

TRANSFORMAÇÃO & RESILIÊNCIA

*Construindo o
Futuro da Saúde*

Relatório de Gestão
Unimed Oeste do Pará 2024

Unimed 
Oeste do Pará

Sumário

01.

- 04 Mensagem Do Presidente
- 05 Contexto Externo

02. **NOSSA UNIMED OESTE DO PARÁ**

Nova Identidade Organizacional
com Foco na Essência do Cuidado

- 10 Instituição Relatora
- 10 Cartas, Princípios E Filiações
- 11 Mapa de Atuação
- 12 Unidades de Atuação
- 12 Rede Credenciada
- 13 Recursos Próprios
- 14 Hospital Unimed
- 15 Novo Hospital Unimed
- 17 Centro de Fisioterapia
- 19 Centro de Diagnostico por Imagem
- 20 Centro Médico
- 22 Ampliação de Serviços
- 23 Centro Especializado de Terapia
- 24 Perspectivas e Melhorias
- 25 Produtos e Serviços
- 27 Nossos Números
- 29 Reconhecimento

03. **GOVERNANÇA: RESPONSABILIDADE NA GESTÃO**

- 32 Governança / Organograma
- 33 Conselho Administrativo
- 35 Resultados Econômico-Financeiros
- 47 NIP'S
- 51 Movimentação Cadastral
- 53 Inovação

04. **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

- 58 Programa de Carbono Neutro
- 59 Resíduos Recicláveis
- 61 Green It

05. **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

- 63 Colaboradores
- 67 Treinamento e Planejamento
- 68 Liderança
- 69 Programa de Qualidade de vida
- 73 Cooperados
- 75 Beneficiários
- 80 Comunidade
- 83 Comunicação
- 86 Sobre esta Relatório

06. **ANEXOS**

- 89 Sumário GRI

1

Nosso relatório

traz um panorama das conquistas, dos resultados mais relevantes e das ações desenvolvidas no último ano, reforçando nosso compromisso com a transparência.



Mensagem do Presidente

102-14

102-10

Caros cooperados, colaboradores e parceiros,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Gestão 2024, um documento que reflete nossas conquistas, desafios superados e o compromisso contínuo com a excelência e a inovação. Neste último ano, enfrentamos um cenário dinâmico e desafiador, que exigiu de nós resiliência, planejamento estratégico e, acima de tudo, cooperação. Graças ao empenho de toda a equipe e à confiança de nossos beneficiários, conseguimos fortalecer nossos serviços, ampliar nosso impacto no mercado local e consolidar ainda mais a Unimed como referência em saúde e bem-estar na Região Oeste do Pará. Investimos na melhoria da experiência dos nossos clientes, na modernização

de processos e no fortalecimento da nossa rede assistencial. Além disso, reforçamos iniciativas voltadas à sustentabilidade, à responsabilidade social e ao desenvolvimento de nossos colaboradores, pilares fundamentais para garantir um crescimento sólido e sustentável. Este relatório não apenas apresenta nossos principais resultados e avanços, mas também reafirma nosso compromisso com a transparência e a inovação, sempre com o propósito de cuidar das pessoas com qualidade e humanização. Agradecemos a todos que fazem parte dessa jornada: cooperados, colaboradores, parceiros e beneficiários. Seguimos juntos, construindo um futuro ainda mais promissor para a nossa cooperativa e para a saúde da nossa comunidade.



Atenciosamente,
Dr. Alberto Tolentino

Diretor Presidente
Unimed Oeste do Pará

Contexto Externo

Contexto Externo do Setor de Saúde Suplementar no Brasil

O setor de saúde no Brasil desempenha um papel crucial na economia nacional, empregando aproximadamente **4,924 milhões** de pessoas nos segmentos público e privado. Esse número representa mais de **10% dos empregos formais no país**, conforme destacado na 70ª edição do Relatório do Emprego na Cadeia Produtiva da Saúde, divulgado pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) em junho de 2024. As operadoras de planos de saúde no Brasil enfrentam uma série de desafios que impactam diretamente a sustentabilidade e a qualidade dos serviços oferecidos.

4,924
milhões

10%
dos empregos
formais

A seguir, destacam-se os principais obstáculos:

1. Crescimento dos Custos Assistenciais

Os custos de assistência à saúde têm aumentado significativamente, tornando a manutenção dos planos de saúde um desafio tanto para as empresas quanto para as operadoras. Isso ocorre, em parte, devido à lógica de remuneração baseada em procedimentos, o que pode resultar em gastos excessivos sem necessariamente melhorar a qualidade dos cuidados. citeturn0search8

2. Envelhecimento Populacional e Mudança no Perfil dos Beneficiários

O envelhecimento da população brasileira e o aumento constante na utilização dos serviços de saúde têm pressionado as empresas contratantes, tornando a gestão cada vez mais desafiadora.

3. Atualizações Regulatórias e Ampliação do Rol de Procedimentos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) frequentemente atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, lista que define os serviços obrigatórios que os planos devem oferecer. Embora essas atualizações busquem garantir acesso a tratamentos modernos, elas também podem aumentar os custos operacionais das empresas. [citeturn0search13](#)

4. Judicialização da Saúde

A crescente judicialização no setor de saúde suplementar, onde beneficiários recorrem ao judiciário para obter tratamentos não previstos em contrato, representa um desafio significativo para as operadoras. Essa prática pode desestabilizar o planejamento financeiro e operacional das empresas.



5. Fraudes e Má Utilização dos Serviços

As operadoras enfrentam desafios como alta sinistralidade, mudanças regulatórias, fraudes e custos crescentes com terapias. Embora a expectativa seja otimista para 2025, é necessário avançar com cautela para atingir a reestruturação necessária.

6. Mudanças Regulatórias e Necessidade de Adaptação

A ANS tem implementado novas regras que impactam diretamente as operadoras, como as alterações na rede hospitalar e as condições para portabilidade de carências. Essas mudanças exigem que as empresas se adaptem rapidamente para cumprir as novas exigências e manter a satisfação dos beneficiários. Para superar esses desafios, as operadoras de planos de saúde precisam investir em gestão eficiente, inovação tecnológica e estratégias que promovam a sustentabilidade financeira, garantindo, ao mesmo tempo, a qualidade e a acessibilidade dos serviços prestados aos beneficiários.



Nossa

UNIMED

OESTE DO PARÁ

2.



Nova Identidade Organizacional com Foco na Essência do Cuidado

A Unimed, sempre comprometida em oferecer o melhor em saúde e bem-estar, lançou em 2024 sua nova identidade organizacional, que reflete os valores, princípios, crenças e propósitos. A nova identidade surge como uma evolução natural da marca, alinhada às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes, colaboradores e cooperados. Ela reforça a essência que sempre guiou a Unimed: o cuidado integral com a saúde, promovendo qualidade de vida e atendimento personalizado. Com a nova identidade, a Unimed reafirma seu compromisso com a saúde e bem-estar, pronta para continuar cuidando de seus clientes de maneira única e diferenciada, honrando sua trajetória de sucesso e excelência no mercado.

ESSÊNCIA UNIMED

CRENÇAS

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

PROPÓSITO

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

PRINCÍPIOS

*Atratividade para médicos
Pessoas
Sustentabilidade
Conhecimento
Visão Sistêmica
Inovação
Agilidade
Princípios Cooperativistas*

VALORES

*Integridade
Respeito
Solidariedade
Espírito Cooperativista*

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 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

1. Contribuir para a sustentabilidade do negócio;
2. Atender as necessidades e expectativas e garantir a satisfação dos clientes externos e dos públicos internos da organização;
3. Estabelecer soluções em saúde inovadoras e adequadas às legislações aplicáveis;
4. Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócios e dos produtos da Unimed Oeste do Pará.

AQUI TEM
PRESENÇA.

E SER PRESENÇA É CUIDAR.

AQUI TEM UNIMED.



Instituição Relatora

Fundada em 12 de setembro de 1986, a **Unimed Oeste do Pará** é uma **Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada sob o CNPJ nº 10.219.897/0001-00, com **inscrição estadual isenta e registro na ANS nº 36214-0**. Classificada como uma cooperativa de médio porte (até 100.000 beneficiários), possui sede própria na **Travessa Dom Amando, 911, bairro Santa Clara, em Santarém (PA)**, além de unidade em **Itaituba**. Conta com cinco unidades de Recursos Próprios, sendo elas o **Hospital Unimed, Centro de Diagnóstico por Imagem, Centro Médico, Centro de Fisioterapia e Centro Especializado em Terapias**.

A Unimed Oeste do Pará dispõe da **maior rede credenciada de prestadores e médicos cooperados da região**, reafirmando seu compromisso com a saúde e a excelência no atendimento.



Cartas, Princípios e Filiações

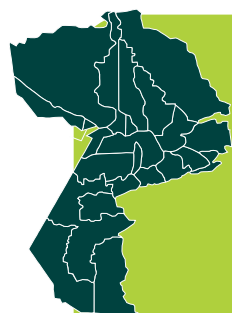
A Organização das Cooperativas Brasileiras/Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Pará (OCB/SESCOOP-PA) conta com representação como membro titular do Conselho de Administração. A Unimed Participações S/A e o Sistema de Crédito Cooperativo possuem título de núcleo, enquanto a Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora têm a Unimed Oeste do Pará como sócio-quotista.

Mapa de Atuação

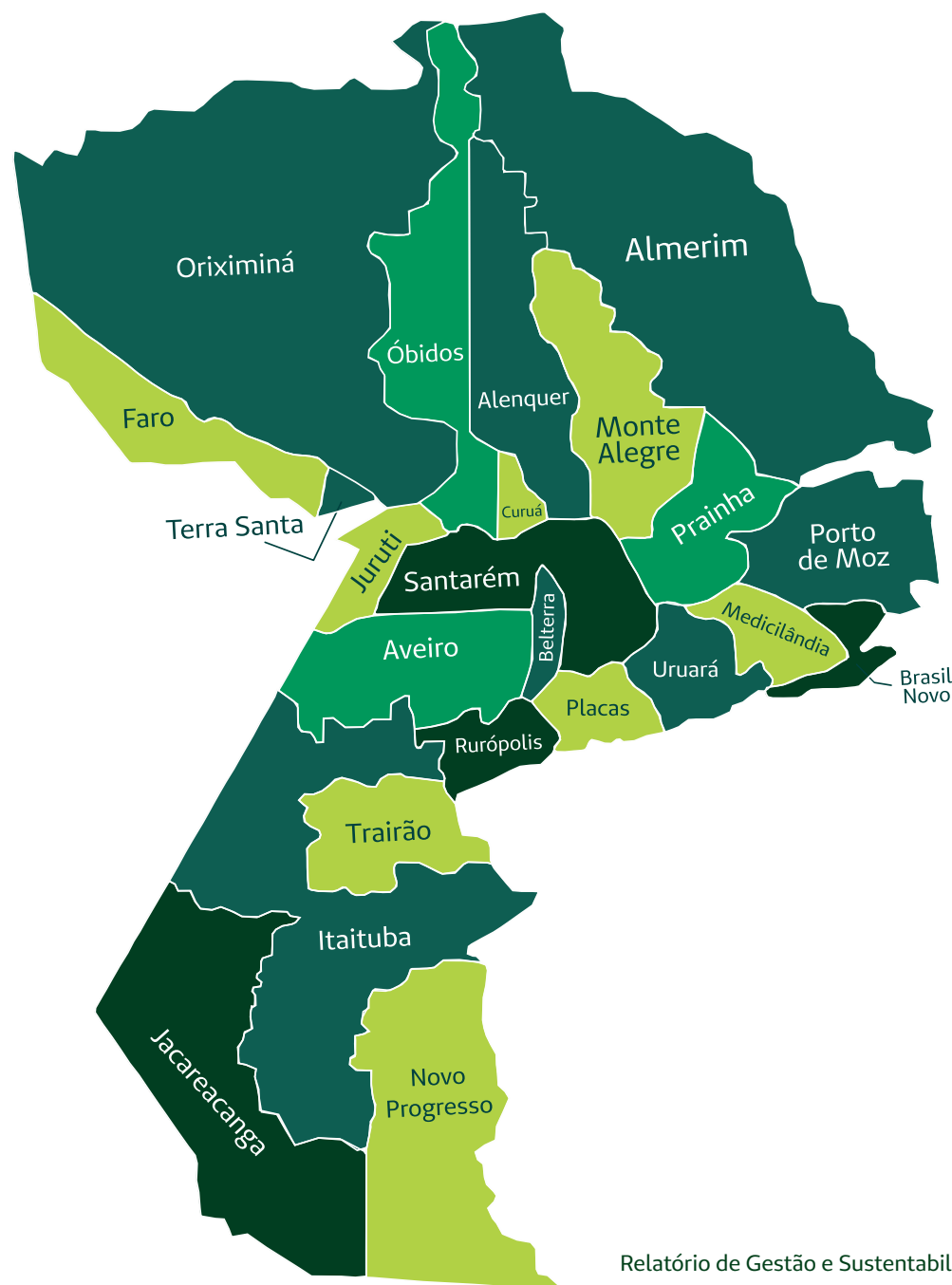
102-4 / 102-6

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	Terra Santa
Itaituba	Vitória do Xingú
Óbidos	Brasil Novo
Alenquer	Aveiro
Monte Alegre	Almerim
Oriximiná	Rurópolis
Juruti	Curuá
Faro	Uruará
Trairão	Porto de Moz
Novo Progresso	
Prainha	
Placas	
Belterra	
Jacareacanga	
Medicilândia	



Unidades de Atuação (102-3)

A Unimed Oeste do Pará organiza suas unidades de atuação em três categorias:

Sede Administrativa

Rede Credenciada

Recursos Próprios

Sedes Administrativas

São as unidades responsáveis pela gestão administrativa do plano de saúde.

Itaituba
Filial



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

Santarém
Matriz



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

Rede Credenciada



<https://www.unimed.coop.br/site/web/oestedopara/guia-medico#/>

A Unimed Oeste do Pará dispõe de uma ampla Rede Credenciada, com 134 prestadores de serviços distribuídos por toda a Região Oeste do Pará, garantindo mais acesso e comodidade aos seus clientes. Uma lista completa de informações está disponível no Guia Médico, que pode ser consultada no site da Unimed Oeste do Pará com busca online ou em PDF.

São unidades de serviços mantidas pela operadora para oferecer maior proximidade e comodidade aos clientes nos atendimentos e procedimentos especializados.

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

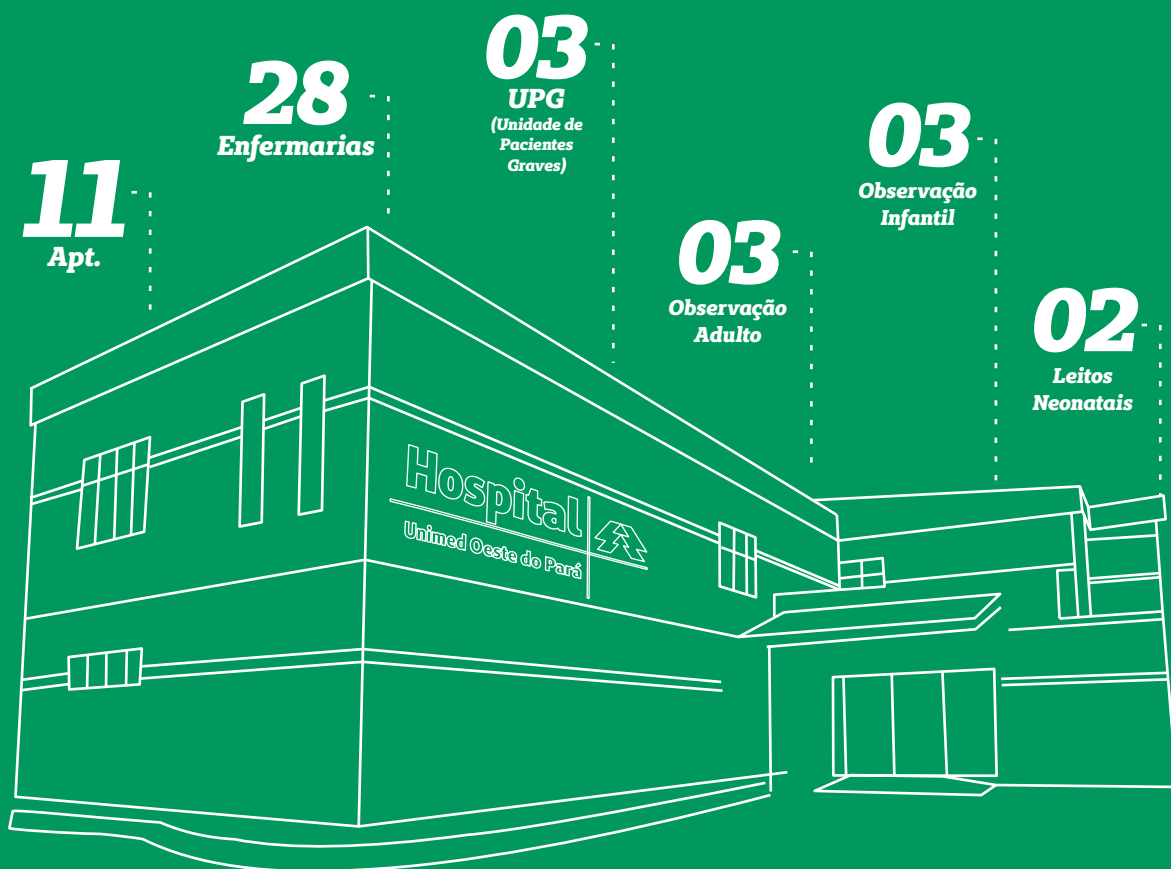


Centro de Diagnóstico por Imagem
Av. Presidente Vargas,
Nº 1344 – Santa Clara
CEP: 680 05393
Tel: 0800 591 6241



Hospital Unimed

Desde sua inauguração em 2009, o Hospital Unimed Oeste do Pará tem sido um marco no atendimento à saúde na região. Inicialmente projetado para atender beneficiários e pacientes particulares, contava com 35 leitos, oferecendo serviços de emergência, internação e cirurgias. Em 2017, uma ampliação elevou sua capacidade para 50 leitos, acompanhando o crescimento da carteira de clientes, que passou de 13.708 beneficiários em 2009 para 15.082 em 2017.



O crescimento da carteira de clientes foi determinante para a definição de novas estratégias para a cooperativa. Em 2020, com 34.968 beneficiários, foi iniciado o projeto do Novo Hospital Unimed, localizado na Avenida Sérgio Hein, em uma área de 20 mil metros quadrados. Atualmente, em 2024, a Unimed Oeste do Pará atende 47.722 beneficiários, reforçando a necessidade de expansão para garantir atendimento de qualidade e suprir as demandas em saúde da região, que conta com apenas dois hospitais equipados com Unidades de Terapia Intensiva (UTI).

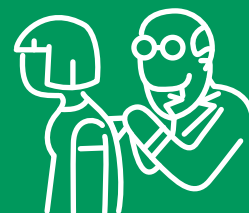
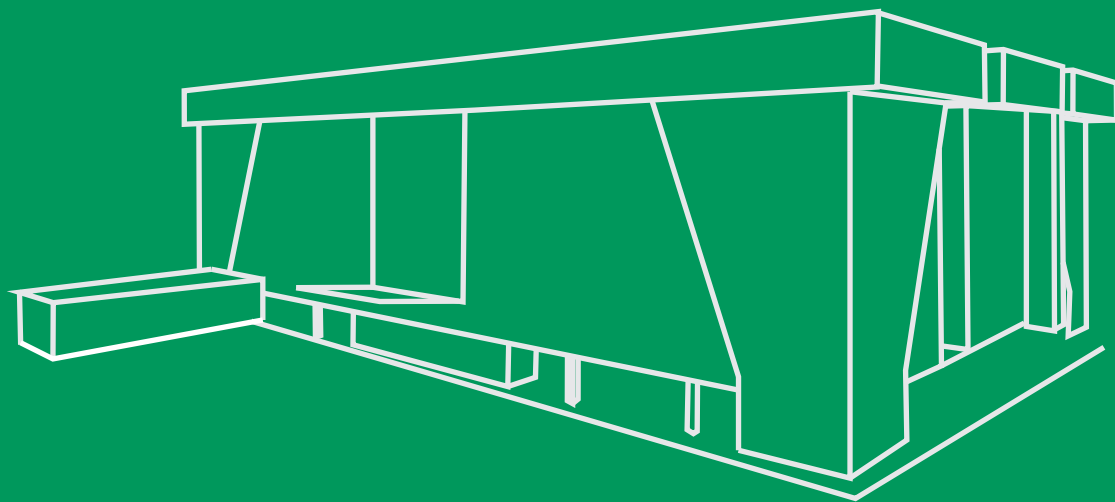
Novo Hospital Unimed

Com 60% das obras concluídas o Novo Hospital Unimed contará com uma estrutura moderna para atender casos de alta complexidade. O complexo hospitalar terá 262 leitos distribuídos entre enfermarias e apartamentos, dez salas cirúrgicas (sendo duas exclusivas para partos), UTI adulto, pediátrico e neonatal, serviços de diagnóstico por imagem, centro obstétrico e atendimentos de urgência e emergência. Também serão inaugurados os dois primeiros centros particulares de hemodiálise e oncologia de Santarém.



Na primeira fase do Novo Hospital Unimed serão entregues 10.000 metros quadrados, incluindo 90 leitos, centro cirúrgico, hemodinâmica, UTI adulto, enfermarias, apartamentos e garagem subterrânea. Entretanto, setores como nefrologia (hemodiálise), oncologia, UTI pediátrica e centro obstétrico não estarão disponíveis na primeira fase do projeto.

Com essa expansão, a Unimed Oeste do Pará reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento, investindo em infraestrutura e tecnologia para oferecer serviços de saúde de alta qualidade à população da região.



Hemodiálise e Oncologia

Primeiro Centro Privado
de atendimento dessas
especialidades na região



Atendimentos de Alta complexidade

UTIs Adulto e Pediátrica,
Nefrologia, Hemodinâmica
e Unidade Coronariana



Tecnologia Avançada

Equipamentos inovadores
que elevarão a qualidade
em cuidados ao pacientes



Ampla Rede de Atendimento

Consultas, exames e
tratamentos em ampla
rede de atendimento



Estacionamento Amplio

Capacidade para 180
veículos (Público Externo)

Centro de Fisioterapia

O Centro de Fisioterapia da Unimed Oeste do Pará, inaugurado em outubro de 2023, foi criado para atender à crescente demanda por serviços especializados, especialmente diante dos altos custos de atendimentos na rede prestadora, que frequentemente envolviam reembolsos elevados e negociações diretas. Com a missão de proporcionar um atendimento de qualidade, acessível e centralizado, o centro oferece diversas modalidades de fisioterapia, incluindo traumato ortopédica, respiratória e neurofuncional, todas com uma equipe qualificada e especializada.

