerador de energia, como forma de minimizar custos no horário de ponta (18:00 às 21:00 h), com a Concessionária de Energia, o quantitativo de 3.334,13 l de óleo diesel e custo de R\$ 19.800,76, tendo em comparação com o ano anterior (2022), apesar dos inúmeros aumentos nos preços dos combustíveis, uma redução de 9% na quantidade de litros e 8% em valores reais, representando uma economia real de R\$1.649,75.



META	530,00												
UNID. MEDIDA	Litros / Gasolina												
COMPETÊNCIA	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
CUSTO (R\$)	R\$ 4.353,61	R\$ 1.911,15	R\$ 2.885,86	R\$ 2.338,43	R\$ 2.662,78	R\$ 2.625,58	R\$ 3.200,36	R\$ 3.019,17	R\$ 3.309,67	R\$ 2.265,62	R\$ 1.777,53	R\$ 3.211,23	R\$ 33.560,99
QUANTIDADE LITROS	901,21	393,39	542,23	440,40	509,29	491,06	577,35	520,80	554,48	388,37	310,42	564,37	6.193,35

MÉDIA	720,46												
UNID. MEDIDA	Litros / Gasolina												
COMPETÊNCIA	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
CUSTO (R\$)	R\$ 5.235,42	R\$ 4.118,61	R\$ 5.491,51	R\$ 4.043,91	R\$ 5.385,21	R\$ 4.206,84	R\$ 5.129,77	R\$ 4.047,98	R\$ 3.268,39	R\$ 3.398,01	R\$ 2.468,90	R\$ 4.155,66	R\$ 50.950,20
LITROS	787,76	627,86	793,10	570,47	755,68	590,639	886,775	782,89	694,038	744,909	532,11	879,31	8.645,54



SUMÁRIO



MESSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO

# ACOMPANHAMENTO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEL

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023



SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE



NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ



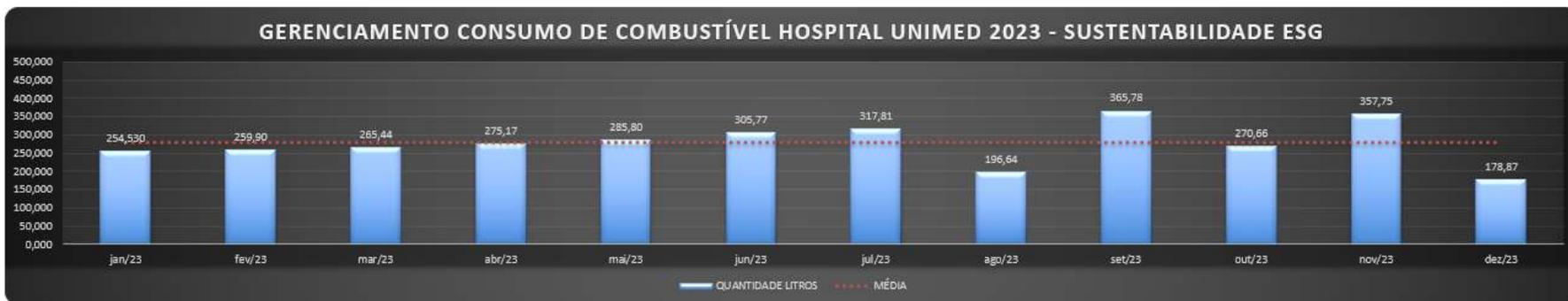
NOSSO MODELO



ESG



SOBRE ESTE RELATÓRIO



MÉDIA	277,84												
UNID. MEDIDA	Litros / Óleo Diesel												
COMPETÊNCIA	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
CUSTO (R\$)	R\$ 1.650,12	R\$ 1.650,11	R\$ 1.650,06	R\$ 1.650,03	R\$ 1.650,04	R\$ 1.650,00	R\$ 1.650,04	R\$ 1.100,01	R\$ 2.200,05	R\$ 1.650,06	R\$ 2.200,18	R\$ 1.100,06	R\$ 19.800,76
QUANTIDADE LITROS	254,530	259,90	265,44	275,17	285,80	305,77	317,81	196,64	365,78	270,66	357,75	178,87	3.334,13

MÉDIA	255,98												
UNID. MEDIDA	Litros / Óleo Diesel												
COMPETÊNCIA	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
CUSTO (R\$)	R\$ 1.650,00	R\$ 1.100,00	R\$ 2.200,00	R\$ 2.199,99	R\$ 1.100,00	R\$ 1.650,01	R\$ 1.649,99	R\$ 2.750,15	R\$ 2.200,06	R\$ 1.650,13	R\$ 1.100,06	R\$ 2.200,13	R\$ 21.450,51
QUANTIDADE LITROS	283,50	180,60	338,22	316,00	157,37	232,41	231,60	297,65	309,72	239,84	159,89	324,99	3071,79



