

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2021



ÍNDICE

Declaração do CEO presidente	4
(GRI 102-14)	
Carta do vice-presidente executivo	7
(GRI 102-14)	
Carta da vice-presidente de operações	10
(GRI 102-14)	
Sobre a MedSênior	12
(GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-7 GRI 102-8)	
Região de atuação	21
(GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6)	
História, estrutura organizacional e governança corporativa	24
(GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 102-18)	
Cadeia de fornecedores	28
(GRI 102-9)	
Rede credenciada	31
Missão, visão e valores da MedSênior	35
(GRI 102-11 GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 102-16)	
Os três pilares da MedSênior	37
Verticalização em áreas estratégicas	38
Saúde com inovação	42
Predição em saúde – o envelhecimento saudável	46

ÍNDICE

Engajamento de stakeholders e análise de materialidade	51
(GRI 102-40 GRI 102-41 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-47)	
Matriz de materialidade	56
Tópicos materiais	57
Gestão de recursos humanos.	58
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-8 GRI 403-9, 403-10 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 406-1 GRI 413-1)	
Experiência do cliente	82
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3)	
Inovação e tecnologia	94
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3)	
Ética, integridade e atendimento às normas	112
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-17)	
Ação comunitária	115
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 413-1)	
Energia	133
(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 302-1)	
Gestão da água	135
Gestão de resíduos.	136
Compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	138
Sumário de conteúdo GRI.	141
(GRI 102-54 GRI 102-55)	

Declaração do CEO presidente

(GRI 102-14)



Sr. Maely

A MedSênior tem como foco principal a prevenção. Com isso em mente, conheci nosso primeiro cliente e hoje contamos com mais de 70 mil beneficiários.

Esse relatório é referente ao ano de 2021, quando estávamos com mais de 70 mil beneficiários. No mês de entrega do relatório, em 2022, já estamos com mais de 85 mil beneficiários. Para nós, esse é um sinal de que estamos no caminho certo,

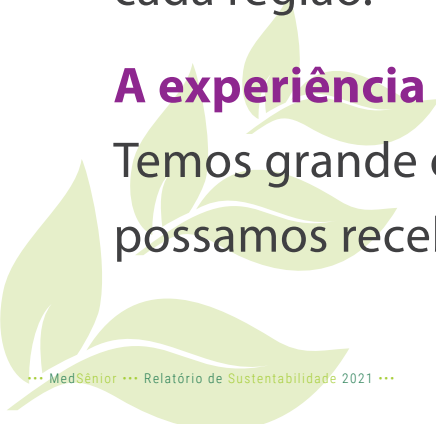
afirmando nosso propósito e nosso objetivo de chegar em 2030 ajudando mais de 1 milhão de idosos no Brasil.

O que inicialmente era um sonho se tornou o propósito de nossa organização: oferecer serviços de qualidade a valores acessíveis. Para isso, todos os passos de nosso percurso se deram em prol de uma gestão mais humana, em busca de melhorar cada vez mais **a entrega, o aconchego, o abraço**. Aprendemos em nosso dia a dia a oferecer aquilo que nossos idosos precisam, pois são eles, nossos próprios beneficiários, que nos ensinam e nos incentivam a ir além.

Nos últimos anos, a expansão da MedSênior foi algo naturalmente inserido em nosso planejamento estratégico. Estamos hoje em Curitiba, Brasília, Porto Alegre e Rio de Janeiro, e contamos com a previsão de implementarmos nossas operações em São Paulo ainda no ano de 2022, com vistas a uma abrangência nacional. Em razão das especificidades de nosso mercado de atuação, realizamos uma cuidadosa estruturação para essa mais recente implantação. Até 2030, almejamos igualmente alcançar o Norte e o Nordeste brasileiros, sempre levando em conta as singularidades de cada região.

A experiência com o cliente é para nós um diferencial.

Temos grande cuidado com nossas instalações para que possamos receber bem todas as pessoas e fazê-las se sentirem



em casa, com toda a atenção e conforto necessários. A padronização de nosso atendimento é, portanto, fundamental; prezamos muito pelo treinamento de nossa equipe para que todos aqueles que vestem a camisa da MedSênior estejam sempre preparados e para que uma identidade única seja preservada em todas as nossas unidades.