Desempenho em 2023 e 2024

Em 2023, com apenas três meses de funcionamento, o centro realizou 8.583 sessões de fisioterapia, um número impressionante, considerando o curto período de operação. Esse dado inicial demonstrou a grande necessidade do serviço e sua rápida adaptação à demanda local, validando a importância da criação do centro para garantir acesso fácil e eficiente aos tratamentos fisioterapêuticos.

Em 2024, o número de sessões realizadas no centro teve um crescimento significativo, atingindo 26.391 sessões, representando um aumento substancial em relação ao ano anterior. Esse crescimento reflete a efetividade da iniciativa e o aumento da adesão ao centro, o que confirma a capacidade da Unimed de atender de forma eficaz os beneficiários Unimed com serviços especializados de fisioterapia.

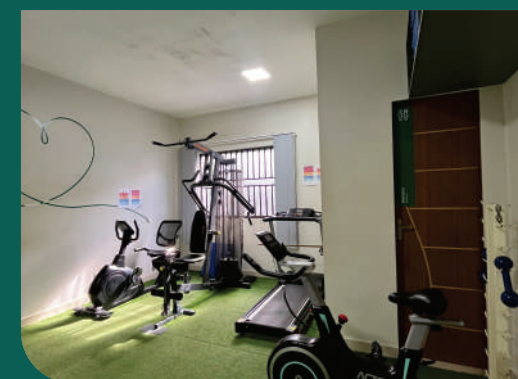
Atendimento por Especialidade

Dentro do total de 26.391 sessões realizadas em 2024, as especialidades de fisioterapia mostraram um grande volume de atendimentos, distribuídos da seguinte forma:

Fisioterapia Traumato Ortopédica: 23.253 sessões realizadas, a maior demanda, refletindo as necessidades de reabilitação de lesões ortopédicas e musculoesqueléticas.

Fisioterapia Respiratória: 697 sessões realizadas, atendendo pacientes com dificuldades respiratórias e contribuindo para o tratamento e recuperação de condições pulmonares.

Fisioterapia Neurofuncional: 2.441 sessões, focando em pacientes com problemas neurológicos, como sequelas de AVC, doenças neurodegenerativas e outras condições que afetam a função motora e neurológica.



Total de Pacientes Atendidos

Em 2024, o Centro de Fisioterapia atendeu 923 pacientes no total. Esse número demonstra a relevância do serviço para a comunidade, com um grande número de pacientes recebendo cuidados especializados e adequados às suas necessidades específicas. O crescimento na quantidade de pacientes atendidos reflete tanto a ampliação da capacidade de atendimento quanto a confiança dos beneficiários da Unimed nos tratamentos oferecidos.

Impacto na Rede Prestadora e Benefícios para os Pacientes

O Centro de Fisioterapia tem sido essencial para reduzir os custos relacionados aos reembolsos da rede prestadora, que costumavam ser elevados e envolver processos de negociação complexos. A centralização dos atendimentos no próprio centro da Unimed trouxe não apenas maior controle sobre a qualidade dos serviços, mas também possibilitou uma gestão mais eficiente dos recursos, gerando uma significativa redução nos custos e facilitando o acesso ao atendimento especializado. O Centro de Fisioterapia da Unimed Oeste do Pará se consolidou como um serviço essencial para os beneficiários da Unimed, respondendo com eficácia à demanda crescente por tratamentos fisioterapêuticos. Com o aumento nas sessões realizadas e a diversificação das especialidades oferecidas, o centro tem mostrado resultados impressionantes desde a sua inauguração. A continuidade dos investimentos no centro é crucial para garantir que mais pacientes recebam o cuidado de que necessitam, ao mesmo tempo em que se otimiza os recursos da Unimed e se mantém a qualidade do atendimento.



Atendimentos

2024

923
pacientes

Centro de Diagnóstico por Imagem

Com um total de 22.861 exames realizados, o CDIU demonstra sua relevância no atendimento aos beneficiários da Unimed, garantindo acesso a exames essenciais para diagnóstico e tratamento. A distribuição dos atendimentos demonstra um equilíbrio entre os diferentes tipos de exames ofertados:



Ressonâncias Magnéticas: 5.345 exames realizados, representando 23% da demanda total, evidenciando a importância desse serviço de alta complexidade.



Tomografias Computadorizadas: 4.189 exames realizados, equivalente a 18% do total, reforçando a capacidade do CDIU em oferecer diagnósticos precisos e ágeis.



Raio-X: 13.327 exames realizados, correspondendo a 58% do volume total de atendimentos, demonstrando que o CDIU atende eficientemente às demandas diárias por exames de imagem mais acessíveis e de rápida execução.



CENTRO MÉDICO

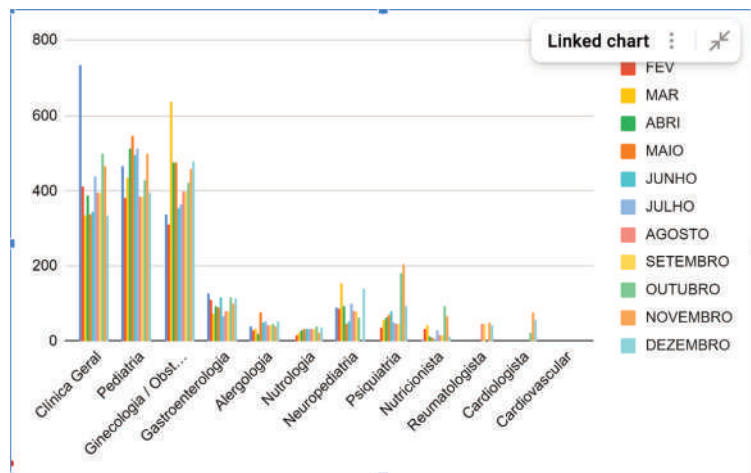
O Centro Médico Unimed reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento à saúde, oferecendo uma estrutura moderna, equipe qualificada e uma ampla gama de especialidades médicas para garantir o melhor cuidado aos beneficiários.



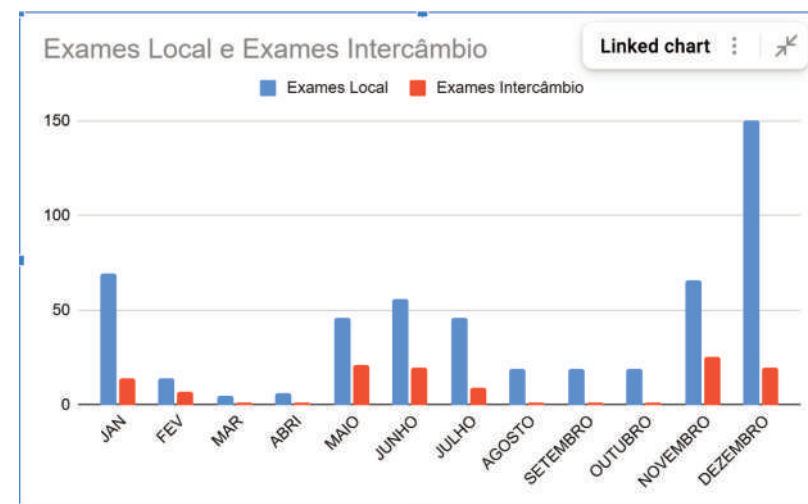
Quantidade de consultas e procedimentos realizados.

- **Eletrocardiograma (ECG):** Avaliação da atividade elétrica do coração;
- **Bioimpedância:** Exame para análise da composição corporal (massa muscular, gordura e líquidos);
- **Teste de Contato:** Diagnóstico de alergias por contato com substâncias específicas;
- **PCCU (Preventivo do Colo do Útero):** Exame preventivo para detecção precoce de alterações no colo do útero;
- **Colocação de DIU:** Procedimento para inserção do dispositivo intrauterino;
- **Colposcopia:** Exame para avaliar o colo do útero com auxílio de um colposcópio;
Retirada de Pólipo: Procedimento para remoção de pólipos presentes no útero ou colo uterino.

Esses exames e procedimentos reforçam o compromisso do Centro Médico Unimed em oferecer serviços de alta qualidade, atendendo às necessidades específicas dos pacientes.



Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, foram realizados 20.311 atendimentos médicos e 636 exames e procedimentos, como eletrocardiograma, bioimpedância, PCCU, colocação de DIU e retirada de pólipos, reforçando o compromisso com a promoção da saúde e a prevenção de doenças.



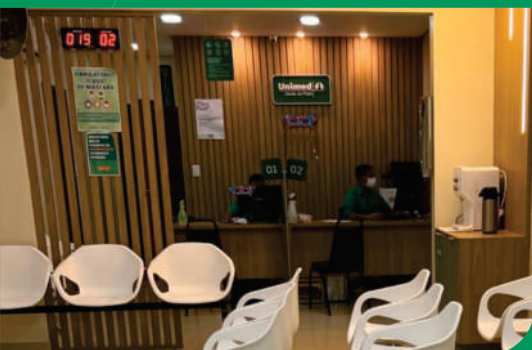
Em um ano, o Centro Médico realizou o atendimento de

20.311 beneficiários.

AMPLIAÇÃO DE SERVIÇOS E MELHORIAS ESTRUTURAIS.



Recepção



O Centro Médico Unimed foi projetado para oferecer um ambiente confortável, acolhedor e eficiente, garantindo que cada paciente e seu acompanhante tenham a melhor experiência possível durante o atendimento.



Brinquedoteca



Consultório 1



Consultório 2



Consultório 3



Consultório 4



Consultório 5



Consultório 6



Sala de triagem/exames

Centro Especializado de Terapias

O Centro Especializado de Terapias tem registrado um crescimento expressivo na demanda por agendamentos nos últimos anos. Desde a adoção da plataforma de agendamentos em novembro de 2020, o número de protocolos aumentou significativamente, passando de 1.221 registros em 2021 para 9.391 em 2024, evidenciando a crescente necessidade de atendimentos terapêuticos seriados.

	2020	2021	2022	2023	2024
JAN		39	212	685	928
FEV		26	221	568	596
MAR		48	201	793	668
ABR		59	238	625	720
MAI		82	305	699	695
JUN		109	265	837	800
JUL		111	257	662	1019
AGO		123	434	943	993
SET		144	516	823	946
OUT		116	575	892	941
NOV	5	188	655	647	608
DEZ	23	176	543	603	477
ACUMULADO	28	1221	4422	8777	9391

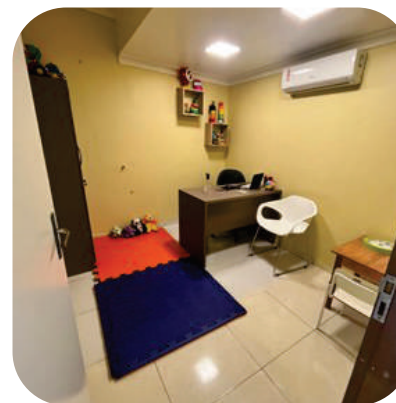
Cumprimento de Prazos e DesafiosConforme estabelecido pelo **Artigo 3º da regulamentação vigente**, os atendimentos devem ser realizados em até 10 dias úteis a partir da solicitação. No entanto, a análise dos últimos cinco anos revela desafios no cumprimento desse prazo:

- 2020:** 50% dos protocolos concluídos dentro do prazo.
- 2021:** 57% das demandas encerradas dentro do prazo e 43% fora.
- 2022:** 65% dentro do prazo e 35% fora.
- 2023:** Queda expressiva, com apenas 31% das demandas atendidas no prazo e 69% fora.
- 2024:** Melhor desempenho em relação ao ano anterior, com 40% dos atendimentos dentro do prazo e 60% ainda pendentes além do período regulamentado.

O aumento dos protocolos finalizados fora do prazo está diretamente relacionado à indisponibilidade de rede credenciada, reforçando a necessidade de ampliação e otimização dos serviços para garantir a conformidade regulatória e a satisfação dos beneficiários.

PERSPECTIVAS E MELHORIAS

Para reverter essa tendência e garantir a qualidade no atendimento, é fundamental a adoção de novas abordagens terapêuticas e a ampliação da rede de discussão. Medidas estratégicas estão sendo avaliadas para garantir que a demanda crescente seja atendida de forma ágil e eficiente, priorizando o bem-estar dos pacientes e o cumprimento dos prazos estabelecidos.



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

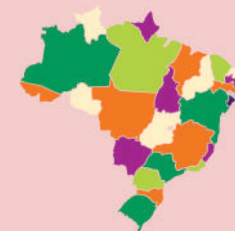
Atendimento Médico por telefone disponível 24 horas por dia

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

SERVIÇOS UNIMED



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.

CORRETORA AUTORIZADA



J.J.M Corretora
Plano de Saúde

Av. Tranzamazonica, N° 1086,
Bairro Jardim das Araras,
Cep: 68180.230, Itaituba Pará

NOSSOS NÚMEROS

102-7



132

Médicos cooperados

Colaboradores

389



97

Profissionais da
assistência em saúde

Clientes

47.722



Cirurgias

2.657



Internações hospitalares
Clínicas e Cirúrgicas

7.315

Partos

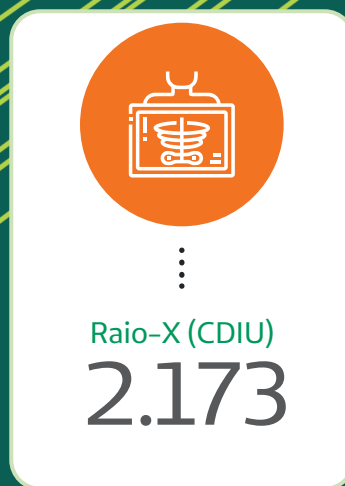
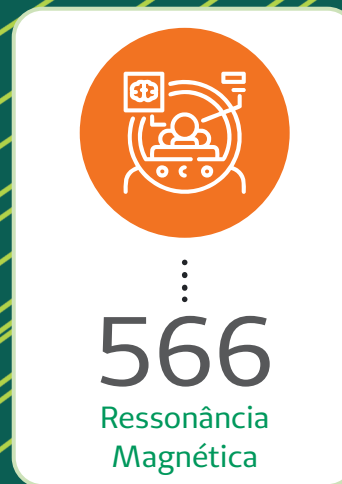
348

36 Normais e 312 Cesárias



47.122

Atendimentos
Ambulatoriais



Reconhecimentos

Recertificação da ISO 9001:2015: Compromisso com a Qualidade e ExcelênciaA Unimed Oeste do Pará reafirma seu compromisso com a gestão eficiente e a melhoria contínua ao conquistar a recertificação da ISO 9001:2015. Esse reconhecimento atesta a qualidade dos processos e serviços prestados, garantindo maior segurança, eficiência e satisfação aos beneficiários.A certificação inicial foi obtida em março de 2022, após um intenso período de estruturação e aprimoramento dos processos internos, incluindo treinamentos, auditorias e implementação de boas práticas de gestão. A recertificação, conquistada em outubro de 2024, reforça a solidez da cooperativa e sua busca constante por excelência operacional e conformidade com padrões internacionais.

Impactos da Recertificação

Otimização dos processos internos, garantindo maior eficiência e qualidade nos serviços.

Fortalecimento da credibilidade da cooperativa, consolidando-se como referência em gestão de qualidade na saúde suplementar.

Aumento da segurança e satisfação dos beneficiários, assegurando um atendimento mais ágil e confiável.

Conformidade com padrões globais, com a certificação reconhecida em 164 países.



Segundo Rosane Maia, Gestora da Qualidade da Unimed Oeste do Pará, a recertificação é resultado do empenho de toda a equipe:

“Esse é um marco importante para a Unimed Oeste do Pará. A certificação ISO 9001:2015 nos desafia a manter um padrão elevado de qualidade e inovação, sempre focados na experiência dos nossos beneficiários e na eficiência da gestão.”

Com a recertificação, a Unimed Oeste do Pará segue consolidando sua posição de liderança regional, garantindo que suas práticas estejam sempre alinhadas aos mais altos padrões de governança e qualidade na saúde suplementar. Atração de novos clientes e parceiros, reforçando a competitividade no mercado.



CERTIFICADO DO SISTEMA DE GESTÃO

Número do Certificado:
C725072

Data de início:
17 fevereiro 2022

Válido até:
18 Outubro 2024 = 17 Outubro 2027

Certifica-se que o sistema de gestão de
UNIMED OESTE DO PARA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO
TR Dom Amando, 911, Santarém, PA, Brazil

está em conformidade com a Norma de Sistema de Gestão da Qualidade:
ISO 9001:2015

Este certificado é válido para o seguinte âmbito:
Comercialização e gestão de planos privados de assistência à saúde suplementar.

Local e data:
Katy, TX, 18 Outubro 2024



Escritório emissor:
DNV • Business Assurance
1400 Ravello Drive, Katy, TX, 77449-5164, USA

Sherif Mekkawy
Representante da Gestão

O incumprimento das condições expressas no Contrato de Certificação pode invalidar este certificado
UNIDADE ACREDITADA: DNV Business Assurance USA Inc., 1400 Ravello Drive, Katy, TX, 77449, USA • TEL: +1 281-396-1000. www.dnv.com

Nosso **MODELO**

3.



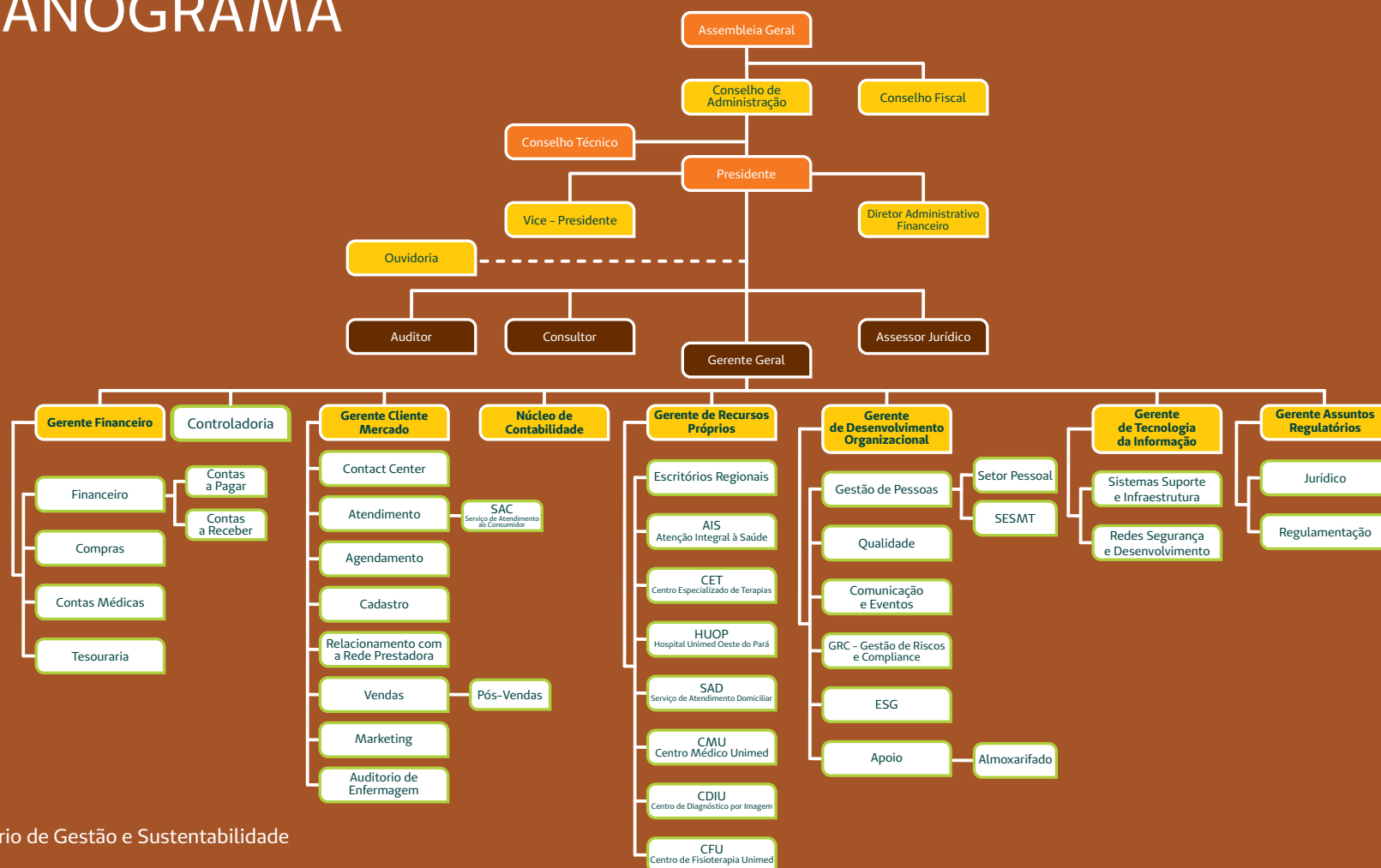
GOVERNANÇA

102-11
102-18

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

A governança é um conceito fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização, seja no setor público, privado ou em instituições não governamentais. Ela envolve os processos, estruturas e práticas adotadas para garantir que as decisões sejam tomadas de maneira eficiente, transparente e responsável. A responsabilidade na gestão, um dos pilares da governança, reflete o compromisso dos gestores em adotar práticas éticas, assegurar a conformidade com as normas e orientar os recursos e ações de forma a gerar valor para todos os stakeholders.