# SOBRE ESTE RELATÓRIO



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO



# PARÂMETROS DO RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

## MATERIALIDADE GRI 3-1, 3-2

Materialidade é um princípio central da metodologia GRI para a construção de relatórios de sustentabilidade. Por meio dela, é possível analisar quais são as questões mais relevantes e úteis para as organizações e seus stakeholders, a serem abordadas no relato dos impactos ambientais, sociais e de governança (ESG). A matriz de materialidade possibilita identificar os pontos que demandam priorização, engajamento, ação e investimento, assim como amplia as oportunidades de negócio e de geração de valor.

O processo de definição da materialidade do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023 da Unimed Oeste do Pará foi construído em 2022, utilizando a metodologia da dupla materialidade, ou seja, considerando aspectos da percepção dos stakeholders sobre os impactos socioambientais da atuação da empresa, bem como a avaliação da materialidade financeira.

A percepção dos stakeholders se deu através de pesquisa, bem como entrevistas com lideranças e análises documentais, bem como da aplicação de priorização de impactos socioambientais e financeiros, classificando-os por ordem de importância.

Em seguida, a etapa de priorização considerou os riscos e impactos financeiros e socioambientais, passando pela discussão e aprovação da Diretoria.

O desdobramento da lista de prioridades resultou em um compilado de 14 indicadores que passaram a ser trabalhados a partir do Relatório Anual 2022 da Organização.

Não houve mudança nos temas materiais do Relatório da Unimed Oeste do Pará 2022 para 2023.

Os 14 temas considerados mais importantes para a Sustentabilidade do negócio foram:



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## TEMA MATERIAL

### Desempenho Econômico

### Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e cobertura

### Comunicação e Relacionamento com o Cooperado

### Inovação

### Expansão da Rede Credenciada e Serviços Próprios

### Materiais (Origem e Uso)

## POR QUE É IMPORTANTE

Por permitir que a organização invista em melhorias nos serviços de saúde oferecidos, como por exemplo a expansão da rede de atendimento, melhoria da qualidade dos serviços prestados, investimentos em novas tecnologias, garantindo desta forma a Sustentabilidade do negócio.

Para promover confiança, informação adequada, equidade, demonstrando o compromisso com a ética e responsabilidade junto a seus stakeholders

Para garantir que os cooperados estejam cientes de seus direitos e deveres, facilitando o entendimento das partes quanto aos processos internos, que impactam diretamente na experiência dos beneficiários, permitindo que a cooperativa identifique áreas de melhorias e atue para atender às necessidades e expectativas dos seus stakeholders.

Para acompanhar as constantes evoluções do mercado e alterações nas regulamentações, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos aos beneficiários, buscando sempre a otimização de processos internos, a redução de custos operacionais e a expansão da rede de acesso aos cuidados de saúde.

Para oferecer aos beneficiários um leque maior de opções de profissionais de saúde, hospitais, clínicas e laboratórios, contribuindo desta forma para uma melhor experiência, dando possibilidade de escolha entre diferentes prestadores de serviços e/ou serviços próprios, de acordo com suas preferências e necessidades específicas.

Para garantir qualidade, segurança, eficácia, sustentabilidade e controle de custos na prestação de serviços de saúde, a atenção aos materiais (origem e uso) é crucial para assegurar um atendimento responsável e de qualidade aos seus beneficiários.

## ODS RELACIONADO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

## TEMA MATERIAL

### Energia, Água, Efluentes / Resíduos

### Geração de Emprego e Renda

### Saúde e Segurança no trabalho

### Treinamento e Desenvolvimento

### Plano de Carreira - Colaboradores

### Práticas de Comunicação e Relacionamento com o Cliente

## POR QUE É IMPORTANTE

Para garantir a sustentabilidade das operações da cooperativa, utilizando de medidas e práticas que minimizem o consumo desses recursos, não comprometendo as gerações futuras.

Para contribuir com desenvolvimento econômico da região onde está inserida, fortalecendo o sistema de saúde, o desenvolvimento profissional e a melhoria da qualidade de vida das pessoas envolvidas.

Para proteger os profissionais envolvidos, garantir a qualidade dos serviços prestados e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, evitando desta forma possíveis custos com incidentes e/ou acidentes de trabalho, contribuindo desta forma com a sustentabilidade financeira do negócio

Para garantir qualidade nos serviços prestados, mantendo o ambiente de trabalho saudável, produtivo, estimulante, valorizando a mão de obra dos profissionais ali inseridos.