Para isso, nosso compromisso com os beneficiários começa com os Recursos Humanos, no momento da admissão.

Privilegiamos contratar gente que gosta de gente; afinal, o êxito de nossa organização se deve ao comprometimento de uma equipe coesa e competente.

Prezamos por ter conosco pessoas que gostam do que fazem. Tenho em mente que só é possível vencermos fazendo aquilo de que gostamos, e faço questão de enfatizar isso para todos os funcionários no dia a dia da MedSênior. É com essas pessoas que enfrentamos juntos os desafios do ano de 2021, reforçamos nossos valores e elaboramos nossas metas neste relato, para continuarmos juntos em busca de nossas ambições, sempre pautados na responsabilidade social e ambiental, com o compromisso de proporcionarmos transparência e qualidade nos serviços de saúde oferecidos pela MedSênior.

Maely Coelho
CEO presidente

Carta do vice-presidente executivo



(GRI 102-14)

2021 foi um ano desafiador. Iniciamos uma nova década com a expectativa de que a vacinação contra a covid-19 começaria a acontecer, mas junto aos imunizantes chegaram algumas variantes e muitas incertezas, o que trouxe ainda mais complexidade ao cenário operacional de nosso mercado de atuação, dificultando o dia a dia da MedSênior e de tantas operadoras de saúde ao redor do mundo.



Maely Filho



Vivenciamos a escassez de medicamentos, e isso impactou enormemente nossos beneficiários e o trabalho dos médicos prescritores. Foi um ano duro, de muitos aprendizados, e a MedSênior venceu os desafios, apesar de todas as dificuldades.

A realidade pandêmica nos levou a oferecer tratamentos alternativos para suprir a demanda de uma população doente, principalmente por causas psicológicas, em decorrência das perdas, da incapacidade generalizada de planejamento e do isolamento em si. Aos nossos colaboradores, oferecemos apoio psicológico e, assim, nós nos amparamos para vislumbrar a possibilidade de vencermos juntos as adversidades.

Este é nosso segundo relatório de sustentabilidade em atendimento às normas do Global Reporting Initiative – GRI, o que demonstra o compromisso de nossa organização com a transparência e o desenvolvimento sustentável. A responsabilidade da MedSênior com a ética e com a sociedade fundamentam um trabalho realizado constantemente por todas as lideranças.

Nossa empresa está comprometida com as questões ambientais e sociais, e entendemos como nosso dever a retribuição à sociedade, envolvendo todos os nossos colaboradores nessa mesma cultura.

Recentemente, tivemos a oportunidade de amadurecer políticas, compromissos e estratégias a médio e longo prazos. Nossas áreas de risco, *compliance* e governança estão sendo implementadas de forma robusta e planejada. Também estamos investindo fortemente em tecnologias, para que possamos escalar e acolher nossos clientes de maneira cada vez mais eficaz, gerando impacto social.

Como uma empresa que vive de pessoas e para pessoas, levamos a sério o significado da palavra *Ubuntu*. Vindo da África, o termo significa “eu só posso ser eu por meio do outro”.

Sendo assim, somos quem somos porque somos através dos outros – e isso resume a essência da MedSênior. Aqui valorizamos o desenvolvimento humano, trabalhando para amenizar eventuais dores dos outros, com o foco em oferecer uma experiência maravilhosa a nossos beneficiários. Afinal, sozinhos não somos nada.

Maely Filho
Vice-presidente executivo

Carta da vice-presidente de operações

(GRI 102-14)



Priscila Valentim

A força da cultura da MedSênior

Com a continuidade da pandemia, vivenciamos o ano de 2021 de forma ainda conturbada e problemática. As inevitáveis consequências da covid-19 nos impactaram tanto interna quanto externamente, impondo uma conjuntura desafiadora e de muitos cuidados, testagens e distanciamento. Demos prosseguimento às medidas de segurança implementadas no ano anterior, de modo que pudéssemos continuar assegurando o bem-estar de nossos colaboradores.