ORGANOGRAMA



CONSELHO ADMINISTRATIVO 2023-2027

DIRETORIA EXECUTIVA: 2023 – 2027



Dr. Alberto Mariano Gusmão Tolentino
Presidente



Dr. Luís Rodolfo Dinelli Carneiro Filho
Vice-Presidente

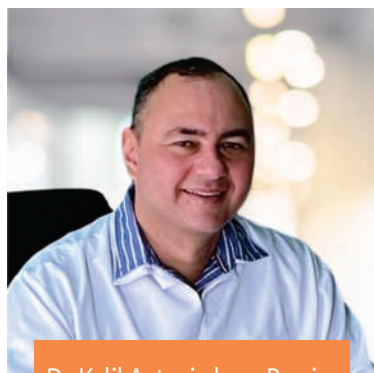


Everaldo de Souza Martins Filho
Diretor Adm. Financeiro

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: 2023 – 2027



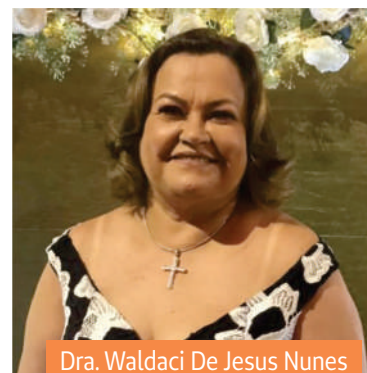
Dr. Alberto José Pinto Ferreira



Dr. Kalil Antonio kzan Pereira



Dr. Hélio Cabral da Silva



Dra. Waldaci De Jesus Nunes
de Matos



Dr. Luiz Otávio Silva da Silva

CONSELHO TÉCNICO 2023-2027

TITULAR



Dr. João Fabrício Palheta
Da Silva



Dr. Cleostenes
Farias Do Vale Junior



Dr. Alberto Tolentino
Sotelo Neto

SUPLENTE



Dra. Livia Correa
Castro

CONSELHO FISCAL 2023-2027

TITULAR



Kalysta de Oliveira
Resende Borges

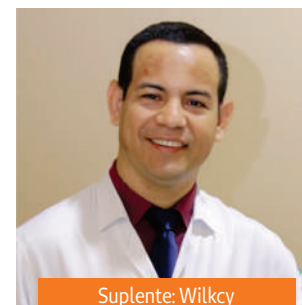


Arthur Jose De
Matos Maciel



Maria de Fátima
Coelho de Azevedo

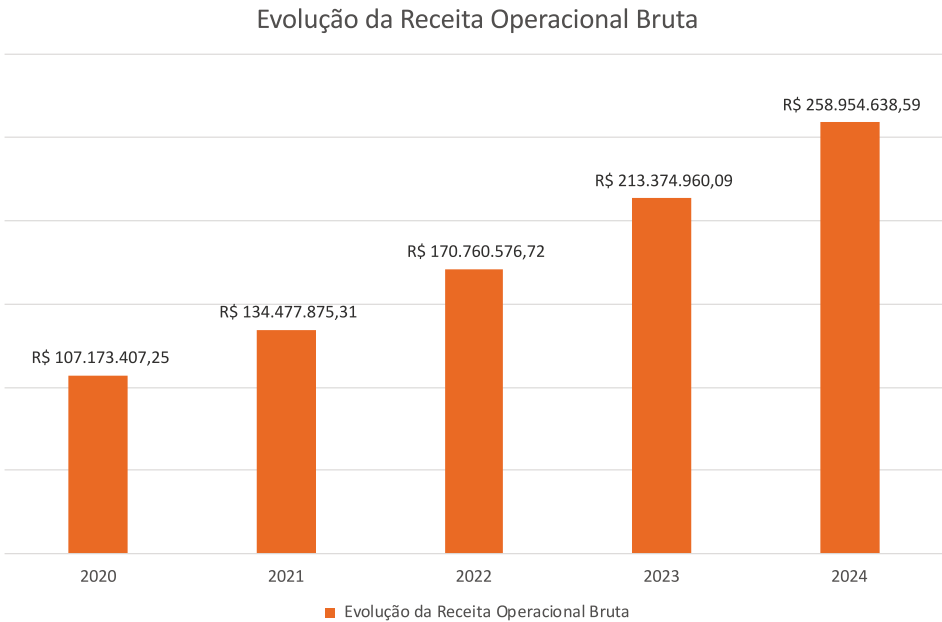
SUPLENTE



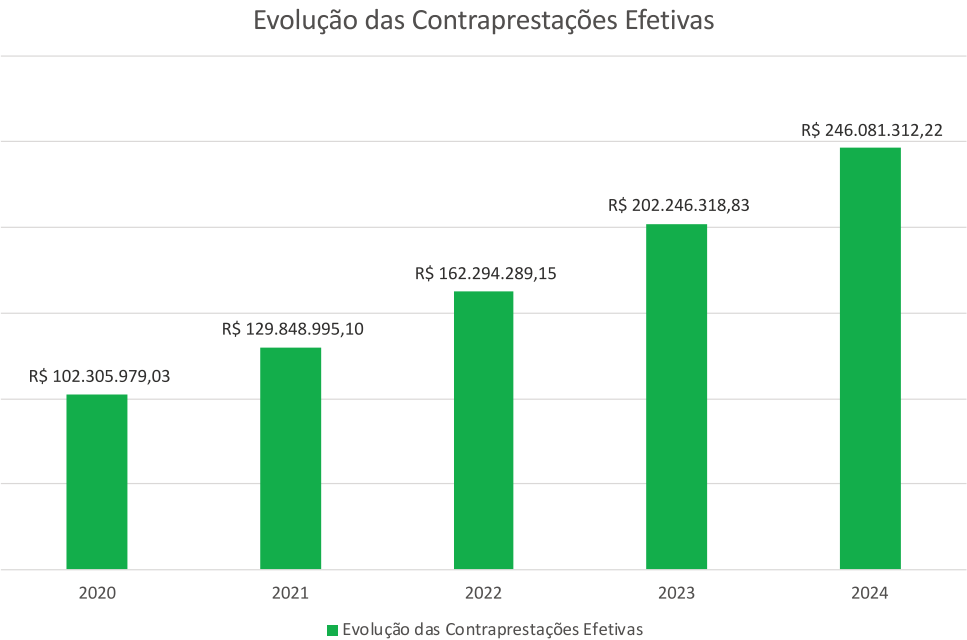
Suplente: Wilkcy
Azevedo Santos

DADO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

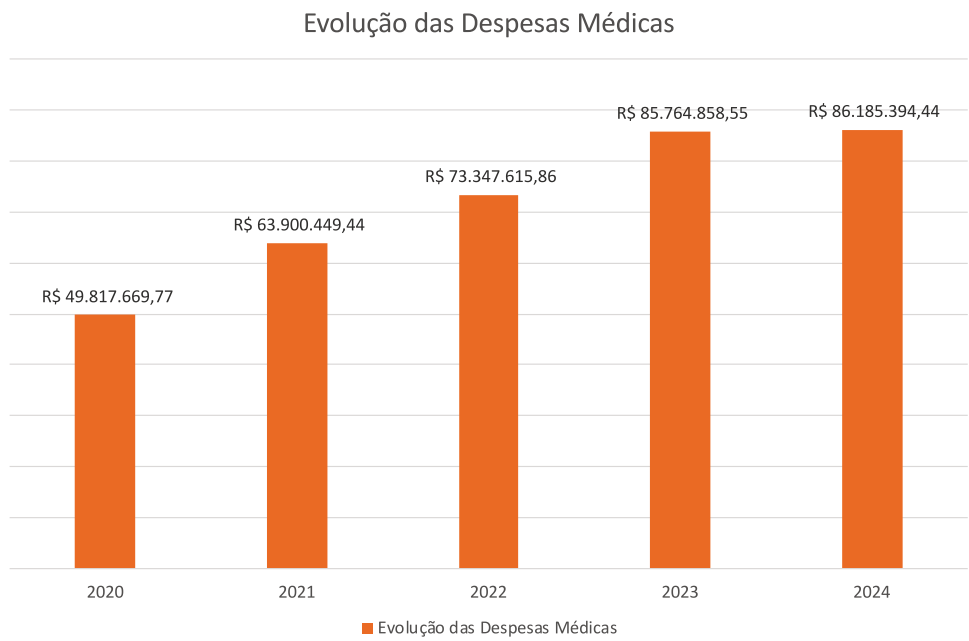
A Evolução da Receita Operacional Bruta é a variação do valor total das vendas e serviços prestados pela empresa ao longo do tempo. A evolução dessa receita mostra se a empresa está vendendo mais ou menos, ajudando a entender se o negócio está crescendo ou enfrentando dificuldades. Obteve-se um aumento na receita de 21,36% (R\$45.579.678,50) no ano de 2024 comparado com o período anterior, levando em conta os últimos 5 anos tem-se uma taxa de crescimento de 24,69% (R\$37.945.307,84) ao decorrer dos anos.



A Evolução das Contraprestações Efetivas se refere ao acompanhamento do valor total que uma empresa recebeu de seus clientes ou parceiros em troca dos produtos ou serviços prestados ao longo do tempo. Esse valor inclui o que foi efetivamente pago, ou seja, o que entrou no caixa da empresa, levando em conta descontos, devoluções ou ajustes. Em 2024, teve um aumento de 21,67% (R\$43.834.993,39) comparado com 2023, e uma crescente histórica de 24,55% (R\$35.943.833,30) de média ao ano.

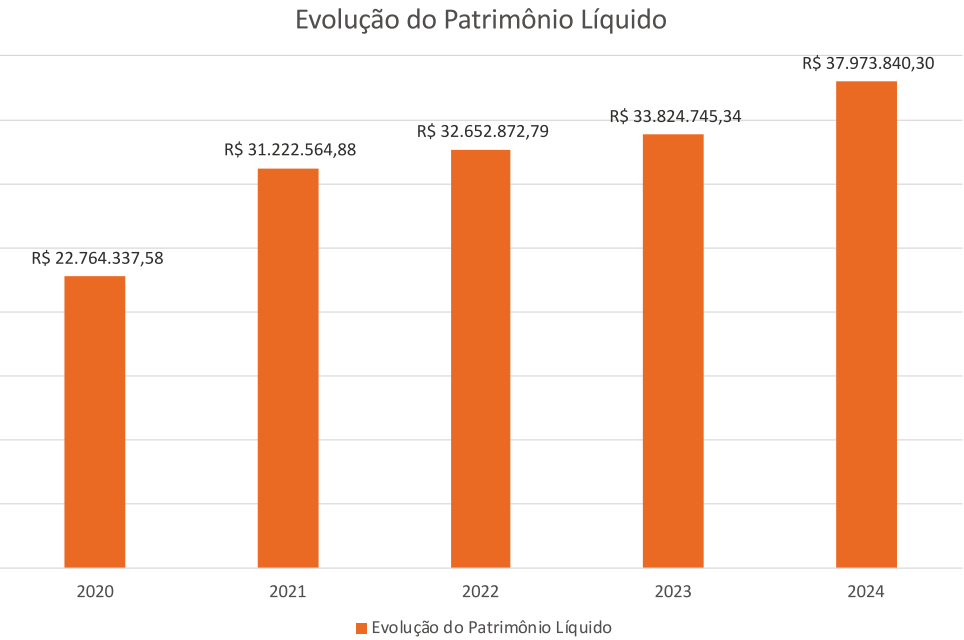


A Evolução das Despesas Médicas mostra como os gastos com serviços de saúde, como consultas, exames, tratamentos e medicamentos, mudaram ao longo do tempo. Isso ajuda a entender se os custos com saúde aumentaram ou diminuíram, seja por causa de mais ou menos atendimentos, mudanças de preços ou outros fatores. A variação dos últimos dois anos foi de 0,49% (R\$420.535,89), entretanto a média dos últimos 5 anos evoluiu em 15,26% (R\$9.091.931,17).



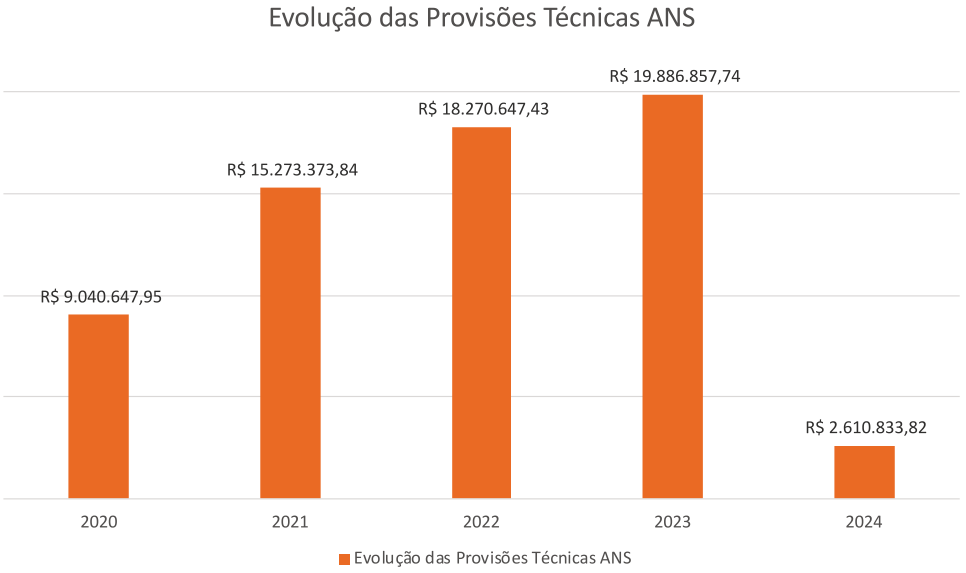
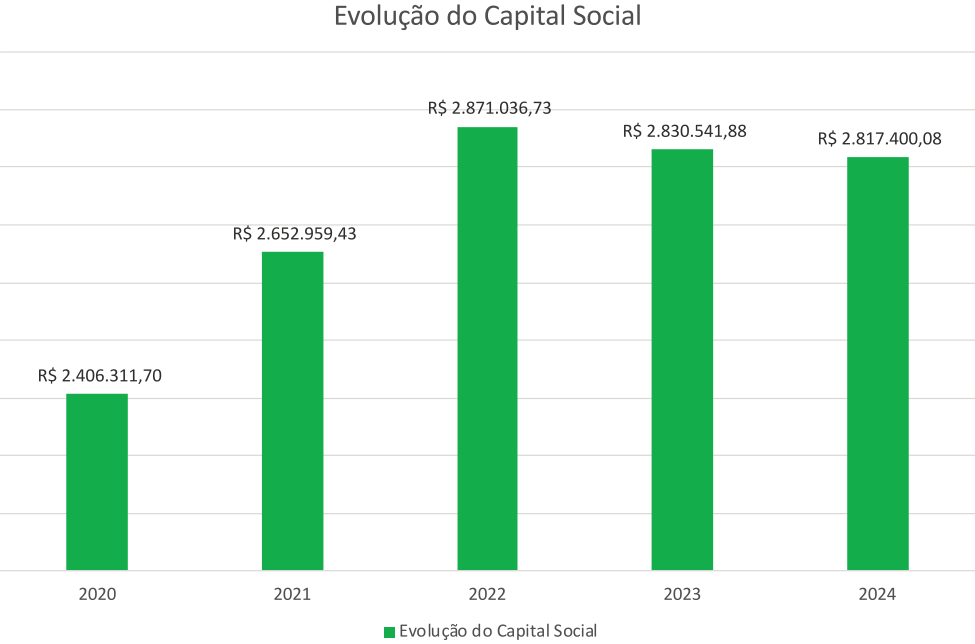
EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO

A Evolução do Patrimônio Líquido mostra como o valor total da empresa muda ao longo do tempo, considerando o que possui (bens e direitos) e o que deve (dívidas). Com uma média de evolução de 14,40% (R\$3.802.375,68) nos últimos 5 anos, alcançou-se em 2024 um aumento de 12,27% (R\$4.149.094,96) comparado ao período anterior (2023).



A Evolução do Capital Social mostra como o valor do dinheiro ou bens que os sócios ou acionistas investiram na empresa muda ao longo do tempo. Esse valor é o que a empresa usa para começar e sustentar suas atividades. Obteve-se uma redução de 0,46% (R\$13.141,80) comparado ao ano de 2023, contudo nos últimos 5 períodos a evolução tem sido positiva, sendo de 4,15% (R\$102.772,10).

A Evolução das Provisões Técnicas ANS refere-se ao acompanhamento das reservas financeiras que a operadora de plano de saúde precisa fazer para garantir que terá dinheiro suficiente para cobrir futuros custos com serviços de saúde aos seus clientes. Em 2024, obteve-se uma redução de 86,87% (R\$17.276.023,92), o que ocasionou no menor valor dos últimos 5 anos.

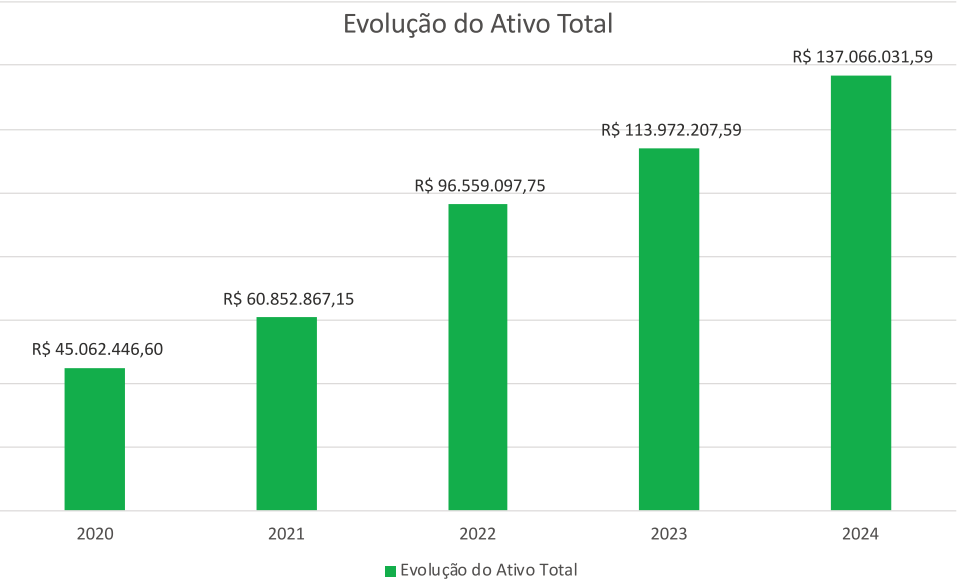


TICKET MÉDIO

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
2024	R\$ 457,63

Em 2024, o ticket médio atingiu R\$ 457,63, registrando um crescimento de 13,63%. Esse aumento reflete a valorização das mensalidades reajustadas e a adequação da precificação das vendas às tendências do mercado de saúde suplementar. Como um indicador estratégico, o ticket médio revela o valor médio gasto por cada cliente, fornecendo insights essenciais sobre seu comportamento de consumo e a efetividade das ofertas. Sua análise é fundamental para o planejamento e a sustentabilidade do negócio, permitindo ajustes que garantam equilíbrio entre competitividade e rentabilidade.

A Evolução do Ativo Total mostra como o valor total de tudo o que a empresa possui (como dinheiro, imóveis, equipamentos, estoques, etc.) muda ao longo do tempo. O ativo total inclui todos os bens e direitos da empresa, e sua evolução indica se a empresa está aumentando ou diminuindo seu patrimônio. Nos últimos 5 anos, teve-se uma média de crescimento de 33% (R\$23.000.896,25), já no comparativo de 2024 com o ano anterior, a evolução foi de 20,26% (R\$23.093.824,00).



EVOLUÇÃO INTERCÂMBIO

Em 2024, a Unimed Oeste do Pará registrou desembolsos financeiros de R\$101.624.069,66 no intercâmbio negativo, um aumento de 28% em relação a 2023.

Por outro lado, o intercâmbio positivo cresceu 7%, alcançando um faturamento de R\$41.322.212,21. A diferença entre os valores de intercâmbio positivo e negativo evidencia a realização de atendimentos a clientes da Unimed Oeste do Pará fora da área de abrangência.

Esses atendimentos incluíram casos de alta complexidade médica e exigiram o uso de recursos do fluxo de caixa. Além disso, os valores foram destinados ao pagamento das cooperativas co-irmãs do Sistema Unimed, em um processo de encontro de contas mediado pela CNCL - Câmara Nacional de compensação e liquidação da Unimed do Brasil que faz o encontro de contas de atendimentos realizados em intercâmbio.

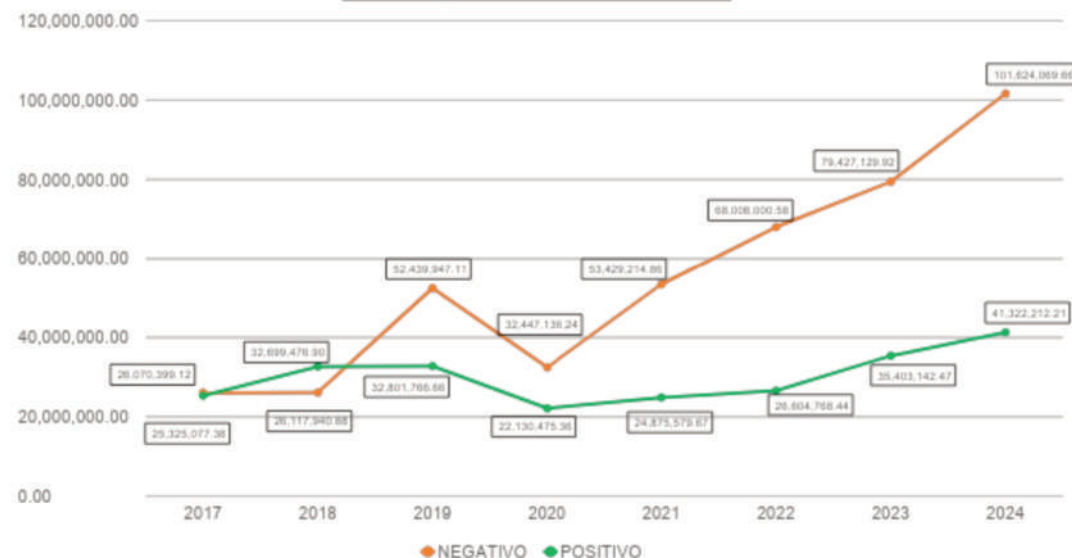
Essa dinâmica reflete o compromisso do Sistema UNIMED em garantir assistência de qualidade aos beneficiários, mesmo quando os atendimentos ocorrem além dos limites geográficos da região Oeste do Pará.

Evolução de intercâmbio

NEGATIVO POSITIVO



EVOLUÇÃO DE INTERCÂMBIO



Ao longo da série histórica, os principais centros de custos continuam entre Unimed Belém, Unimed Nacional e Unimed Imperatriz.

1. Crescimento Geral das Cobranças Recebidas

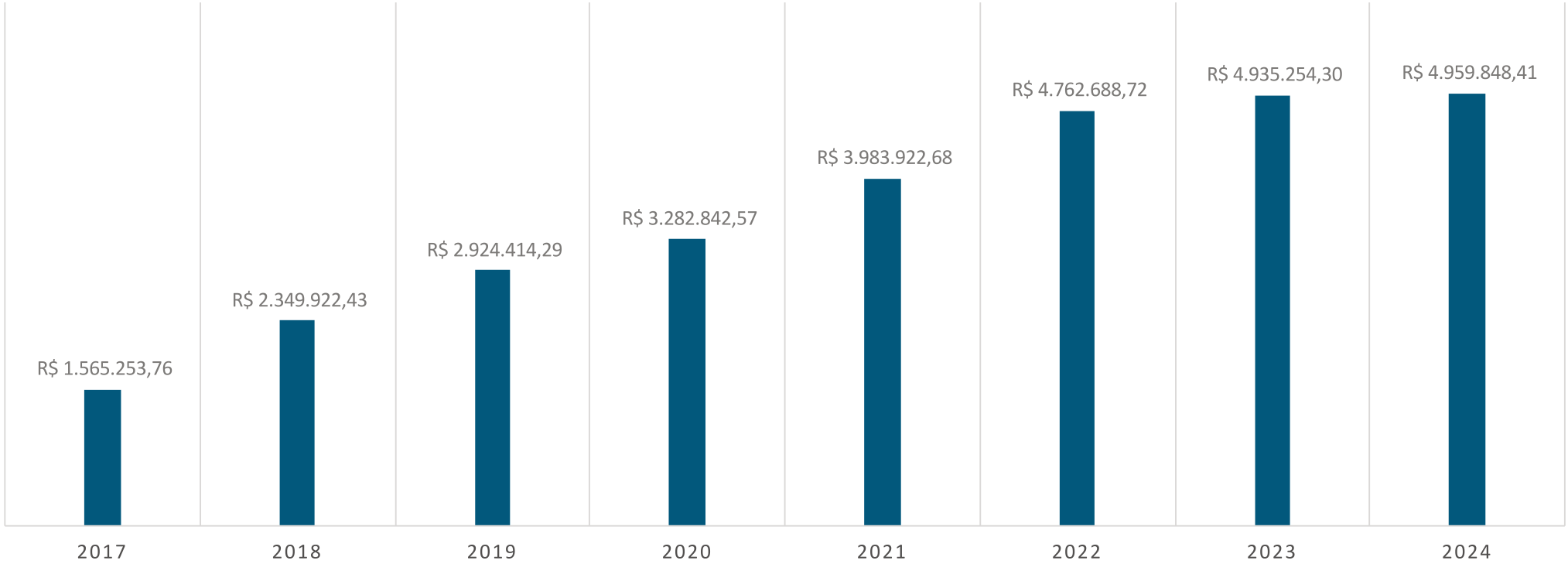
- **Unimed Belém** apresenta o maior volume de cobranças recebidas, saindo de R\$3,69 milhões em 2017 para R\$50,27 milhões em 2024 (+1.262%).
- **Unimed Imperatriz-MA** teve um dos maiores crescimentos proporcionais, passando de R\$22 mil em 2017 para R\$12,9 milhões em 2024 (+58.604%).
- **Unimed Amazonas** também teve uma evolução expressiva, indo de R\$10 mil em 2017 para R\$1,56 milhão em 2024 (+15.500%).