Para promover motivação e engajamento dos colaboradores, identificando e desenvolvendo as lideranças internas, contribuindo para a retenção de talentos, despertando o interesse de profissionais qualificados no mercado em fazer parte da organização.

Para contribuir na compreensão por parte dos clientes sobre os serviços oferecidos, solução eficaz de problemas, fidelização dos clientes e garantir assim uma reputação positiva no mercado.

## ODS RELACIONADO





SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI – 102-55

<b>Conteúdos Gerais</b>		
<b>Conteúdo</b>		<b>Página/URL</b>
<b>Perfil Organizacional</b>		
102-1	Nome da organização	7
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	35
102-3	Localização da sede da organização	20
102-4	Local de operações	20
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	15
102-6	Mercados atendidos	18
102-7	Porte da Organização	15
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	82
102-9	Cadeia de fornecedores	-
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	-
102-11	Abordagem ou princípio da precaução	-
102-12	Iniciativas Externas	15
102-13	Participação em Associações	15
<b>Estratégia</b>		
102-14	Declaração mais alto executivo	3
<b>Ética e Integridade</b>		
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	8
<b>Governança</b>		
102-18	Estrutura de Governança	52
<b>Engajamento dos Stakeholders</b>		
102-40	Lista de grupos de stakeholders	129
102-41	Acordos de negociação coletivas	-
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	129



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI – 102-55

102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	129
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	130
<b>Práticas de Relato</b>		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	53
102-46	Definição de conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	53
102-47	Listas de tópicos matérias	130
102-48	Reformulações de informações	-
102-49	Alterações no relato	-
102-50	Período coberto pelo relatório	2023
102-51	Data do relatório mais recente	março 2024
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	-
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	-
102-55	Sumário de Conteúdo da GRI	133
102-56	Verificação Externa	-
<b>Tema Material: Desempenho Econômico</b>		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	53
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	53
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	53
202-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	53
<b>Tema Material: Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e cobertura</b>		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	58
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	58
<b>Tema Material: Comunicação e Relacionamento com Cooperados</b>		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	86
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	87
103-3	Avaliação da abordagem de gestão índice de Satisfação dos Cooperados	88



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI – 102-55

## Tema Material: Inovação

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	49
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	49
103-3	Avaliação da abordagem de gestão Ações de Inovação	49

## Tema Material: Expansão da rede credenciada e serviços próprios

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	20
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	21
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22

## Tema Material: Materiais (Origem e Uso)

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	-
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	-

## Tema Material: Energia

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	122
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	122
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	122
302-1	Consumo de energia de dentro da organização	122

## Tema Material: Água

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	120
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	120
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	120
303-1	303-1 Consumo de água por fonte	120

## Tema Material: Efluentes/Resíduos

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	121
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	121



SUMÁRIO



MENSAGEM  
DO  
PRESIDENTE



NOSSA  
UNIMED  
OESTE  
DO PARÁ



NOSSO  
MODELO



ESG



SOBRE  
ESTE  
RELATÓRIO

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI – 102-55

103-3	Avaliação da abordagem de gestão	121
306-3	Resíduos gerados	121

## Tema Material: Geração de Emprego e renda

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	82
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	82
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	82

## Tema Material: Saúde e Segurança no trabalho

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	85
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	85
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	85
403-3	Serviços de saúde do trabalho	85

## Tema: Material: Treinamento e desenvolvimento

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	84
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	84
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	84
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	84
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	84

## Tema Material: Plano de Carreira - Colaboradores

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	80
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	80
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	80
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	80
401-3	Licença maternidade/paternidade	80

## Tema Material: Práticas de Comunicação e Relacionamento com o Cliente

103-1	Explicação do tópico material e seu limite	95
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	95
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	95

# Expediente

## Direção

Dr. Alberto Mariano Gusmão Tolentino

Presidente

Dr. Luis Rodolfo Dinelli Carneiro Filho

Vice-presidente

Dr. Marcos Fraga Fortes

Diretor Adm. Financeiro

## Cooperativa Médica Unimed Oeste do Pará

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Oeste do Pará.

## Coordenação Geral

Alberto Mariano Gusmão Tolentino

Presidente Unimed Oeste do Pará

## Supervisão

Gerência Geral Administrativa

## Produção Editorial

Comunicação e Eventos Unimed Oeste do Pará

Sustentabilidade

## Projeto Gráfico e Diagramação

Marco Vaz