Para além do complexo cenário sanitário, o processo macroeconômico afetou (e segue afetando) todas as empresas. Nesse contexto, idealizamos e implementamos mudanças em nossas operações para que pudéssemos continuar levando, da melhor forma, nossos serviços aos pacientes.

Mesmo com grandes desafios, 2021 foi um ano vitorioso. A implementação de uma unidade no Rio de Janeiro representou para nós a demonstração da força da cultura da MedSênior, e nosso time coeso e focado consolidou-se como um grande diferencial. Com a missão de levar a medicina preventiva a novos locais, direcionamos muito de nossos esforços à gestão de pessoas.

Na unidade do Espírito Santo, a MedSênior possui uma vultosa participação de mercado, como uma empresa jovem e vibrante, com muito a realizar e conquistar. **Seguimos firmes em nosso crescimento e com grande propósito.** Em 2022, aportaremos na cidade de São Paulo e, com isso, o próximo passo será a solidificação da marca MedSênior em todas as unidades, de forma a cumprir nosso plano estratégico de expansão, alinhado às metas de sustentabilidade.

Priscila Valentim
Vice-presidente de Operações

Sobre a MedSênior

(GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-7 GRI 102-8)



A Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A é uma empresa fechada, especializada na terceira idade. Comercializamos planos para pessoas físicas a partir de 49 anos, sem cobrança de coparticipação, com atendimento especializado e baseado na medicina preventiva, o que é um diferencial no mercado de saúde suplementar.

Belo Horizonte, MG

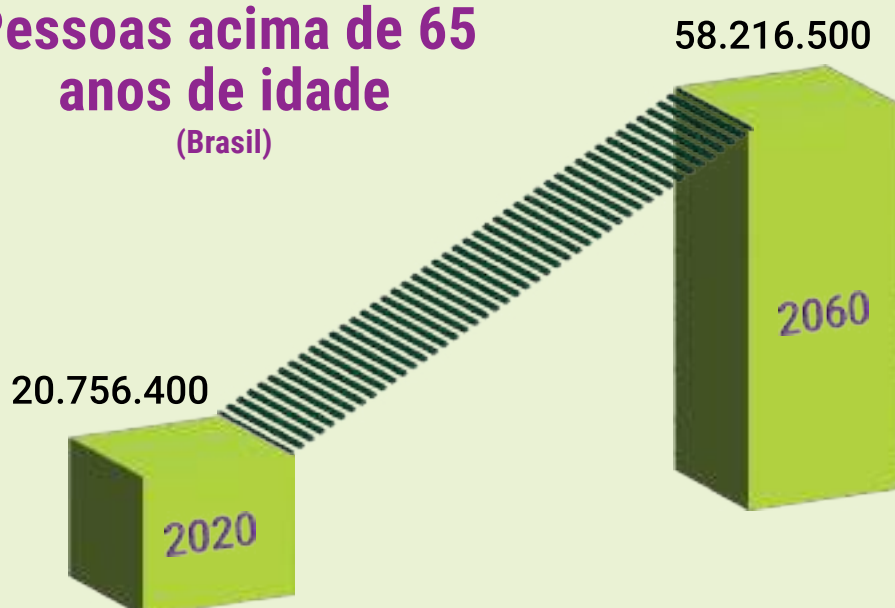


Com uma estrutura e serviços focados no público a partir dessa faixa etária, ocupamos uma lacuna pouco atendida pelas demais operadoras, mas em crescimento exponencial, considerando-se o processo de inversão da pirâmide etária no Brasil, que segue uma tendência mundial.

Segundo cenário divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), o número de pessoas com mais de 65 anos no Brasil, em 2020, correspondia a 9,8% da população, chegando a 20.756.400 de pessoas. Já as projeções indicam que, em 2060, esse grupo corresponderá a 25,5% da população, chegando a 58.216.500 pessoas (IPEA, 2021)¹.