2. Maiores Crescimentos em 2024 (em relação a 2023)

- **Unimed Belém:** De R\$38,92 milhões para R\$50,27 milhões (+29,1%).
- **Unimed Imperatriz-MA:** De R\$9,23 milhões para R\$12,9 milhões (+39,8%).
- **Unimed Goiânia:** De R\$1,27 milhão para R\$2,26 milhões (+77,6%).
- **Unimed Campo Grande:** De R\$722 mil para R\$1,27 milhão (+76,9%).
- **Unimed Extremo Sul:** De R\$1,45 milhão para R\$2,01 milhões (+37,9%).

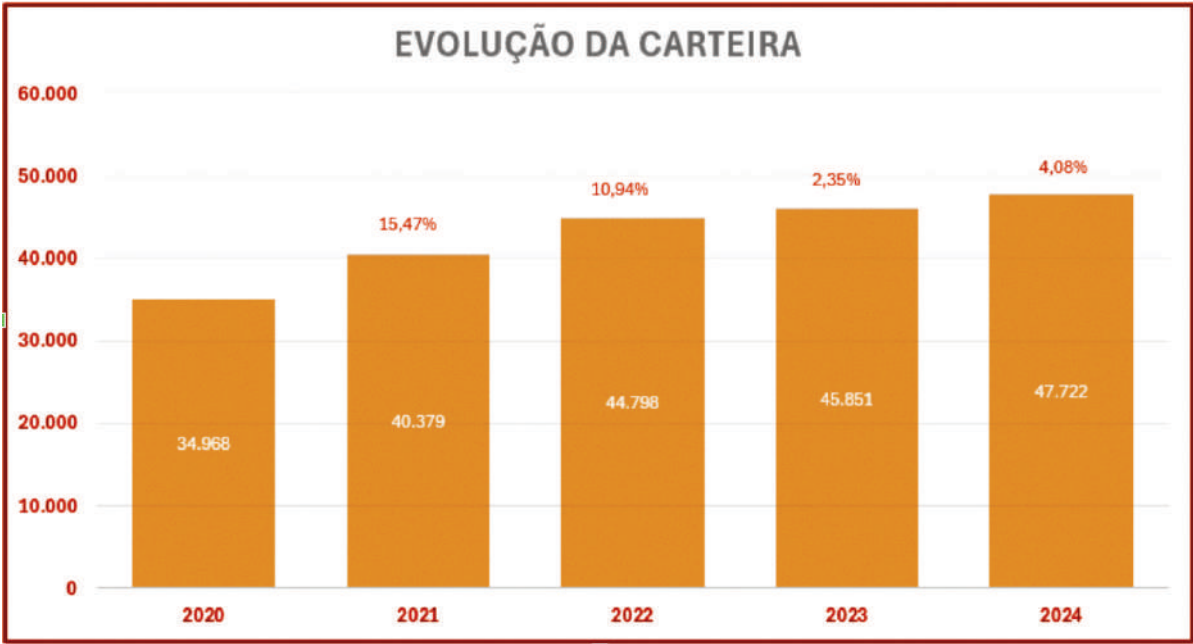


RESSARCIMENTO AO SUS



O ressarcimento SUS do ano de 2024 registrou um crescimento de 0,5% em relação a 2023, totalizando o valor de R\$4.959.848,41. Esse montante é resultado dos atendimentos prestados à saúde dos beneficiários da operadora Unimed Oeste do Pará na rede pública do SUS. O ressarcimento ao SUS está previsto na Lei nº 9.656/1998, que regula os planos de saúde no Brasil, ocorre quando um beneficiário com plano de saúde utiliza o SUS para procedimentos que seu plano deveria cobrir, então o SUS registra esse atendimento, e a cobrança é feita para as operadoras de plano de saúde. No entanto, com a inauguração do novo Hospital Unimed, há uma expectativa positiva de que a cooperativa médica possa oferecer serviços que englobam essas especialidades e, assim, atender ainda melhor seus beneficiários.

QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS



Em 2024, a carteira da Unimed Oeste do Pará finalizou o ano com 47.722 vidas; um crescimento de 4,08%, comparado com o resultado de 2023 (45.851 vidas), consideradas todas as inativações necessárias.

2024

aumento de

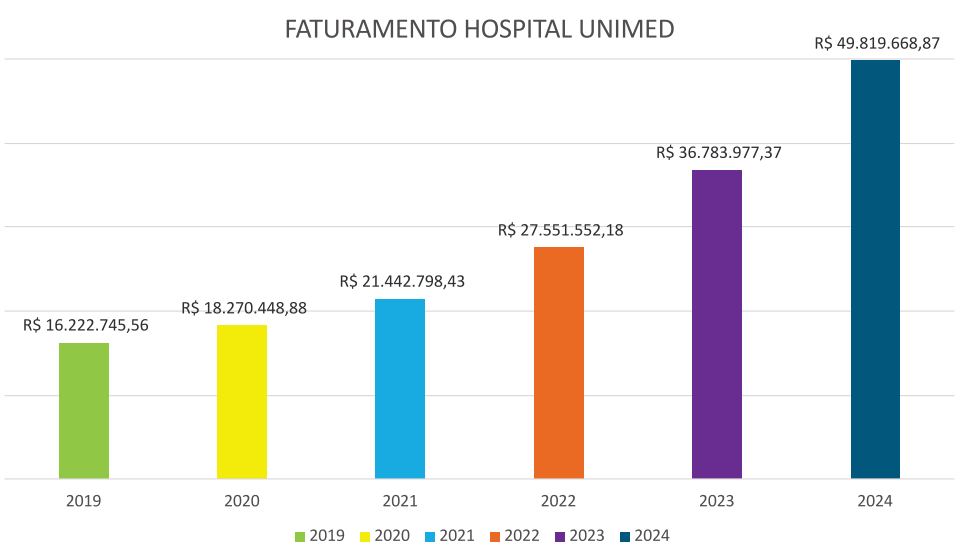
4,08%

47.722

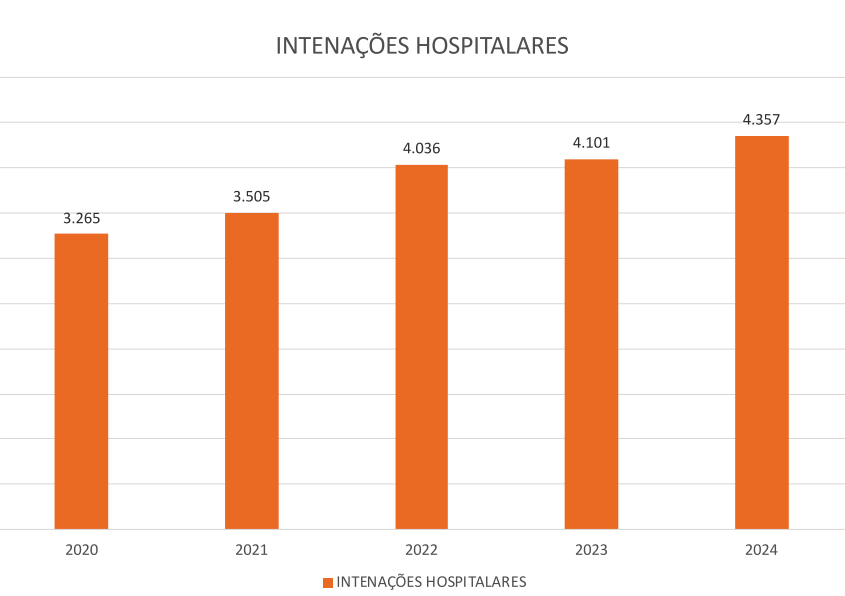
beneficiários



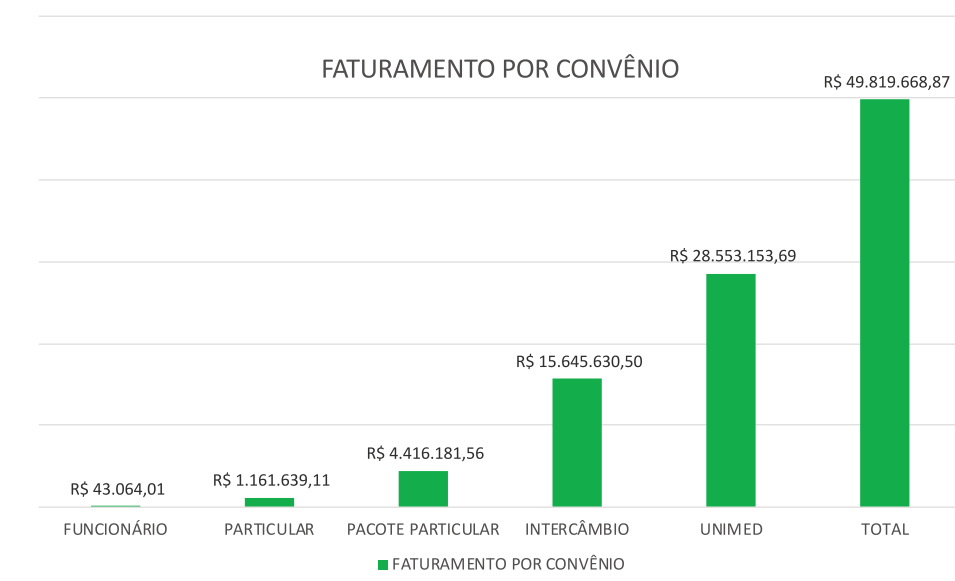
FATURAMENTO HOSPITAL UNIMED



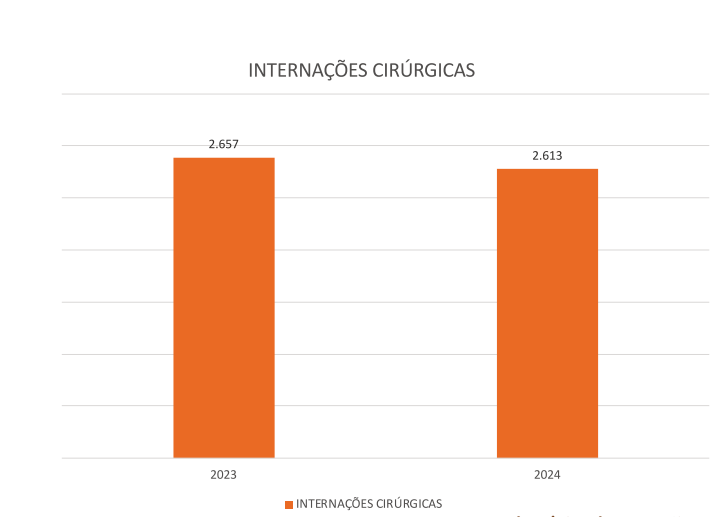
INTERNAÇÕES HOSPITALARES



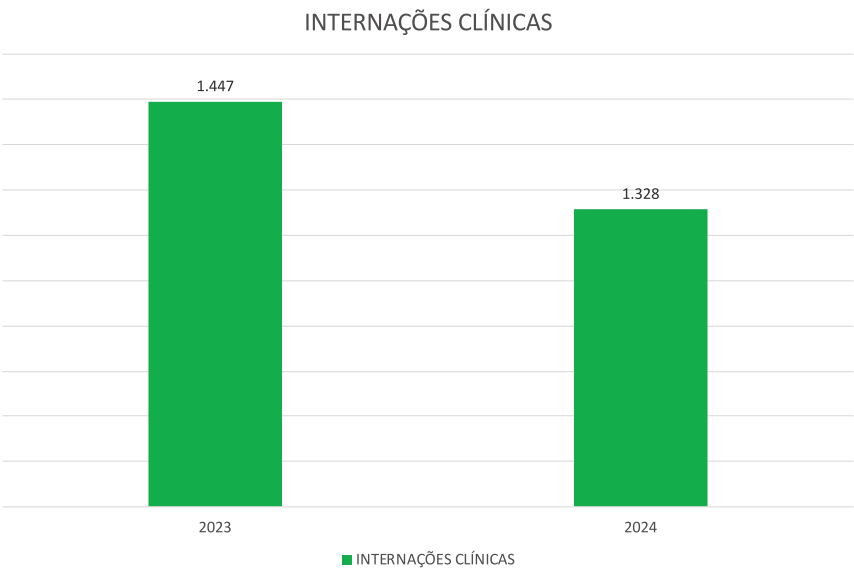
FATURAMENTO POR CONVÊNIO



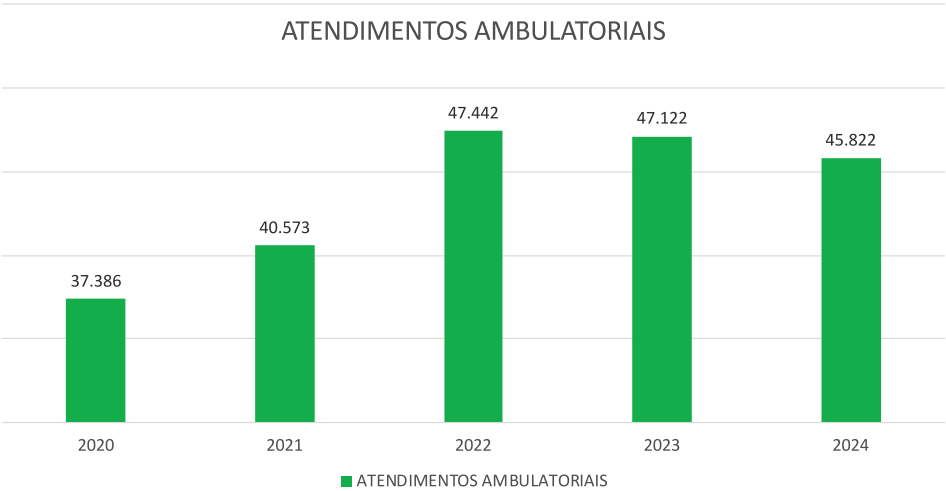
INTERNAÇÕES CIRÚRGICAS



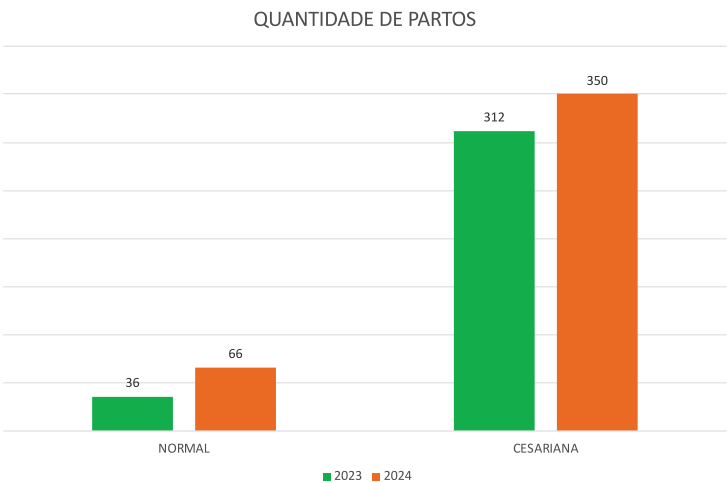
INTERNAÇÕES CLÍNICAS



ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS



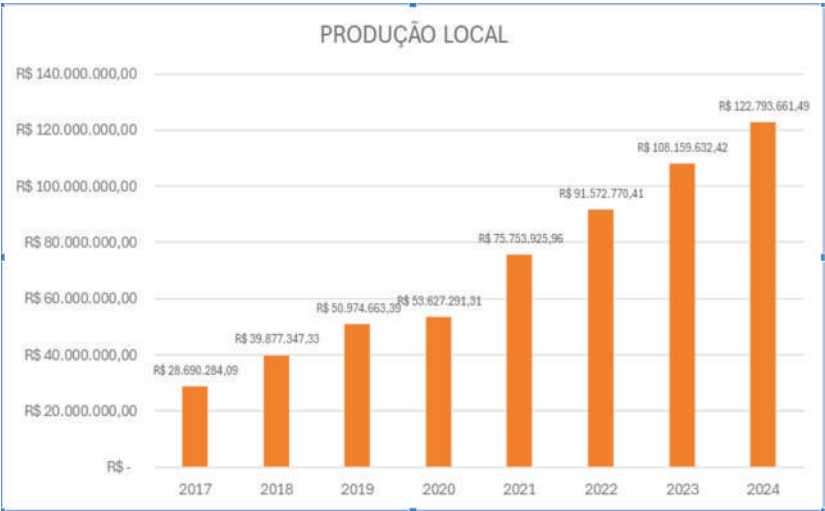
PARTOS



CIRURGIAS



FATURAMENTO



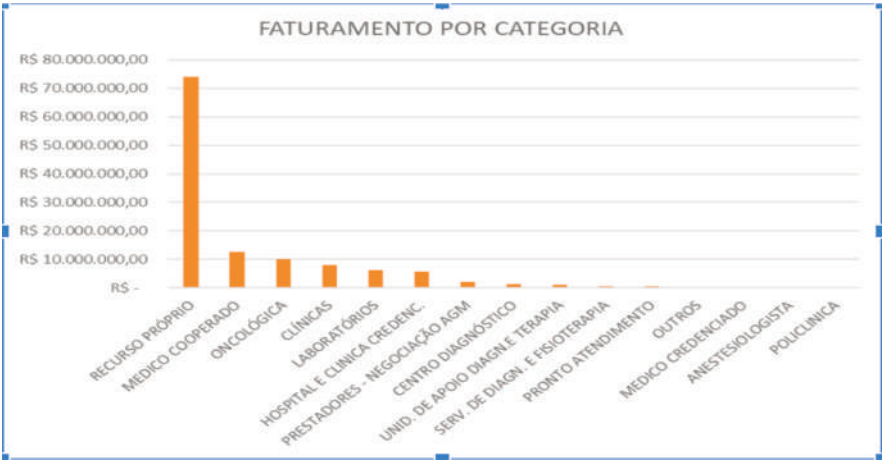
O faturamento de 2024 atingiu R\$ 122.793.661,49, registrando o maior valor da série histórica. No entanto, ao compararmos com os anos anteriores, algumas tendências importantes se destacam:

- O faturamento cresceu R\$ 14.634.029,07 em relação a 2023.
- Apesar do crescimento contínuo, o percentual de aumento foi o menor desde 2020.
- O faturamento de 2024 foi o maior já registrado, mas com a menor taxa de crescimento dos últimos quatro anos.

PERCENTUAIS DE CRESCIMENTO ANO A ANO

- 2018:** +38,99%
- 2019:** +27,83%
- 2020:** +5,20%
- 2021:** +41,26% (maior crescimento percentual no período)
- 2022:** +20,88%
- 2023:** +18,11%
- 2024:** +13,53% (menor percentual de crescimento desde 2020)

Essa desaceleração no percentual de crescimento indica a necessidade de novas estratégias para impulsionar a expansão sustentável da receita nos próximos anos.



TIPO	SOMA DE VALOR_BRUTO
RECURSO PRÓPRIO	R\$ 73.916.436,17
MEDICO COOPERADO	R\$ 12.646.368,62
ONCOLÓGICA	R\$ 10.173.869,12
CLÍNICAS	R\$ 7.993.160,24
LABORATÓRIOS	R\$ 6.282.747,68
HOSPITAL E CLINICA CREDENC.	R\$ 5.647.763,35
PRESTADORES - NEGOCIAÇÃO AGM	R\$ 2.150.278,41
CENTRO DIAGNÓSTICO	R\$ 1.346.833,27
UNID. DE APOIO DIAGN. E TERAPIA	R\$ 1.088.770,47
SERV. DE DIAGN. E FISIOTERAPIA	R\$ 708.321,02
PRONTO ATENDIMENTO	R\$ 468.743,19
OUTROS	R\$ 246.798,87
MEDICO CREDENCIADO	R\$ 69.326,88
ANESTESIOLOGISTA	R\$ 54.100,00
POLICLINICA	R\$ 144,20
TOTAL GERAL	R\$ 122.793.661,49

CRESCIMENTO GERAL

O faturamento total em 2024 foi R\$122.793.700, um crescimento de 13,53% em relação a 2023.

Comparado à média de faturamento de 2017 a 2023, 2024 teve um aumento expressivo de 91,58%.

RECURSO PRÓPRIO

O faturamento de Recurso Próprio apresentou crescimento expressivo ao longo dos anos, com um aumento significativo a partir de 2021.

O aumento do faturamento de Recurso Próprio em 2024 em relação a 2023 foi de 39,94%.

Em valores absolutos:

2023: R\$ 52.819.151,89

2024: R\$ 73.916.436,17

Aumento: R\$ 21.097.284,28

COOPERADOS

De 2017 a 2019, a categoria teve um forte crescimento, com aumentos de +35,47% (2018) e +29,25% (2019).

Em 2020, houve uma queda de -10,04%, possivelmente impactada por fatores externos.

A recuperação veio em 2021 (+23,44%) e 2022 (+17,44%), voltando a crescer.

2023 e 2024 mostraram retração, com quedas consecutivas de -2,50% e -10,35%, respectivamente, indicando uma possível redução na demanda ou mudanças na estrutura de faturamento.



R\$122.793.700
crescimento de
13,53%



R\$21.097.284,28
crescimento de
39,94%



NIP'S

O setor monitora mensalmente o volume de Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) e elabora relatórios detalhados, compartilhando informações com os setores responsáveis. Esses relatórios incluem os motivos informados, especialidades envolvidas e os municípios de origem das notificações. Esse levantamento é fundamental, pois possibilita a adoção de medidas corretivas e preventivas para eliminar as causas raiz das NIPs. Além disso, a redução do número de NIPs deve ser um objetivo estratégico da Operadora, impactando diretamente a satisfação dos beneficiários. Ao analisar os dados, observa-se que a meta de redução das notificações não foi alcançada.

Em 2022, o total de NIPs registradas foi de 165, sendo 37 provenientes de Santarém e 128 de outras localidades, com destaque para Marabá, Belém, Imperatriz e Altamira como os principais pontos de demanda. Em 2023, houve um aumento significativo nas NIPs, com 640 notificações, sendo 64 originadas em Santarém e 576 de outras localidades. Os principais focos de demanda foram Marabá (133 notificações), Altamira, Imperatriz e Belém.

Em 2024, total de NIPs registradas foi de 1.055, com 93 provenientes de Santarém e 962 de outras localidades. Marabá novamente liderou, com 171 notificações, seguido por Altamira, Imperatriz e Belém.

Um dado relevante é que cerca de 44% das notificações do ano de 2024 estão relacionadas à falta de pagamento ocasionando a suspensão de atendimentos para terapias seriadas, um fator significativo quando comparado com

outras reclamações. Esse aumento expressivo pode ser atribuído, em parte, à ampliação da base de beneficiários, ao maior acesso às informações, especialmente em relação às diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e mudanças regulatórias onerando os valores assistências. A análise das ocorrências aponta que as demandas assistenciais lideram as notificações, seguidas pelas não assistenciais. Os principais motivos para a abertura das NIPs incluem a otimização de atendimentos fora do prazo e suspensão de atendimentos para terapias seriadas devido à falta de pagamento.

O não cumprimento da meta de redução das NIPs pode ser relacionado a diversos fatores, especialmente as mudanças normativas e legislativas. A Resolução Normativa nº 465 e nº 539, além da Lei nº 14.454/2022, trouxeram mudanças significativas nas condições de cobertura dos planos de saúde. A Diretoria Colegiada da ANS aprovou o fim das restrições quanto ao número de consultas e sessões com profissionais como psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas, o que favoreceu usuários de planos de saúde diagnosticados com doenças ou condições listadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A eliminação de restrições a procedimentos médicos também contribuiu para o aumento de NIPs.

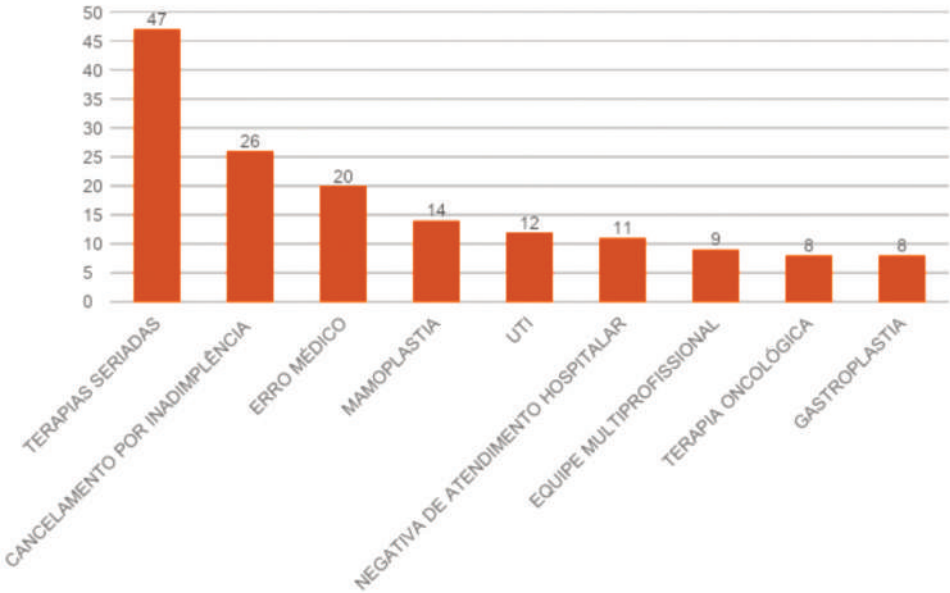
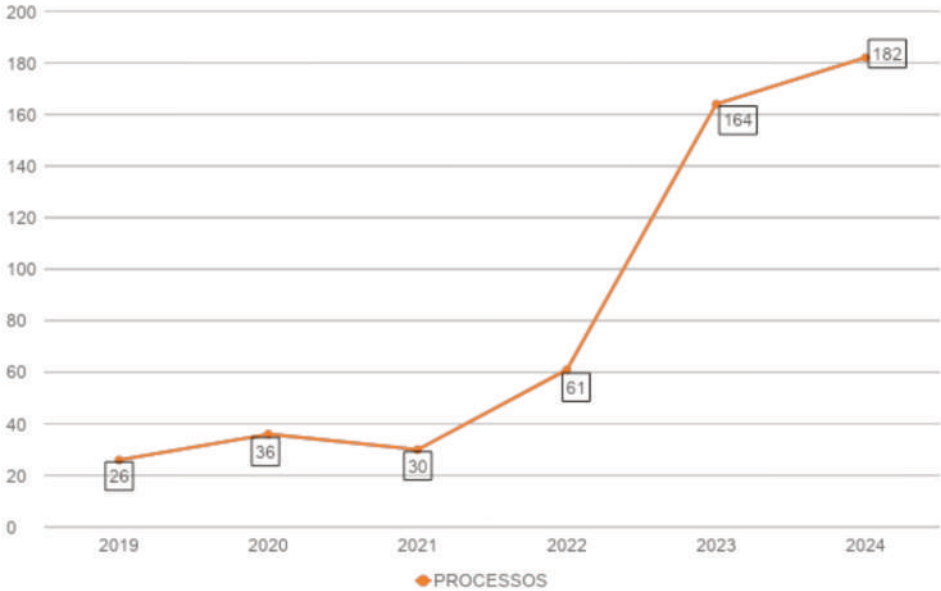
Outro fator relevante para o aumento das notificações é a insuficiência da rede prestadora de serviços, principalmente fora da área de atuação da Oeste do Pará, nas áreas de ação da FAMA e especialmente no que se refere às terapias seriadas. Além disso, os atrasos excessivos na autorização de guias de intercâmbio e agendamento de consultas, exames e terapias em redes indiretas têm gerado violação recorrente dos prazos máximos de atendimento, conforme estabelecido pela RN ANS nº 566/2022.

Outro fator relevante para o aumento das notificações é a insuficiência da rede prestadora de serviços, principalmente fora da área de atuação da Oeste do Pará, nas áreas de ação da FAMA e especialmente no que se refere às terapias seriadas. Além disso, os atrasos excessivos na autorização de guias de intercâmbio e agendamento de consultas, exames e terapias em redes indiretas têm gerado violação recorrente dos prazos máximos de atendimento, conforme estabelecido pela RN ANS nº 566/2022.

Ano	NIPs
2022	165
2023	640
2024	1055

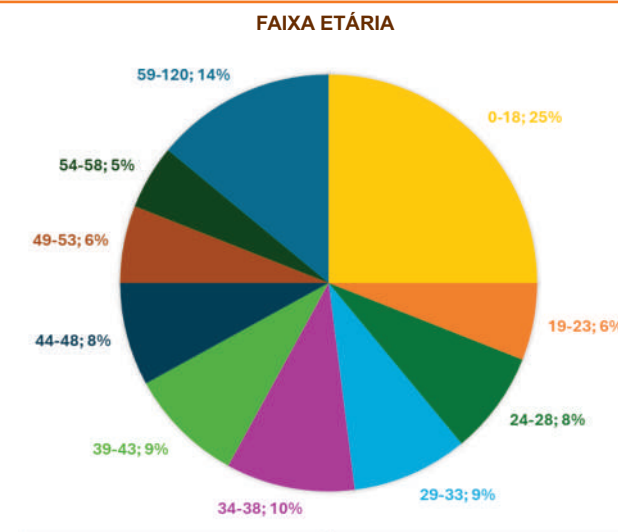
PROCESSOS JUDICIAIS

No ano de 2024, encerramos com um total de 182 processos judiciais, 18 a mais em comparação com o ano de 2023. A maior concentração de demandas está no município de Santarém, seguido por Imperatriz e Altamira. As principais solicitações envolvem terapias seriadas, incluindo sua manutenção e fornecimento, além da autorização para clínicas ou técnicas não cobertas. Também há ações relacionadas à reativação de planos devido à inadimplência, reembolso ou discussão de valores reajustados, casos de erro médico, cirurgias não cobertas e fornecimento de medicamentos oncológicos.



CADASTRO

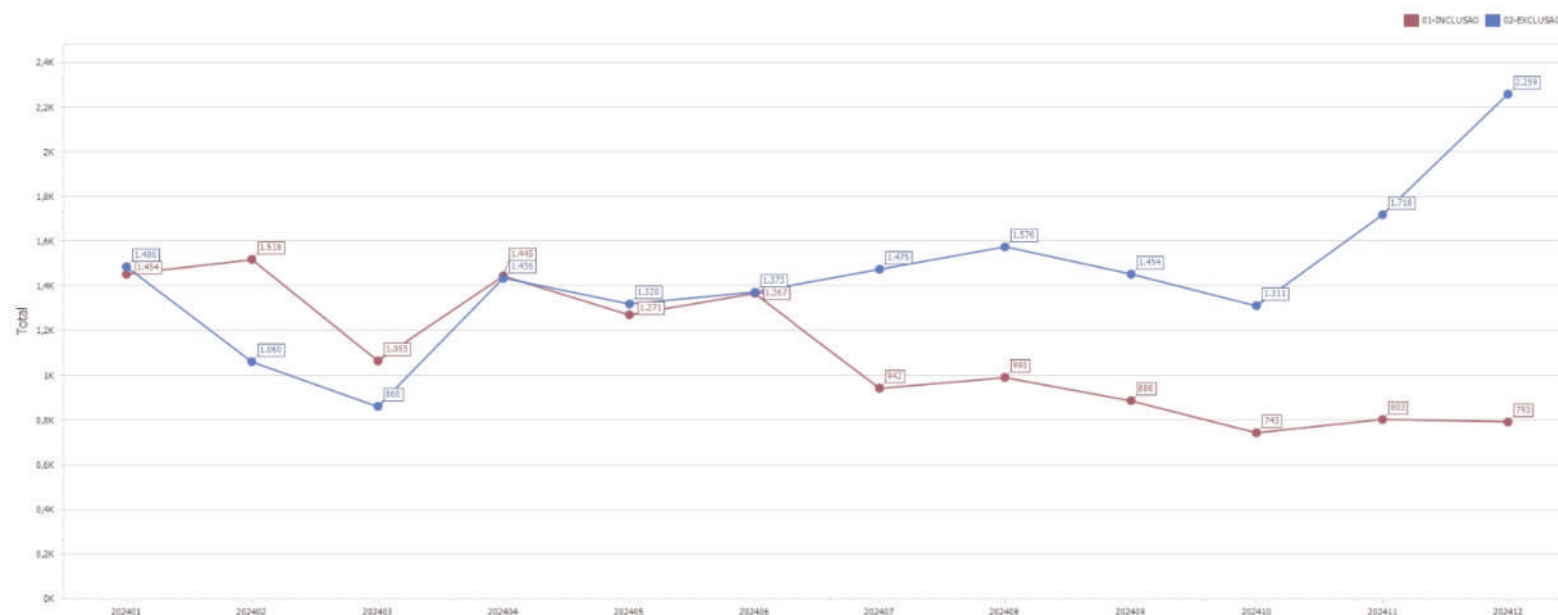
Em 2024, a Unimed Oeste do Pará finalizou o ano com 15.400 contratos ativos, dos quais 14.418 correspondem a contratos de pessoas físicas (PF) e 982 a contratos de pessoas jurídicas (PJ), totalizando 47.722 beneficiários ativos. Esse número revela um crescimento de 4,08% no total de beneficiários ativos em relação ao período anterior. Analisando a distribuição etária, nota-se que a faixa de 0 a 18 anos representa 25% do total de beneficiários, seguida pela faixa de 59 a 120 anos (14%) e pela faixa de 34 a 38 anos (10%).



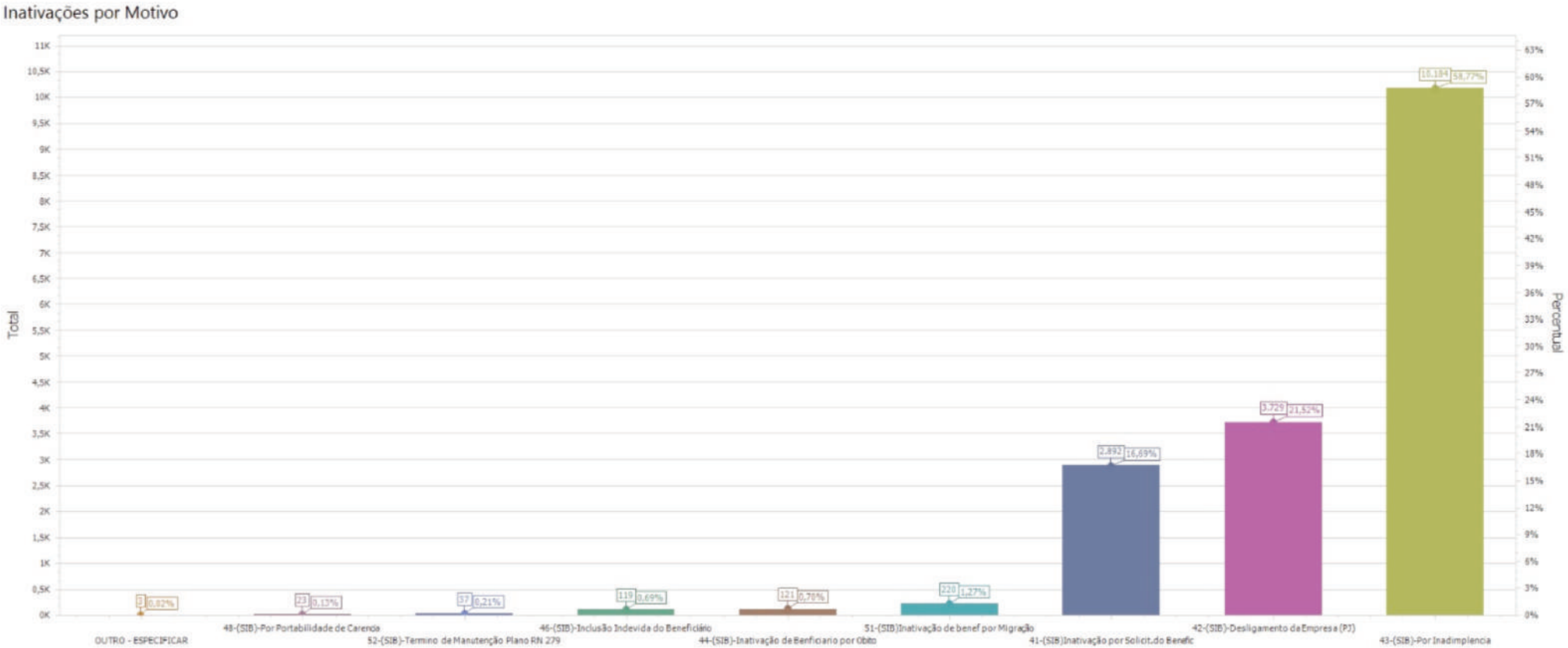
DESLIGAMENTOS

Ao longo do ano, foram contabilizadas 17.328 inativações, sendo que 13.277 cadastros foram reativados durante esse período. Isso representa uma taxa de 76,62% de reativações em relação às inativações registradas.

Quantidade Por Período (Inclusões X Exclusões)



A principal razão para a descontinuidade dos beneficiários é a inadimplência, que representa 58,77% do total de registros, com 10.184 ocorrências. Em seguida, o desligamento da empresa (PJ) corresponde a 21,52% das ocorrências, totalizando 3.729 casos. Por fim, as inativações solicitadas pelos próprios beneficiários somam 16,69%, com 2.892 registros.

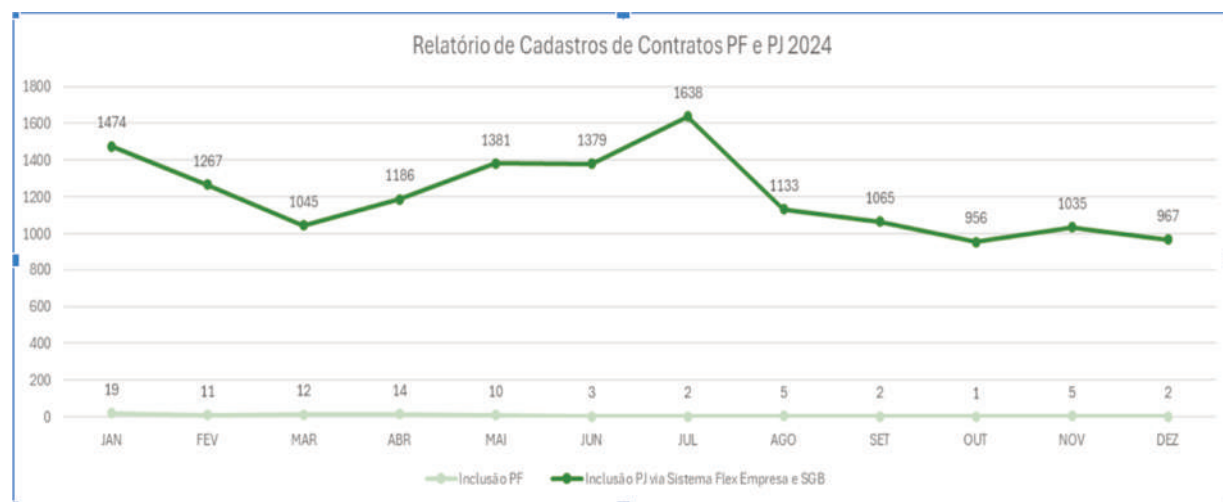


MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

Em 2024, a operadora registrou um total de 14.612 novos cadastros, contemplando tanto inclusões de pessoa física quanto de pessoa jurídica. As inclusões de pessoa jurídica foram realizadas por meio dos sistemas Flex Empresa e SGB. Observou-se uma variação significativa no desempenho de cadastros entre os dois semestres do ano.

No primeiro semestre, o ano começou promissor, com 1.493 cadastros em janeiro. Entretanto, houve uma queda de 14,4% em fevereiro, totalizando 1.278 cadastros, seguida por uma redução mais acentuada em março, com 1.057 cadastros (-17,3%). A recuperação iniciou em abril, com um aumento para 1.200 cadastros, culminando em junho com 1.382 cadastros, uma alta de 30,7% em relação ao desempenho de março.

No segundo semestre, julho destacou-se como o melhor mês do ano, com 1.640 cadastros. No entanto, agosto registrou uma queda acentuada para 1.138 cadastros (-30,5%). A tendência de redução continuou, e outubro apresentou o menor volume do ano, com apenas 957 cadastros. Novembro trouxe uma leve recuperação, alcançando 1.040 cadastros, mas dezembro encerrou o ano com nova redução, totalizando 969 cadastros.



SISTEMA DE GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS PJ



Unimed Oeste do Pará: Tecnologia e Inovação a Serviço dos Nossos Clientes

A Unimed Oeste do Pará segue investindo em tecnologia e aprimorando seus processos para oferecer soluções cada vez mais eficientes e alinhadas às necessidades de seus clientes. Como parte desse compromisso, desenvolvemos internamente o Sistema de Gestão de Beneficiários (SGB), uma plataforma inovadora criada especialmente para atender às empresas contratantes de nossos planos de saúde.

O SGB foi desenvolvido pela equipe de Tecnologia e Desenvolvimento da Unimed Oeste do Pará, garantindo um sistema mais rápido, intuitivo e seguro. Com essa nova ferramenta, os gestores empresariais podem administrar com mais facilidade os planos de saúde de seus colaboradores, otimizando tempo e recursos.

Entre as principais funcionalidades do SGB, destacam-se:

Interface moderna e intuitiva, facilitando a navegação e o acesso às informações essenciais;

Consultas cadastrais e movimentações, permitindo inclusão, alteração e exclusão de beneficiários de forma ágil;

Geração de relatórios personalizados, auxiliando na tomada de decisões estratégicas;

Segurança e confiabilidade, com tecnologia avançada para proteção de dados.

A implementação do SGB reforça o compromisso da Unimed Oeste do Pará com a inovação e a excelência na gestão da saúde empresarial. Seguimos evoluindo para proporcionar uma experiência mais eficiente e alinhada às demandas do mercado, garantindo praticidade e qualidade para nossos clientes.

CADBENEF ON-LINE



No dia 2 de dezembro de 2024, a Unimed Oeste do Pará celebrou uma conquista significativa ao concluir com êxito a homologação do CadBenef On-line em seu sistema de gestão. Esse marco representa um progresso expressivo nos processos de Movimentação Cadastral de Beneficiários, trazendo benefícios importantes para a cooperativa, como maior praticidade no envio e gestão de informações, agilidade na atualização de dados e facilidade de acesso para os beneficiários. Desde 1º de outubro de 2024, o CadBenef On-line substituiu os procedimentos manuais que eram realizados anteriormente por meio dos PTUs I300, A100 e A200, estabelecendo um modelo mais eficiente e rápido. Agora, a movimentação cadastral dos beneficiários acontece em tempo real, garantindo maior rapidez e precisão na atualização das informações. Esse novo modelo não apenas beneficia a operadora, mas também oferece aos beneficiários um sistema mais confiável e prático.

INOVAÇÃO

Principais Projetos Desenvolvidos em 2024

Os projetos realizados agregaram valor institucional significativo, promovendo automação de processos, segurança da informação, agilidade e precisão na tomada de decisão, além de proporcionar um ambiente mais eficiente para os beneficiários da Unimed Oeste do Pará.

Projeto SGB

Objetivo Substituir o sistema terceirizado Flex Empresa, oferecendo melhor desempenho para consultas, cadastros e auditorias de beneficiários.

Melhorias Implementadas

Módulo Empresa:

- **Recuperação** de acesso com redefinição de senha via código enviado por e-mail, eliminando a necessidade de contato com a equipe de Cadastro.
- **Eliminação** da duplicidade de contas: um único login permite acesso a múltiplos contratos.
- **Inclusão** de documentos com pré-visualização e opção de exclusão. Interface responsiva, moderna e otimizada para dispositivos móveis.
- **Geração** de relatórios mais rápida e consolidada.
- **Bloqueio** automático de movimentação de cadastro conforme regras de contrato.



Módulo Auditoria:

- **Gestão** simplificada de acessos, permitindo controle centralizado. Controle de perfis de acesso conforme responsabilidade de cada setor.
- **Rastreabilidade** total de alterações de usuários e parâmetros de contratos.
- **Interface** intuitiva e eficiente para auditoria de cadastros.
- **Auditoria** segura, prevenindo validação simultânea de uma mesma solicitação.
- **Processamento** instantâneo de cadastros no sistema Informed, eliminando atrasos e erros frequentes do Flex.