Pessoas acima de 65 anos de idade

(Brasil)

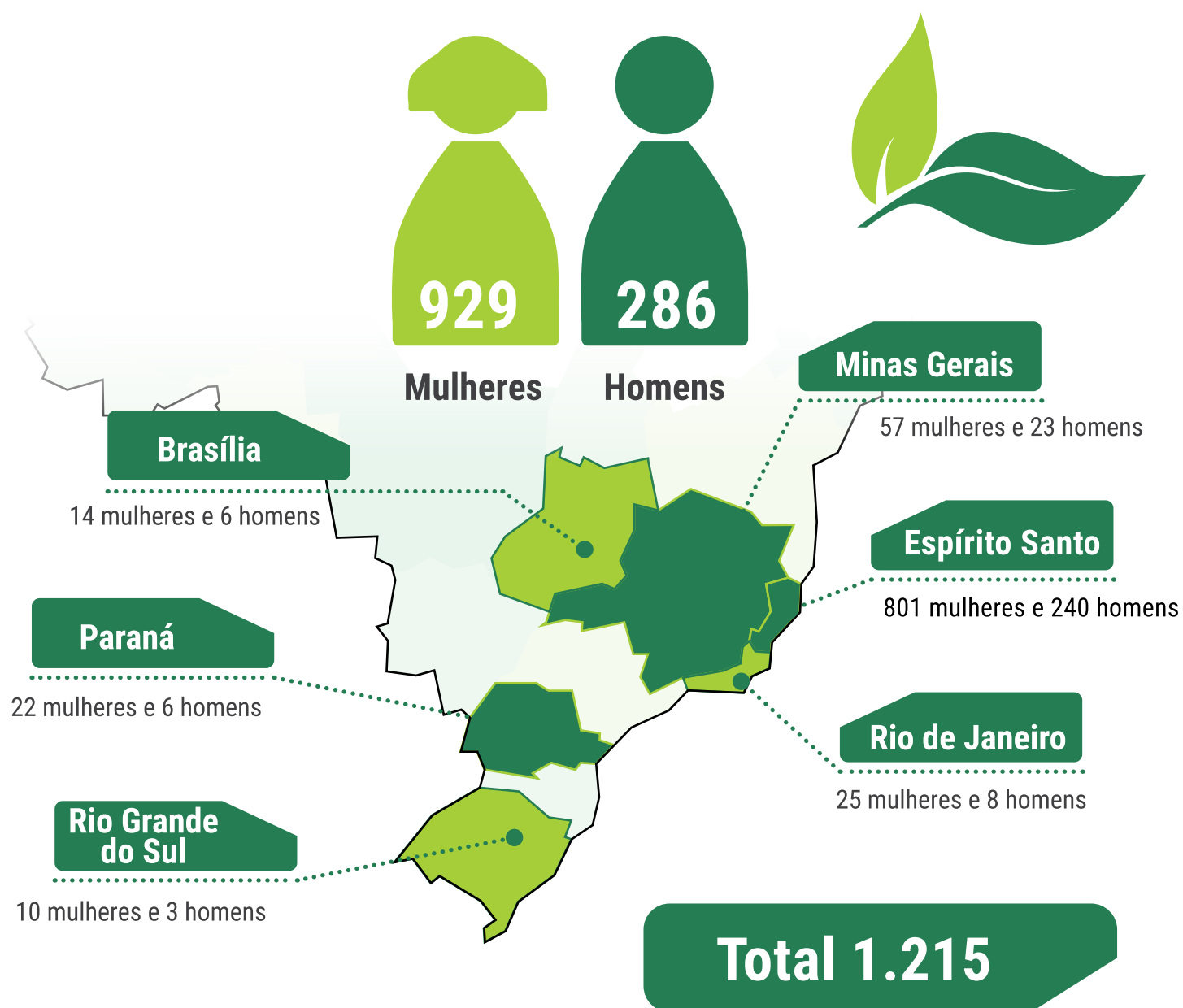


1 https://www.ipea.gov.br/porta1/images/stories/PDFs/TDs/td_2698.pdf

Além de ser especializada na terceira idade, a MedSênior busca oferecer soluções personalizadas para cada região em que atua. A entrada no mercado do Distrito Federal, por exemplo, apresentou uma oportunidade de criar em 2020 um novo produto: o MedSênior Black, com uma rede de cobertura mais ampla, na modalidade de acomodação individual, atendendo a um público que esteja em busca de uma prestação de serviços mais exclusiva. A comercialização desse produto teve uma boa recepção e está sendo ampliada, desde 2021, a todos os estados em que a MedSênior atua.