Próximas Melhorias no SGB

- **Integração** do SGB com o JMJ para acompanhamento de protocolos de atendimento.
- **Controle** de solicitações duplicadas.
- **Otimização** de relatórios pesados com agendamento automático de geração.
- **Desenvolvimento** de APIs para integração com sistemas empresariais.
- **Uso de ciência** de dados para relatórios mais inteligentes e precisos.

Projeto API-Box

Solicitado pelo Contact Center para viabilizar atendimento automático de ligações telefônicas, esse projeto envolveu a contratação de um serviço junto à Selbetti/NextCore e o desenvolvimento de uma API de automação integrada ao CRM.

Projeto API-TASY

Esse projeto integrou o sistema de gestão hospitalar TASY com relatórios, BI e WhatsApp, economizando aproximadamente R\$30.000,00 em custos de desenvolvimento com fornecedores externos.

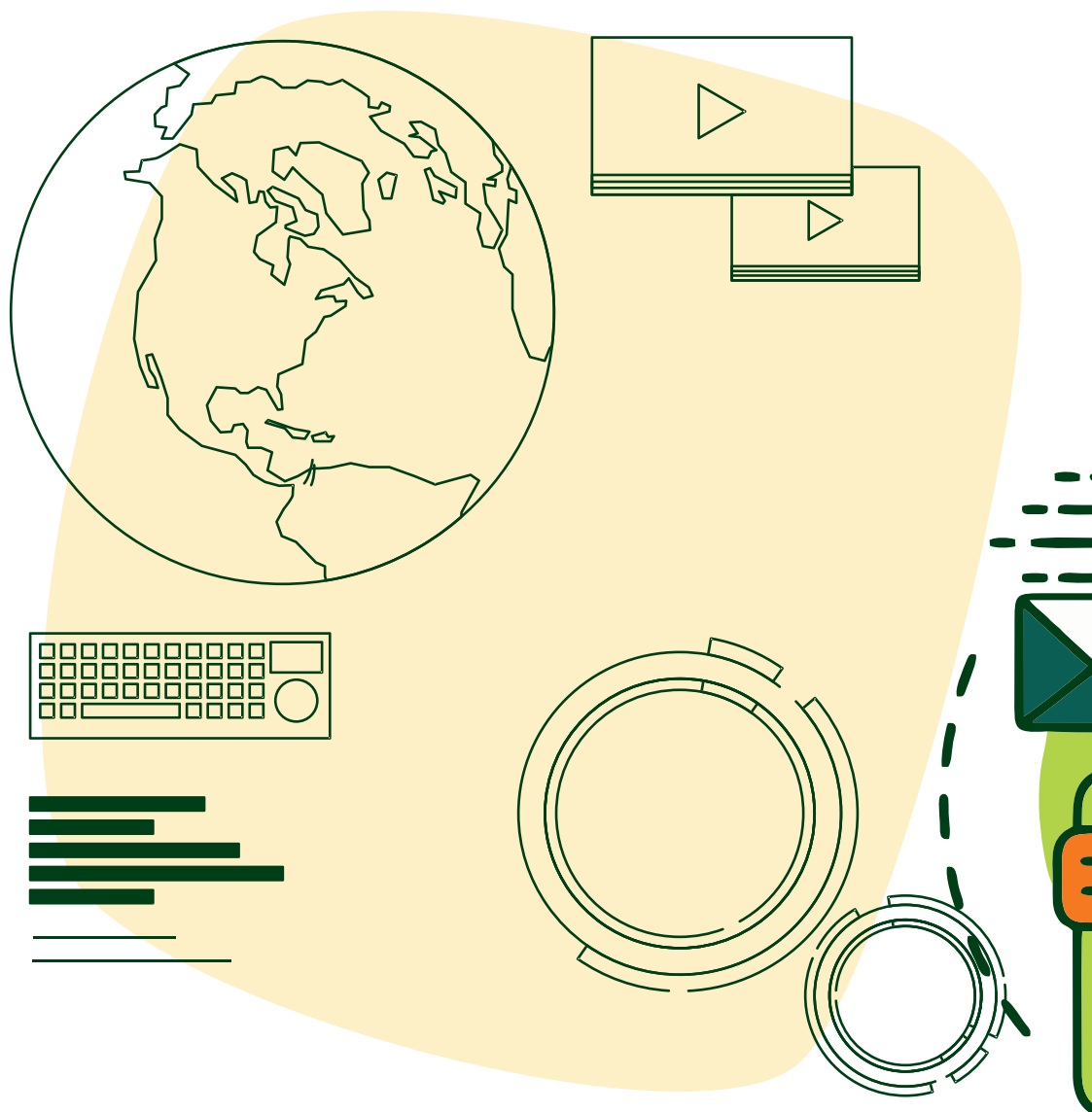
Integração TASY/WhatsApp

Implementado para proporcionar feedbacks automatizados aos beneficiários sobre agendamentos, confirmação de exames e disponibilização de laudos.

Investimento em Horas

O total de horas investidas no desenvolvimento e suporte ao SGB foi de 3.266 horas. O sistema iniciou seu desenvolvimento em dezembro de 2022, foi implantado em agosto de 2023 e desde então vem recebendo suporte e melhorias constantes.

Com esses avanços, fortalecemos a estrutura de tecnologia da Unimed Oeste do Pará, proporcionando mais eficiência, segurança e agilidade para os processos internos e para os beneficiários. Seguimos comprometidos com a evolução e aprimoramento dos nossos sistemas e serviços.



SISTEMAS, SUPORTE E INFRAESTRUTURA

Sistema de Atendimento WEB – SAW

Com o intuito de suprir necessidades e aumentar a eficiência nos processos, foi estabelecido em setembro de 2024 o sistema autorizador web SAW. A implementação dessa ferramenta no plano de saúde Unimed representou um avanço significativo na gestão de autorizações e atendimentos, trazendo maior agilidade, segurança e precisão na análise de solicitações médicas.

O SAW foi desenvolvido para otimizar os fluxos operacionais, garantindo uma integração mais eficiente entre os setores administrativos e assistenciais. Com sua tecnologia avançada, o sistema possibilita um processamento automatizado das autorizações, reduzindo tempos de espera e minimizando possíveis erros manuais.

Além disso, a adoção do SAW aprimorou a comunicação entre os profissionais de saúde e os beneficiários do plano, garantindo um atendimento mais rápido e eficiente. O aumento da transparência e facilidade de visualização, com layouts simples e agradáveis, nos pro-

cessos administrativos também fortaleceu a confiança dos usuários, proporcionando uma experiência mais satisfatória.

Outro benefício fundamental do sistema é a sua capacidade de adaptação às necessidades específicas do plano de saúde, permitindo customizações que atendem às particularidades da Unimed.

Dessa forma, a integração do SAW não apenas melhorou a eficiência operacional, mas também trouxe mais qualidade e segurança para todos os envolvidos no atendimento à saúde.

Com essa inovação, a Unimed Oeste do Pará por meio do seu setor de Sistemas, Suporte e Infraestrutura SSI/TI reafirmam seu compromisso em oferecer soluções tecnológicas que aprimoram seus serviços, beneficiando tanto os profissionais de saúde quanto a sua carteira de beneficiários. O SAW se consolida, assim, como um pilar essencial para a modernização e excelência na prestação de nossos serviços.



SISTEMAS, SUPORTE E INFRAESTRUTURA

Governança de Dados e Segurança da Informação As empresas estão cada vez mais preocupadas com questões de privacidade e proteção de dados pois a tecnologia está transformando radicalmente a forma como vivemos e trabalhamos, abrindo portas para um futuro repleto de possibilidades. Todos esses avanços estão redefinindo nosso dia a dia, impactando desde a forma como nos comunicamos até a maneira como trabalhamos. E na Unimed Oeste do Pará, esta realidade não é diferente e estamos cada vez mais direcionados e focados com a implementação de soluções robustas de segurança eficazes, direcionadas e adequadas às necessidades e controles nosso negócio Para monitoramento e controle de sistemas, a equipe de Sistemas, Suporte e Infraestrutura - TI implementou o Grafana, que permite visualizar métricas em tempo real, facilitando a tomada de decisões e prevenindo falhas. Além disso, aprimoramos as regras de segurança de domínio com novas políticas de GPO (Group Policy Objects), garantindo um controle rigoroso de acessos e conformidade com normas de

segurança adotadas por nossa operadora. Para 2025, a equipe de Sistemas, Suporte e Infraestrutura - TI implementará o MDM (Mobile Device Management) para gerenciar e proteger dispositivos móveis corporativos, garantindo segurança e facilidade na administração. O mesmo permitirá controle remoto, aplicação de políticas de segurança, gerenciamento de aplicativos e bloqueio de dados em caso de perda ou roubo, reduzindo riscos e melhorando a proteção das informações. Complementarmente, adotaremos o DLP (Data Loss Prevention) para prevenir o vazamento de dados sensíveis. O sistema monitorará e controlará o fluxo de informações, bloqueando compartilhamentos não autorizados e garantindo conformidade com normas de segurança. A combinação de MDM e DLP fortalecerá a governança de TI da cooperativa, criando um ambiente digital mais seguro e eficiente. Investiremos ainda, em novas tecnologias para fortalecer a segurança e a eficiência de nossos processos como a expansão de VLANs (Virtual Local Area Networks), permitindo a segmentação da rede para um controle mais seguro e eficiente da comunicação entre setores, reduzindo riscos e otimizando o tráfego de dados além da melhoria do Wi-Fi corporativo, garantindo maior cobertura, estabilidade e segurança, resultando em conexões mais confiáveis. Essas ações reforçam o compromisso da Unimed Oeste do Pará, em especial, o setor de Sistemas, Suporte e Infraestrutura - TI com inovação e proteção dos dados, garantindo um ambiente tecnológico moderno e seguro.



RESPONSABILIDADE

AMBIENTAL

4.

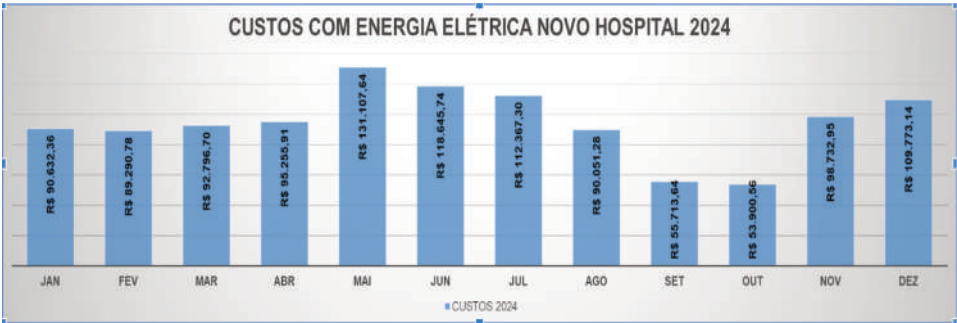
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

Foram consumidos 2.102.201,66 KWH ou 2.102,21 GWH, representando um custo de R\$2.281.201,66. Comparado ao ano de 2023, foi evidenciado um aumento de 64,72% no consumo (R\$939.301,29). Visando uma redução de custos foi firmado um contrato com a ATMO Comercializadora de Energia LTDA, o novo Hospital Unimed Oeste do Pará migrou para o Mercado Livre de Energia, comercializando com eles apenas energias 100% incentivadas, ou seja, energias limpas sendo estas de Parques Eólicos, Usinas Fotovoltaicas(Energia Solar), Biomassa ou Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH).

CUSTOS COM ENERGIA ELÉTRICA 2024	
CONSUMO TOTAL (KWH)	2.102.939,66
CONSUMO TOTAL (GWH)	2.102,94
CONSUMO TOTAL (GJ)	7.570,58
CUSTOS	R\$ 2.281.201,66

MERCADO LIVRE DE ENERGIA

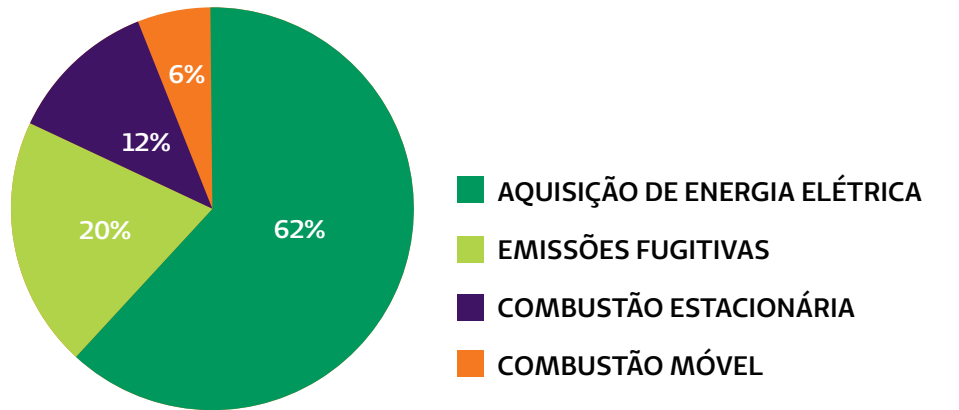
Com a entrada no Mercado Livre de Energia, foi consumido um total de 1.095.955,56 KWH ou 1.095,95 GWH, totalizando em custos R\$ 1.138.268,00, contudo sem a mudança para o Mercado Livre de Energia, os gastos seriam de R\$ 1.440.154,34, obtendo uma redução de 21%, sendo uma economia de R\$ 301.886,64.



PROGRAMA CARBONO NEUTRO – INVENTÁRIO DE GASES DE EFEITO ESTUFA – IGEE

A Unimed Oeste do Pará em 2024 através de sua área de Sustentabilidade ESG, deu sequência ao Programa de Carbono Neutro, programa este que auxilia no gerenciamento das Emissões de Gases de Efeito Estufa – EGEE, geradas internamente e externamente pela Cooperativa. Com isso, foi criado um inventário detalhado, que analisa os efeitos das atividades da organização no meio ambiente, contribuindo para fortalecer a confiança e a clareza perante os stakeholders. No período mensurado, evidenciou-se que o principal gerador de tCO₂e (Toneladas de Dióxido de Carbono Equivalente), que é uma unidade usada para medir as emissões de gases de efeito estufa (GEE), foi a Aquisição de Energia Elétrica com 62%, isto é 95,27 tCO₂e; Em segundo as Emissões Fugitivas (Gás para Centrais de Ar e Extintores de Incêndio a base de CO₂) com 20% do que foi produzido, somando 30,7 tCO₂e; Já o terceiro, foi a Combustão Estacionária (Gerador do Hospital e Gás de Cozinha-GLP) emitindo 12%, ou seja, 19,13 tCO₂e; Por último a Combustão Móvel (Automóvel da Cooperativa) com 6% das emissões, gerando 9,78 tCO₂e, totalizando 154,88 tCO₂e geradas pela Cooperativa.

EMISSIONES DE TONELADAS DE DIÓXIDO DE CARBONO EQUIVALENTE (tCO₂e)



CONSUMO DE ÁGUA

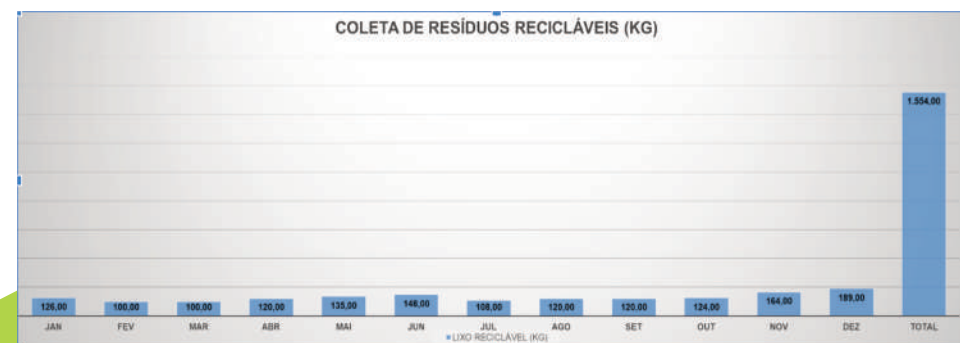
O monitoramento do consumo de água, com metas estabelecidas de consumo, alinhados com a redução de desperdícios junto ao Meio Ambiente, resultou no consumo anual de 14.747 m³ (14.747.000 litros), comparado ao período anterior, houve um aumento de 16,61% (2.101 litros).



RESÍDUOS RECICLÁVEIS

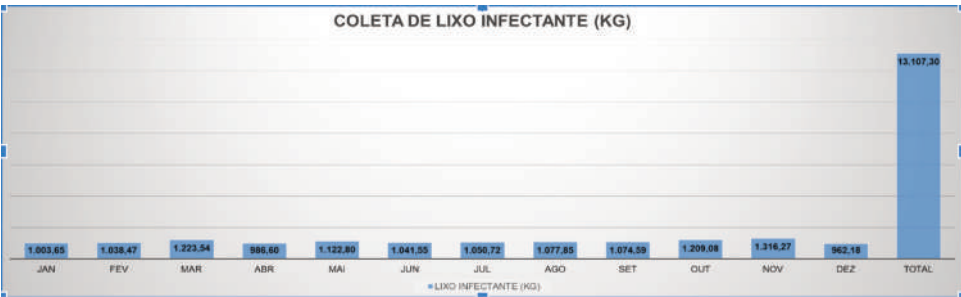


A Unimed Oeste do Pará possui parceria com a Cooperativa de Resíduos Recicláveis – Coopresan, resultando na coleta de mais de 1 tonelada de resíduos que foram reprocessados e obtiveram nova destinação.



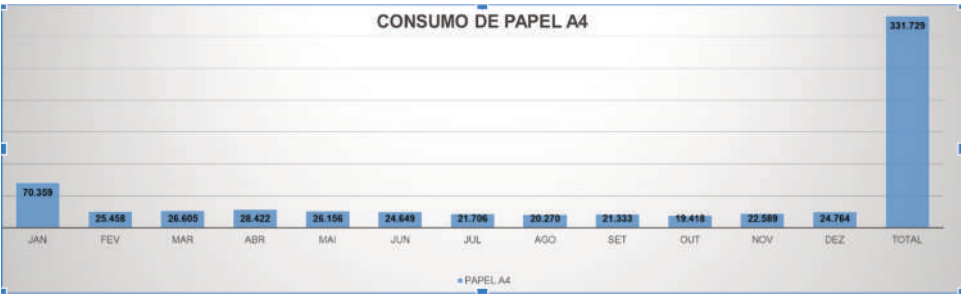
RESÍDUOS HOSPITALARES

A Unimed Oeste do Pará possui contrato firmado com a empresa AMBIENTAL SERVIÇOS E TRANSPORTE DE RESÍDUOS EIRELI, esta coleta os resíduos hospitalares, dando a esse material o tratamento adequado conforme legislações vigentes. Durante o ano de 2024, foram coletados mais de 13 toneladas de resíduos hospitalares, dando a destinação correta.



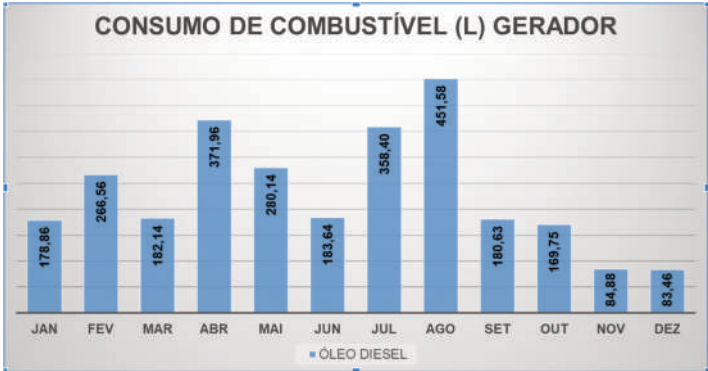
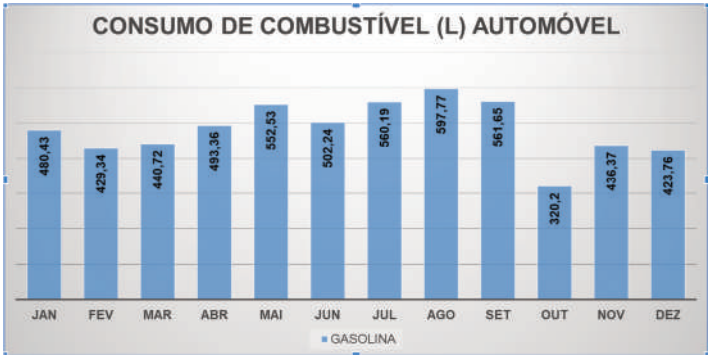
CONSUMO DE PAPEL A4

A Unimed Oeste do Pará, pensando sempre de forma sustentável e preocupada com as gerações futuras, realiza o controle de consumo de papel A4. Foram impressas 331.729 folhas, o que equivale a uma diminuição de 8% de impressões comparadas a 2023, realizando uma redução de 28.764 folhas de papel A4, uma economia de R\$1.524,50.



CONSUMO DE COMBUSTÍVEL

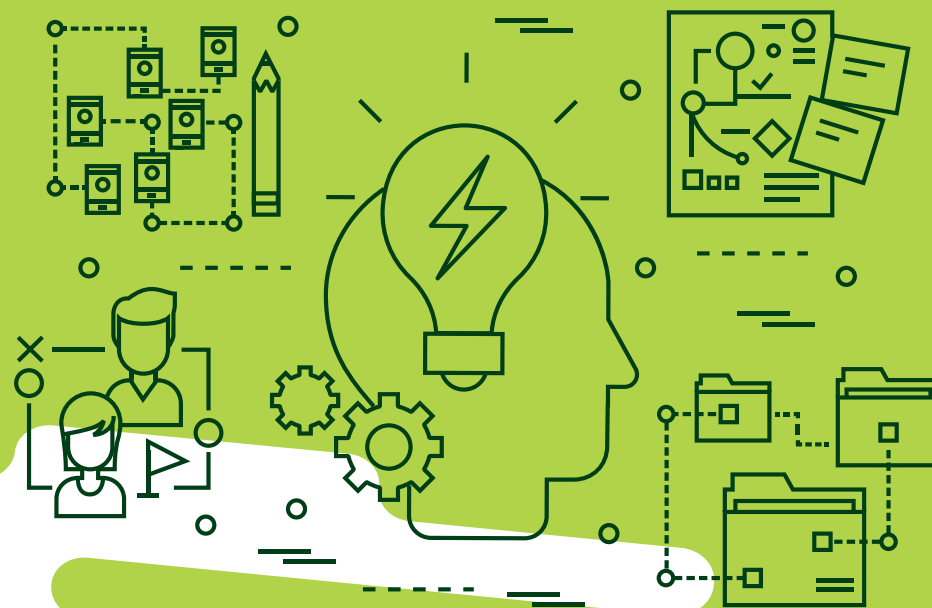
Em relação ao uso de combustíveis, embora sejam essenciais para a operação de qualquer organização, as mudanças climáticas e o aquecimento global estão intimamente ligados à emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). Dada a relevância desse tema, foi realizado um acompanhamento, sempre enfatizando o uso consciente e responsável. O automóvel da Unimed consumiu cerca 5.798,56 Litros de Gasolina, totalizando um custo de R\$34.595,37, comparado ao ano de 2023, obteve-se uma redução de 6,4% (394,76 litros). O Gerador do Hospital utilizou 2.792,00 Litros de Óleo Diesel, equivalente a R\$17.050,42, evidenciando uma economia de 16,25% (542,13 litros). Somando ambos os custos, obtêm-se um total de R\$51.645,79, que comparado com o mesmo período de 2023, atingindo uma redução de 3,21%, economizando R\$1.715,95.



GREEN IT –

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VERDE | SUSTENTÁVEL

As empresas estão cada vez mais atentas ao movimento de uso sustentável dos recursos no setor de Tecnologia. E com a Unimed Oeste do Pará não é diferente. Ao longo dos últimos anos a equipe Sistemas, Suporte e Infraestrutura -SSI/TI reforça seu interesse em tornar as suas estratégias mais sustentáveis e eficientes com foco no uso responsável e consciente de computadores e recursos de TI – Tecnologia da Informação. Nesse sentido, diante do crescente consumo de energia e insumos no setor, definiram-se estratégias e iniciativas de posicionamento de mercado para a implementação da TI Verde. A TI Verde surge como uma solução para reduzir o impacto ambiental. Através da otimização de recursos e da adoção de tecnologias mais eficientes, buscou-se minimizar o consumo energético e promover a sustentabilidade. Sendo assim, uma das iniciativas da Unimed Oeste do Pará consistiu em migrar os serviços críticos de sua infraestrutura para a Cloud o que tornou as suas operações ágeis, eficientes, seguras, previsíveis e sustentáveis. Todos os recursos foram escalados de forma rápida e fácil, de acordo com as particularidades, e sem a necessidade de longos processos de aquisição e instalação de hardware, alocação de infraestrutura com alto consumo energético, limitados por um ciclo de vida de obsolescência programada de curto prazo. Ao longo de 2024, foram implementados controles para monitoramento de ativos e



processos de desligamento automático de hosts para um melhor gerenciamento de energia e evitar desgastes prematuros de hardware. Foram ampliados os controles de impressão por centro de custos objetivando a economia de recursos, proporcionando um menor impacto ambiental da área devido a menores desperdícios além da garantia da sustentação das operações de TI. Para 2025, pretende-se investir cada vez mais em soluções seguras, econômicas e escaláveis do Universo Cloud priorizando, inclusive, fornecedores locais e de nossa região. Pretende-se ainda, criar uma cultura ética e responsável, estimulando boas práticas com todos os colaboradores da empresa e buscar certificações que demonstrem o compromisso e engajamento de um setor que é comprometido com a causa ambiental. É compreensível que conquistar uma operação sustentável e eficiente depende de um esforço contínuo e consciente. Sabemos que os esforços não se limitam ao exposto e que a TI Verde engloba um universo de maiores complexidades. Cada vez mais, a Unimed Oeste do Pará, em especial, seu setor de Sistemas, Suporte e Infraestrutura de TI, vem reforçando sua proposta em contribuir com operações para tornar a tecnologia mais sustentável.

RESPONSABILIDADE

SOCIAL

▶ **5.**

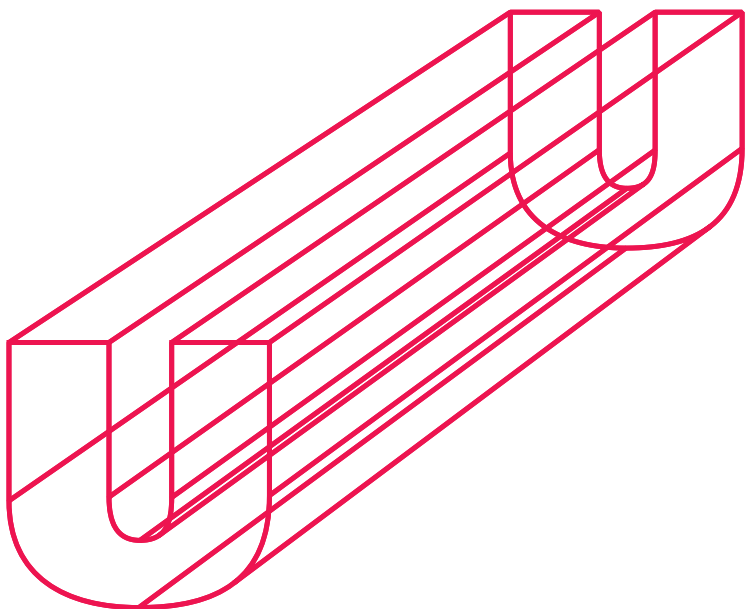


A Unimed Oeste do Pará tem a responsabilidade social como um dos pilares essenciais de sua gestão, promovendo ações que beneficiam seus colaboradores, beneficiários, médicos cooperados e a comunidade. Mais do que uma operadora de saúde, a cooperativa busca impactar positivamente a sociedade por meio de iniciativas que incentivam a qualidade de vida, o bem-estar social e o desenvolvimento sustentável da região. Entre as ações desenvolvidas, destacam-se os projetos comunitários, campanhas de conscientização, incentivo ao esporte e apoio a causas sociais, sempre alinhados ao compromisso de cuidar das pessoas dentro e fora do ambiente hospitalar. Além disso, a Unimed investe constantemente na capacitação de seus cooperados e colaboradores, garantindo um serviço de excelência e fortalecendo sua rede de atendimento. A participação ativa dos médicos cooperados reforça o impacto dessas iniciativas, seja por meio do voluntariado, da promoção de ações educativas ou do aprimoramento contínuo da assistência médica. Com esse compromisso, a Unimed Oeste do Pará não apenas cumpre seu papel no setor de saúde, mas também contribui para a construção de uma sociedade mais saudável, solidária e sustentável.

COLABORADORES

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA PARA GESTÃO DE PESSOAS

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!

Conheça a sua empresa com o coração e saiba o perfil predominante!

Com o Profiler, conseguimos mapear o perfil da sua empresa com Inteligência Comportamental.

Em média, os seus funcionários estão:

PC Planejador Comunicador



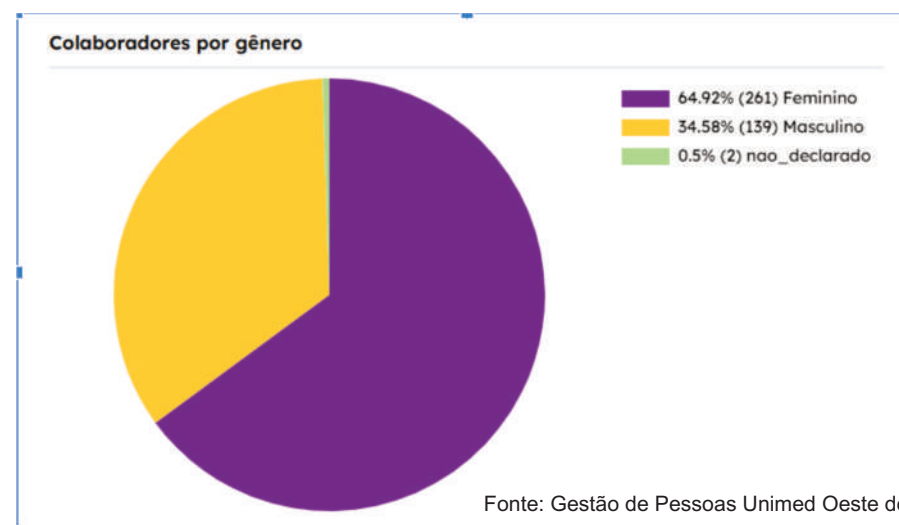
Fonte: Gestão de Pessoas Unimed Oeste do Pará

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.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A Unimed Oeste do Pará possui uma Política de Gestão de Pessoas voltada para a adoção 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. A presença feminina no quadro de colaboradores da Unimed Oeste do Pará é marcante, com as mulheres representando a maior parte da equipe. Elas são a maioria em diversos

setores da empresa, destacando-se de forma significativa no conjunto da força de trabalho. Além disso, na política de cargos, carreiras e salários, a Unimed, garante que não haja diferença de remuneração média entre homens e mulheres, reafirmando seu compromisso com a equidade e o reconhecimento das contribuições de todos os colaboradores.

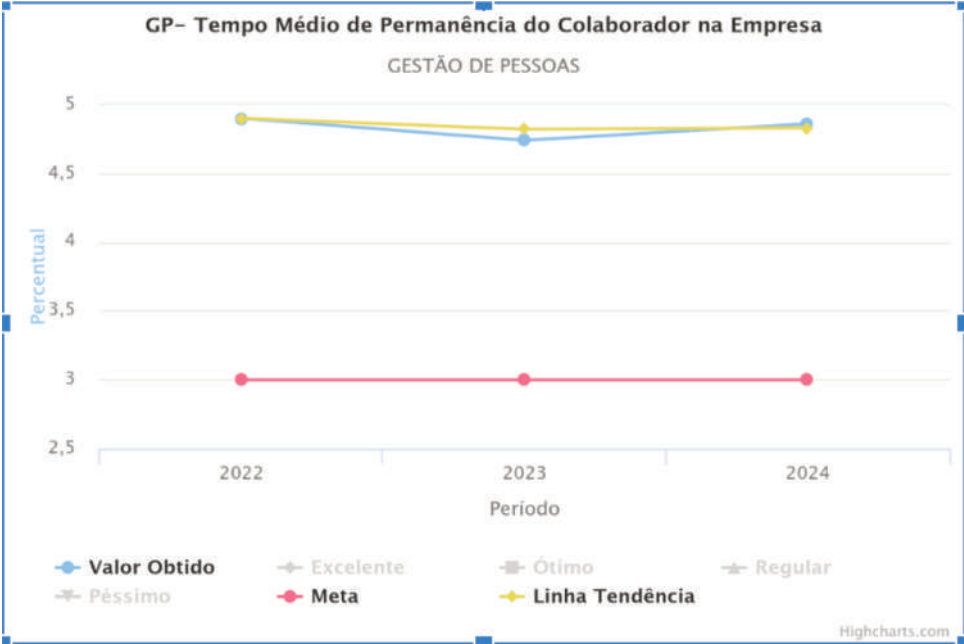


Fonte: Gestão de Pessoas Unimed Oeste do Pará

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 63% 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.

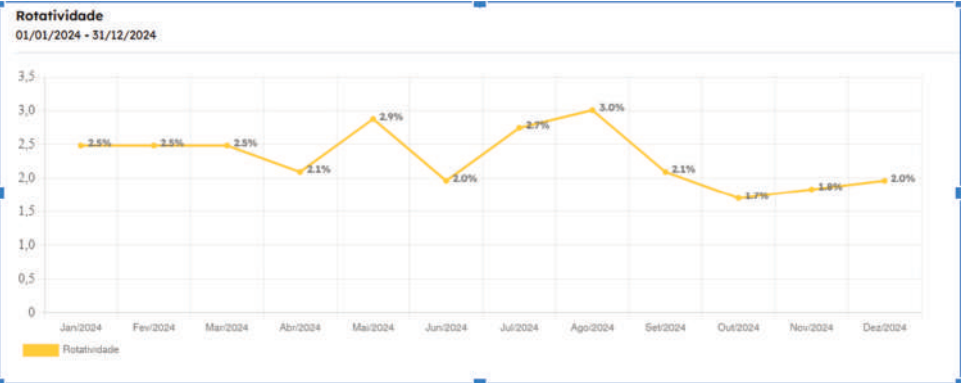


Nos últimos três anos, a média de tempo de permanência dos colaboradores na empresa sempre foi superior a 4 anos, o que reflete uma boa adesão à Cultura Organizacional e um Clima Organizacional favorável. Em 2022, a média foi de 4,90 anos, em 2023 foi de 4,74 anos e, em 2024, alcançou 4,86 anos, superando constantemente a meta estabelecida de 3 anos. Esse índice favorável indica que a percepção coletiva dos colaboradores em relação à empresa, relacionada ao atendimento das suas necessidades, é positiva, o que contribui para o aumento da motivação e produtividade, impactando diretamente no desenvolvimento da cooperativa.



Fonte: Gestão de Pessoas Unimed Oeste do Pará

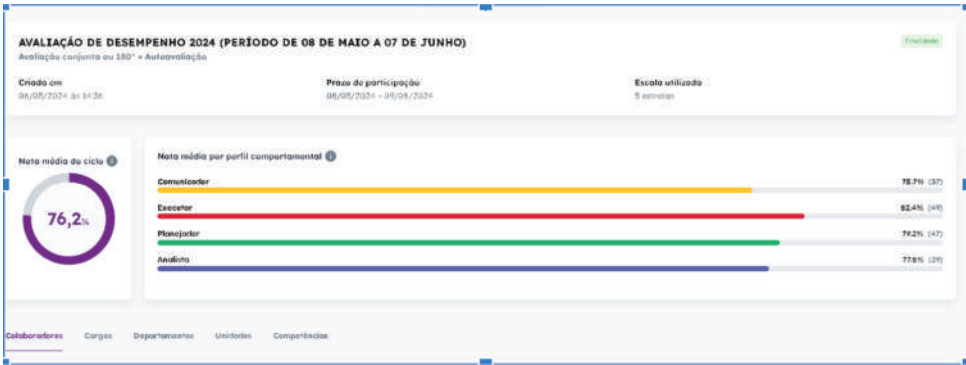
O resultado médio da taxa de turnover (rotatividade) do último ano é de 2,31, refletindo as boas práticas de retenção e valorização da força de trabalho na operadora.



Fonte: Gestão de Pessoas Unimed Oeste do Pará

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

A Unimed Oeste do Pará incorporou 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.



Fonte: Gestão de Pessoas Unimed Oeste do Pará

Em 2024 foi realizado o evento Reintegra com o tema "É Tudo uma Questão de Perfil", com o objetivo de promover a autopercepção e o alinhamento de habilidades, com base no perfil de cada participante. Durante o evento, cada colaborador recebeu um botton personalizado, contendo o seu perfil de competências dominante, resultante de um teste individual aplicado previamente. Este material visou reforçar a importância do autoconhecimento e como ele pode contribuir para o crescimento pessoal e profissional de cada um dentro da organização.



Reintegra – “É tudo uma questão de perfil” 2024

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Unimed Oeste do Pará uma das mantenedoras 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 2024 tivemos uma adesão de 84,34% de colaboradores aos treinamentos planejados.

Um dos eventos que faz parte do calendário anual da Unimed Oeste do Pará é a Gincana Qualidade na Veia que tem como principal objetivo promover o engajamento dos colaboradores da Unimed Oeste do Pará por meio de atividades dinâmicas que reforçam a importância da qualidade nos processos internos. Este ano, com o tema "Processos Conformes Valem Mais Que Ouro", o evento buscou fazer uma analogia com as Olimpíadas, reforçando a ideia de que os processos internos têm mais valor do que qualquer medalha. A gincana promoveu uma integração entre os setores, além de reforçar o aprendizado das ferramentas da qualidade de forma



LIDERANÇA

Para acompanhar o ritmo das mudanças, as cooperativas modificaram sua maneira de gerenciar equipes, promovendo ações de treinamento e desenvolvimento que focadas na formação de 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. No ano de 2024, o foco do desenvolvimento das lideranças foi a participação no treinamento realizado pela equipe de Gestão de implantação da Cultura do jeito de Cuidar da Unimed do Brasil.



Treinamento de Lideranças – Jeito de Cuidar 2024



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).

GRUPO DE CORRIDA MUDE1HÁBITO



PROGRAMA



Mulher vem se cuidar!



II TORNEIO DE VÔLEI UNIMED

COLABORADOR EM MOVIMENTO



AÇÕES DA CIPA OPERADORA E HOSPITAL UNIMED



TORNEIO FUTSAL DIA DOS PAIS



REINTEGRA 2024



DISTRIBUIÇÃO DE CESTAS BÁSICAS PARA TODOS OS COLABORADORES



SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR

A CIPA também é bastante atuante, desenvolvendo ações de prevenção de promoção da saúde ocupacional dos colaboradores da Unimed oeste do Pará. Junto com o setor responsável pelas ações de prevenção da segurança no trabalho, várias atividades foram desenvolvidas durante 2024 nesse sentido.

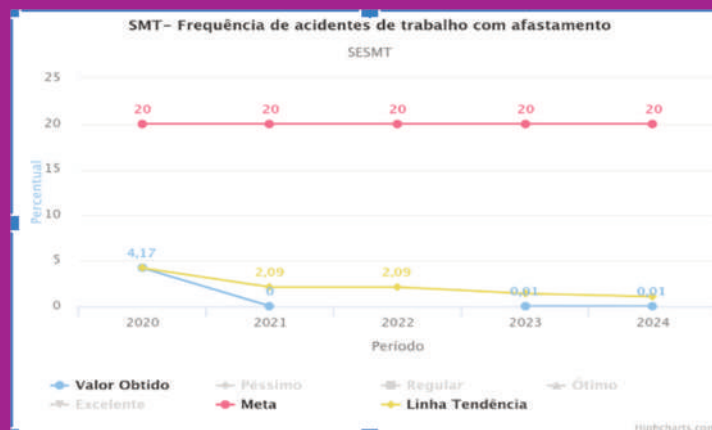
SIPAT-SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO 2024



CAMPANHA DE VACINAÇÃO 2024



O indicador de frequência de acidentes de trabalho com afastamento mostra resultados muito positivos, ficando bem abaixo do parâmetro mínimo preconizado pela Organização Internacional do Trabalho- OIT, que é uma taxa de frequência de até 20 acidentes com afastamento.



As ações de uma CIPA atuante e eleita com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a segurança no trabalho, saúde, qualidade de vida e prevenção dos acidentes, junto com as demais ações promovidas pelo Setor de Gestão de Pessoas, foram fundamentais para o alcance desse resultado.

COOPERADOS

Durante o mês de outubro, a Unimed realizou diversas ações em celebração ao Dia do Médico. Entre os destaques estiveram a visita da imagem peregrina de Nossa Senhora da Conceição, que trouxe um momento de reflexão e espiritualidade, a visita guiada à obra do Novo Hospital Unimed, simbolizando o compromisso da cooperativa em oferecer uma estrutura de saúde de excelência e o Jantar Médico que tradicionalmente ocorre todos os anos com todos os médicos da cooperativa promovendo um momento de integração com a cooperativa.

A análise dos dados revela uma redução no número de médicos cooperados da Unimed ao longo dos últimos quatro anos, passando de 152 em 2021 para 132 em 2024, o que representa uma queda de aproximadamente 13% no período. Esse declínio pode impactar a relação da cooperativa com os médicos e a qualidade dos serviços prestados, tornando essencial fortalecer estratégias de retenção e engajamento.



Visita Peregrina da Santa



Visita na Obra do Novo Hospital Unimed

SOLICITAÇÕES PARA COOPERAR:

No ano de 2023, tivemos 9 solicitações, e em 2024, foram 11 solicitações, sendo distribuídas da seguinte forma:

ORTOPEDIA: 2
CIRURGIÃO VASCULAR: 1
CLÍNICO GERAL: 4
GINECOLOGISTA: 2
NEUROLOGISTA: 1
CARDIOLOGISTA: 1

DESLIGAMENTO DE COOPERADO:

Destacam-se as solicitações de desligamento de médicos da cooperativa, onde no ano de 2024 obteve-se 24, tendo um aumento de 33% comparado a 2023 que foram 18 solicitações de término de vínculo.

EVENTOS

AÇÕES EM HOMENAGEM AO DIA DO MÉDICO

Durante o mês de outubro, a Unimed realizou diversas ações em celebração ao Dia do Médico. Entre os destaques estiveram a visita da imagem peregrina de Nossa Senhora da Conceição, que trouxe um momento de reflexão e espiritualidade, a visita guiada à obra do Novo Hospital Unimed, simbolizando o compromisso da cooperativa em oferecer uma estrutura de saúde de excelência e o Jantar Médico que tradicionalmente ocorre todos os anos com todos os médicos da cooperativa promovendo um momento de integração com a cooperativa.



PRESTADORES

15 SOLICITAÇÕES PARA CREDENCIAMENTO COM A COOPERATIVA:

Clínica de Endoscopia e Colonoscopia: 1
Clínica de Oftalmologia: 3
Clínica de Dermatologia: 1
Clínica Médica: 1
Clínica de Nutrição: 1
Clínica de Serviços de Ginecologia e Obstetrícia: 1
Laboratório: 3
Terapias Seriadas: 1
Clínica Hiperbárica: 1
Clínica de Fisioterapia: 1
Hospital dos Olho

BENEFICIÁRIOS

Em 2021, a central de agendamento registrou 18.545 protocolos. No ano seguinte, 2022, esse número subiu para 35.833. Já em 2023, foram registrados 40.625 protocolos, e em 2024, a central registrou 34.913 protocolos, evidenciando uma redução de 14% (5.712) no número de solicitações de agendamento.

As especialidades mais solicitadas em Santarém foram:

- 1- Administração Hospitalar;
- 2- Colonoscopia;
- 3- Cirurgia da Cabeça e Pescoço;
- 4- Oftalmologia;
- 5- Demais Especialidades;
- 6- Medicina Física e Reabilitação;
- 7- Proctologia;
- 8- Fonoaudiologia;
- 9- Cateterismo Cardíaco;
- 10- Gastroenterologia.

As especialidades mais solicitadas em Itaituba foram:

- 1- Obstetria;
- 2- Gastroenterologia;
- 3- Avaliação Neuropsicológica;
- 4- Endocrinologia e Metabologia;
- 5- Psiquiatria;
- 6- Dermatologia;
- 7- Cirurgia Geral;
- 8- Outros;
- 9- Otorrinolaringologista;

As especialidades mais solicitadas em Altamira foram:

- 1- Outros;
- 2- Cirurgia Geral;
- 3- Anestesiologia;
- 4- Medicina Física e Reabilitação;
- 5- Ortopedia e Traumatologia;
- 6- Pediatria;
- 7- Oftalmologia;
- 8- Alergia e Imunologia;
- 9- Ginecologia;



ATENDIMENTO /SAC

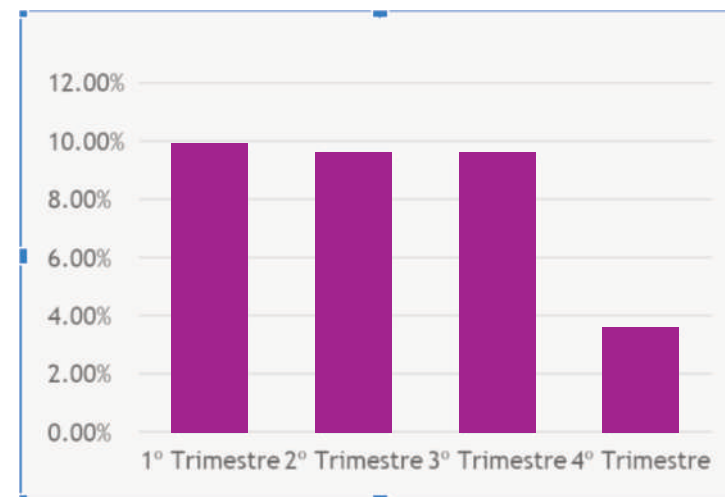
A área do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) se estruturou na Unimed Oeste do Pará no ano de 2019, vinculado ao setor de Atendimento Presencial, tendo como principal intuito proporcionar a comunicação entre a cooperativa e o beneficiário, a fim de auxiliar na resolução de problemas, solicitações/informações e elogios. Este também auxilia na melhoria da qualidade dos processos internos e na 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, tratativa e devolutivas das demandas. Observamos que no decorrer dos anos, o SAC vem ganhando uma grande proporção quantos aos registros. Dessa forma, no ano de 2023, o SAC teve uma atuação importante em meio às mudanças nos sistemas de informações da Unimed, entre eles a mudança do sistema autorizador, o aumento excessivo da procura por terapias, além de credenciamento e descredenciamento



de prestadores de intercâmbio. Dessa forma, notou-se um aumento de 64,5% de protocolos abertos, totalizando um número absoluto de reclamações em 2021 de 549, em 2022 de 720 e em 2023 de 1349. Ademais, no ano de 2024, o SAC trabalhou incansavelmente a fim acompanhar o progresso da cooperativa e a satisfação do cliente. Dessa forma, recepcionou o total de 20.879 protocolos, tendo um aumento de 358% em relação ao ano anterior. Vale destacar que este número deu-se devido a dificuldade de rede credenciada, principalmente em locais fora da área de atuação da Unimed Oeste do Pará, além da implementação do Contact Center próprio, no qual, a equipe contribui com o registro de protocolos manuais advindos pelos canais de telefone e WhatsApp, melhoramento da plataforma Boot que possibilita o registro de novos protocolos automáticos e reabertura de demandas pelo SAC, realizando o atendimento de 100% do público que entra em contato com este setor. Tais avanços, obteve como resultado, a escassez de reclamações sobre dificuldades de contato com o canal citado e aumento da satisfação do cliente. O Atendimento Presencial aos beneficiários teve uma redução de 13,3% (4.339 beneficiários), comparando 2024 com 2023, por conta do cliente Unimed conseguir realizar a solicitação de autorização de exames e agendamentos com a rede médica via site.



AIS



Em seu quarto ano de atuação, a AIS – Atenção Integral à Saúde, deixou de ser uma unidade de saúde para ser um setor dentro da operadora, onde o foco em programas de promoção à saúde, se torna prioridade. Com o objetivo de trabalhar com Prevenção de Doenças e Promoção à saúde, reduzindo assim a sinistralidade da carteira, a AIS manteve aprovado junto à ANS os programas Viver Bem na melhor Idade e Viver Bem Mulher, o que garante ainda a pontuação bônus no IDSS – Índice de desenvolvimento da Saúde Suplementar, mantendo a pontuação bônus de 1,0 ponto, como no ano anterior. Com os programas de prevenção, diminuimos a procura de atendimento na emergência, internações e realizações de exames sem necessidade, e para acompanhar esses índices, fazemos o controle mensal com o indicador – 164612 – AIS- Percentual de beneficiários que passaram por consulta de emergência relativa às doenças crônicas atendidas pelo programa. Além de controlar o aumento da sinistralidade nessa faixa etária.

164612 – AIS- Percentual de beneficiários que passaram por consulta de emergência relativa às doenças crônicas atendidas pelo programa – Ano 2024

Período	Meta (↓ 10%) ANS	Nº de Idosos acompanhados
1º Trimestre	9,86%	208
2º Trimestre	9,57%	208
3º Trimestre	9,52%	167
4º Trimestre	3,53%	170

Com a média de 188 participantes ativos, durante todo o ano de acompanhamento, observa-se que a meta de atendimento na emergência manteve-se abaixo de 10%, mantendo os benefícios de trabalho com a promoção à saúde, estimulando hábitos saudáveis, se comparados ao ano anterior.

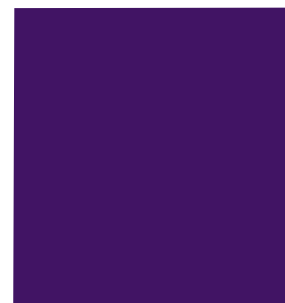
Viver Bem na Melhor Idade

Com a média de 167 participantes, durante o ano, o Programa Viver Bem na melhor idade apresentou receita positiva, o que espelha a importância de manter os beneficiários assistidos de forma contínua. Com estímulo à hábitos saudáveis, distanciando de atendimentos médicos frequentes, emergências e realização de exames desnecessários.



Viver Bem Empresa

O VIVER BEM EMPRESA é um programa de promoção à saúde e prevenção de doenças da AIS – Atenção Integral à Saúde. A Equipe de Atenção Integral à Saúde realiza contato ativo e faz programações de ações presenciais visando aproximar a operadora da empresa como uma força colaborativa para a gestão da sinistralidade. Na oportunidade se realiza a aplicação do Questionário de Perfil de saúde, para auxiliar a empresa e a operadora de saúde, na criação de estratégias para o cuidado preventivo e conscientização ao uso da rede própria da Unimed para assistência primária, divulgando ainda os outros programas da AIS. Em 2024 o Programa Viver Bem empresa, realizou ações em 12 empresas clientes Unimed Oeste do Pará, realizando 1.145 atendimentos entre atendimento de enfermagem, consulta médica, atividade laboral e bioimpedância com os profissionais da equipe AIS.



Bazar Solidário e Arrecada Fundos para Ação Beneficente

1º Bazar Solidário Unimed arrecada R\$ 3.000 para crianças em situação de vulnerabilidade.

No dia 7 de dezembro de 2024, a Unimed Oeste do Pará realizou o 1º Bazar Solidário Unimed, arrecadando cerca de R\$ 3.000,00 com a venda de mais de 610 peças de roupas. O valor foi integralmente destinado à Casa de Acolhimento Reviver, garantindo brinquedos, calçados, roupas novas e lanches para crianças em situação de vulnerabilidade em Santarém.

A ação contou com o apoio de colaboradores, parceiros e voluntários da comunidade, unindo esforços para proporcionar um Natal mais feliz às crianças acolhidas. O presidente da Unimed Oeste do Pará, Dr. Alberto Tolentino, destacou o compromisso social da cooperativa: "A solidariedade é um dos pilares da nossa atuação. Buscamos sempre contribuir para um futuro mais justo e igualitário."



3ª Gincana da Qualidade arrecada 701,5 kg de alimentos

No dia 30 de setembro, a 3ª Gincana da Qualidade resultou na arrecadação de 701,5 kg de alimentos, doados a uma instituição que apoia crianças em tratamento de saúde. A iniciativa promoveu integração e solidariedade, mobilizando participantes em prol de uma causa social. A doação contribuiu para garantir mais conforto e assistência às crianças atendidas, reforçando o compromisso com a responsabilidade social e o bem-estar da comunidade.



Desafio Mudelhábito – Corra para se Cuidar:

Uma Iniciativa de Prevenção à
Saúde da Unimed Oeste do Pará

No dia 7 de abril de 2024, a Unimed Oeste do Pará deu início ao Desafio Mudelhábito – Corra para se Cuidar, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde. O objetivo da ação foi incentivar a adoção de hábitos saudáveis por meio da corrida, com acompanhamento virtual e suporte de uma equipe multiprofissional da AIS – Atenção Integral à Saúde. Durante o desafio, que envolveu a participação de clientes, colaboradores, cooperados e a comunidade, os participantes percorreram o maior trajeto possível no período estipulado, registrando seu progresso por meio de um formulário de monitoramento. Eles também tiveram acesso a um grupo exclusivo no WhatsApp, onde receberam orientações de médicos, enfermeiros, nutricionistas e educadores físicos sobre saúde física, mental, treinamento e alimentação. O projeto teve como foco a prevenção de doenças causadas pelo sedentarismo, como obesidade, doenças cardiovasculares e diabetes tipo 2, além de buscar combater o aumento do número de cirurgias bariátricas observadas na região. A ação reflete o compromisso da Unimed Oeste do Pará em promover um estilo de vida mais saudável e com qualidade.



Participação na 2ª Corrida e Caminhada da Cooperação em Santarém

No dia 6 de julho, a praça de eventos Anísio Chaves foi palco da 2ª Corrida e Caminhada da Cooperação em Santarém, um evento que reuniu mais de 1.800 atletas, promovendo saúde, bem-estar e cooperação comunitária. Este dia celebrou também o Dia Mundial do Cooperativismo, destacando a importância da colaboração e da solidariedade. A Unimed Oeste do Pará marcou presença no evento com uma série de serviços voltados para o cuidado e a promoção da saúde. Durante todo o evento, foram oferecidos serviços de avaliação nutricional e física, aferição de pressão arterial, atendimentos com fisioterapeutas, primeiros socorros em parceria com a Famed, carro do suco de laranja, além da divertida bike suco, onde os atletas podiam pedalar e preparar seu próprio suco de maneira divertida e saudável.



COMUNICAÇÃO

Ações e Campanhas de Comunicação
Unimed Oeste do Pará

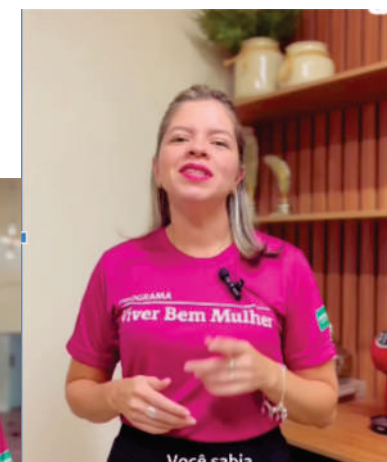
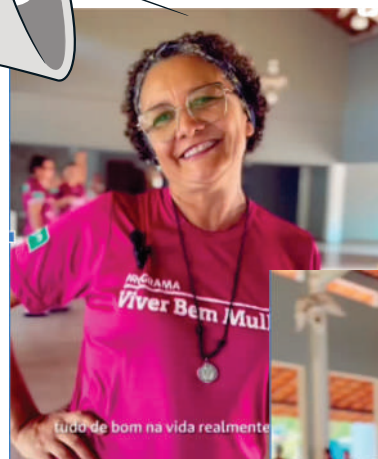
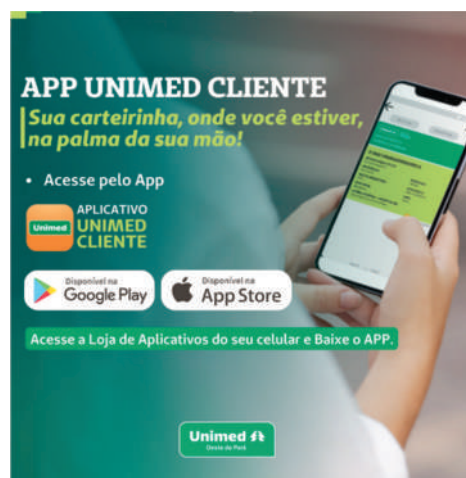
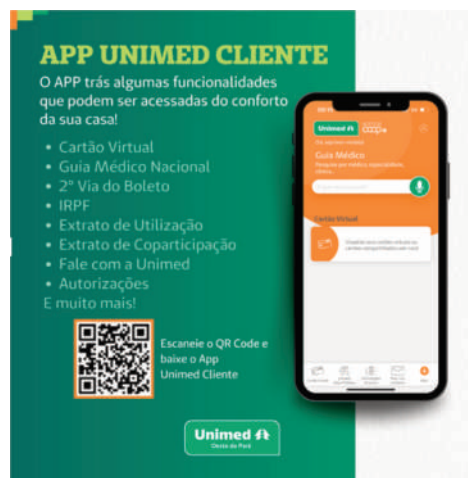
Campanha de Utilização do App Unimed Cliente e Melhoria dos Serviços pelo App

Foram criados conteúdos direcionados ao aumento da utilização do App Unimed Cliente por meio de ações nas redes sociais, inclusão de postagens em campanhas de e-mail marketing e integração com campanhas indiretas que dependem do aplicativo, como a divulgação do acesso à carteirinha digital e a geração de código para autorizações de procedimentos. Todas essas iniciativas foram realizadas em 2024.



Plano de Comunicação dos serviços e Programas da AIS

Estruturamos um planejamento digital para captar novos participantes em seus programas, utilizando vídeos explicativos e depoimentos para reforçar credibilidade e engajamento. Além disso, foram desenvolvidos materiais gráficos para o Viver Bem Empresa da AIS, incluindo folder, camisa, template para PowerPoint e banner, todos alinhados ao manual da marca Unimed. A estratégia combina conteúdos educativos e identidade visual padronizada para fortalecer a adesão e confiança no programa.



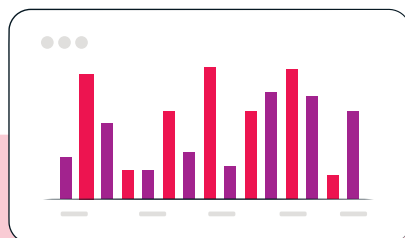
Plano de Comunicação do Guia Médico e Lista de Prestadores

O projeto foi idealizado para educar e incentivar os clientes da Unimed Oeste do Pará a utilizar o Guia Médico de forma mais eficaz, ampliando o acesso aos serviços de saúde sem precisar passar pelo agendamento. A orientação repassada a Ana, que ficou responsável pela criação e publicação de conteúdos, foi de que o foco deveria estar nas Redes Sociais da instituição. Essa estratégia foi seguida, e os conteúdos foram desenvolvidos e publicados conforme planejado, priorizando o alcance e o engajamento do público nesses canais.

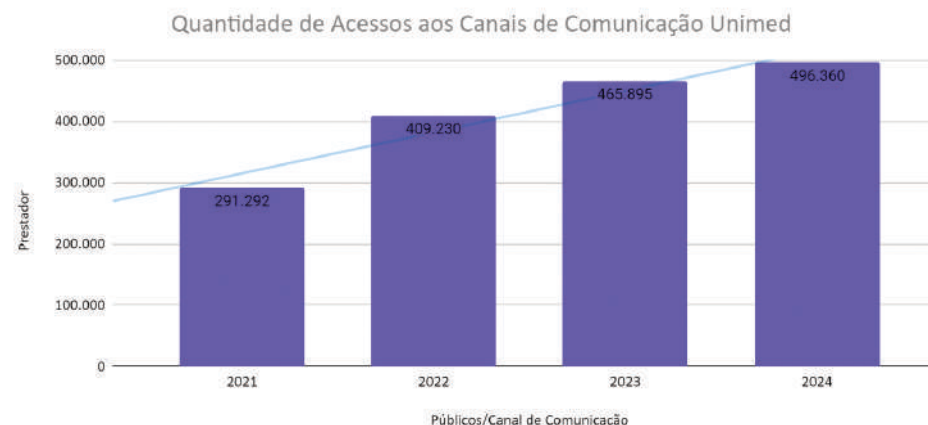


- Evento Dia do Atendente Unimed
- Campanha do Token
- 1º Bazar Unimed Solidário
- 3º Workshop de Processos Internos da Qualidade 2024
- Ação de Entrega das Cestas Básica Colaboradores Unimed 2024
- Ação Setembro Amarelo 2024
- Ações Dia do Médico e Jantar Médico Unimed - 2024
- Agosto Dourado 2024 Arraiá Unimed 2024
- Campanha CDIU - Laudos e Exames de Imagem
- Campanha Golpes e Fraudes Unimed do Brasil
- Campanha Dia dos Pais Unimed 2024 - Pais Inspirações de Vida e Cuidado
- Encontro Secretariado Médico Unimed 2024/2
- Evento Secretariado Médico Unimed 2024 - 1º Semestre
- Gincana Qualidade na Veia 2024 - Edição Olímpica
- II de Torneio de Vôlei Unimed
- Jeito de Cuidar Unimed 2024
- Sinalização Novo Hospital Unimed

Canais de Comunicação



A Unimed Oeste do Pará possui um escopo de Canais de Comunicação com seus públicos estratégicos que envolve Canais de Comunicação Externa: Redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn, Youtube), Site oficial, E-mail MKT, Mídia tradicional (TV, rádio, jornal, Outdoor), Eventos, Canais de Atendimento através do número 0800 591 6241 (Telefone e WhatsApp). E Canais de Comunicação Interna tais como áreas restritas divididas por público: cooperados, clientes, colaboradores e Prestadores, Aplicativo Unimed Cliente e Aplicativo Unimed Cooperado, Grupos fechados de WhatsApp, E-mail, Murais e Rede Social fechada para colaboradores. São no total 13 canais de comunicação de contato e acesso aos nossos públicos estratégicos (clientes, cooperados, colaboradores, prestadores) que envolvem o relacionamento com a marca Unimed e seus serviços.



Também temos a Ouvidoria que atua como segunda instância em um número diferente que é disponibilizado em atendimento presencial, whatsapp e telefônico. Além desses canais formais, temos canais de manifestações públicas como Reclame Aqui e Google Meu Negócio, que são sites que recebem avaliações de clientes de forma positiva ou negativa e que ficam disponíveis na internet e são monitorados pelas equipes da Ouvidoria e SAC 2.0.



Sobre Este Relatório

PARÂMETROS DO RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

MATERIALIDADE

GRI 3-1, 3-2

A materialidade é um princípio central da metodologia GRI para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. Por meio dela, é possível identificar as questões mais relevantes e úteis para as organizações e seus stakeholders, que devem ser abordadas na análise dos impactos ambientais, sociais e de governança (ESG). A matriz de materialidade permite identificar os pontos que demandam priorização, engajamento, ação e investimento, além de ampliar as oportunidades de negócio e a geração de valor.

O processo de definição da materialidade do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2024 da Unimed Oeste do Pará foi estruturado em 2022, utilizando a abordagem da

dupla materialidade. Isso significa que foram considerados tanto os impactos socioambientais percebidos pelos stakeholders quanto a avaliação da materialidade financeira da organização.

A matriz de materialidade foi revisada com a participação da alta gestão, que identificou as principais necessidades a serem apresentadas neste relatório de gestão.

A percepção dos stakeholders foi levantada por meio de pesquisas, entrevistas com lideranças e análises documentais. Além disso, foi aplicada uma metodologia de priorização dos impactos socioambientais e financeiros, classificando-os conforme sua relevância.

Na etapa de priorização, foram avaliados os riscos e impactos financeiros e socioambientais, sendo a versão final discutida e aprovada pela Diretoria.

O resultado desse processo foi a definição de **14 indicadores prioritários**, que passaram a ser trabalhados a partir do Relatório Anual 2022 da organização.

Para 2024, os temas materiais permaneceram inalterados em relação ao Relatório de 2023.

Os 14 temas considerados mais importantes para a sustentabilidade do negócio são:

TEMA MATERIAL

POR QUE É IMPORTANTE

ODS RELACIONADO

Desempenho Econômico

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.



Transparência em política e práticas relacionadas à fixação de preços e cobertura.

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



Comunicação e Relacionamento com o Cooperado

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 as necessidades e expectativas dos seus stakeholders.



Inovação

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 as expansões da rede de acesso aos cuidados de saúde.



Expansão da Rede Credenciada e Serviços Próprios

Para oferecer aos beneficiários um leque maior de opções de profissionais de saúde, hospitais, clínicas e laboratórios, contribuindo dessa 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.



Materiais (Origem e Uso)

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.



TEMA MATERIAL

POR QUE É IMPORTANTE

ODS RELACIONADO

Energia, Água, Efluentes/
Resíduos

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



Geração de Emprego e Renda

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.



Saúde e Segurança no Trabalho

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.



Treinamento e Desenvolvimento

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



Plano de Carreira -
Colaboradores

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



Prática de Comunicação
e Relacionamento com o Cliente

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.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI – 102-55

NORMA
GRI/OUTRA FONTE

CONTEÚDO

PÁGINAS

GRI 102 Conteúdos
Gerais 2016

Perfil Organizacional

102-1	Nome da organização	10
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	25
102-3	Localização da sede da organização	10
102-4	Local de operações	11
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	10
102-6	Mercados atendidos	12
102-7	Porte da Organização	10
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	27
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	10
102-13	Participação em Associações	10

Estratégia

102-14	Declaração mais alto executivo	4
--------	--------------------------------	---

Ética e Integridade

102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	8
--------	--	---

**GRI 102 Conteúdos
Gerais 2016**

Governança		
102-18	Estrutura de Governança	32
Engajamento dos Stakeholders		
102-40	Lista de grupos de stakeholders	63
102-41	Acordos de negociação coletivas	-
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	63
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	63
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	64
Prática de Relato		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	32
102-46	Definição de conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	32
102-47	Listas de tópicos materiais	86
102-48	Reformulações de informações	-
102-49	Alterações no relato	-
102-50	Período coberto pelo relatório	2024
102-51	Data do relatório mais recente	março 2025
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	89
102-56	Verificação Externa	-

**GRI 103 Forma de
Gestão 2016**

Tema Material: Desempenho Econômico		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	35
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	35
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35
103-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	35
Tema Material: Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e cobertura		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	49
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	49
Tema Material: Comunicação e Relacionamento com Cooperados		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	73
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	73
103-3	Avaliação da abordagem de gestão índice de Satisfação dos Cooperados	73
Tema Material: Inovação		
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 Ações de Inovação	53
Tema Material: Expansão da rede credenciada e serviços próprios		
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

**GRI 103 Forma de
Gestão 2016**

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 topico material e seu limite	58
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	58
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	58
103-1	Consumo de energia de dentro da organização	58
Tema Material: Água		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	59
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	59
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	59
306-3	Consumo de água por fonte	59
Tema Material: Efluentes/Resíduos		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	59
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	59
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	59
306-3	Resíduos gerados	60

**GRI 103 Forma de
Gestão 2016**

Tema Material: Geração de Emprego e renda		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	64
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	64
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	64
Tema Material: Saúde e Segurança no trabalho		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	72
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	72
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	72
403-3	Serviços de saúde do trabalho	72
Tema: Material: Treinamento e desenvolvimento		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	67
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	67
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	67
404-1	Média de horas de capacitação por ano , por empregado	67
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	67

**GRI 103 Forma de
Gestão 2016**

Tema Material: Plano de Carreira – Colaboradores		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	66
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	66
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	66
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	66
401-3	Licença maternidade/paternidade	66
Tema Material: Práticas de Comunicação e Relacionamento com o Cliente		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	83
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	83
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	83

Expediente

Direção

Dr. Alberto Mariano Gusmão Tolentino
Presidente

Dr. Luis Rodolfo Dinelli Carneiro Filho
Vice-presidente
Everaldo de Souza Martins Filho
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

Paloma Oliveira