A MedSênior, em 2021, tem em sua força de trabalho 1.215 colaboradores em jornada integral (CLT), um aumento de cerca de 42% em relação a 2020, quando havia 857 colaboradores ao todo.

Colaboradores em jornada integral (CLT) – 2021



PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS

- LIMPEZA
- COZINHA
- MANUTENÇÃO
- OUTROS

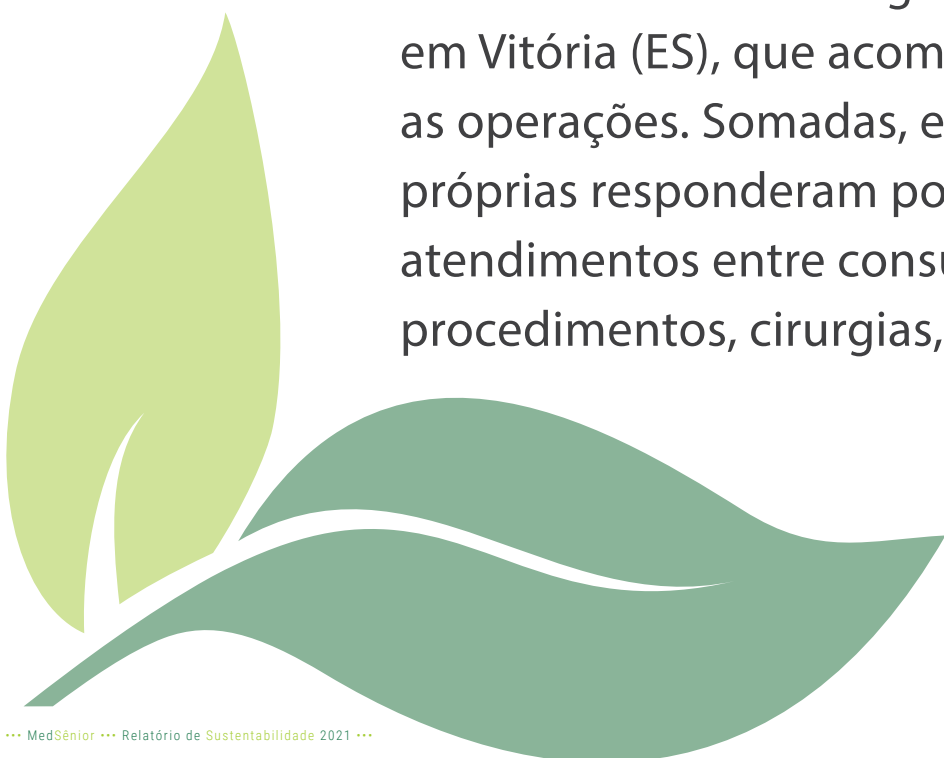
A EMPRESA
TAMBÉM ATUA COM
CORRETORAS, COMO
PESSOA JURÍDICA.

Serra, ES



No ano de 2021, inauguramos 7 unidades, totalizando hoje **20 unidades próprias, em 5 Estados** (Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Paraná) **e no Distrito Federal/Brasília, totalizando 6 unidades federativas brasileiras.**

As unidades estão integradas à matriz, em Vitória (ES), que acompanha todas as operações. Somadas, essas estruturas próprias responderam por 304.708 atendimentos entre consultas, exames, procedimentos, cirurgias, entre outros.





Unidade hospitalar,
Vitória, ES



Vila Velha, ES



Belo Horizonte, MG

Próximos passos

Até o fim de 2022, a MedSênior estará presente em 6 Estados e o Distrito Federal, com a entrada em São Paulo. Há previsão de expansão de Laboratórios de Exames, em 2023, para Brasília e Rio de Janeiro.



UNIDADES PRÓPRIAS E SERVIÇOS



08	Unidades Ambulatoriais	12
01	Hospital MedSênior	01
04	Laboratórios de exames	04
03	Centros de Diagnóstico	03
04	Centros de Oftalmologia	05
02	Centros de Oncologia	02
01	Centros de Terapia da Dor	03
05	Núcleos de Autonomia e Independência	09
05	Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD)	06

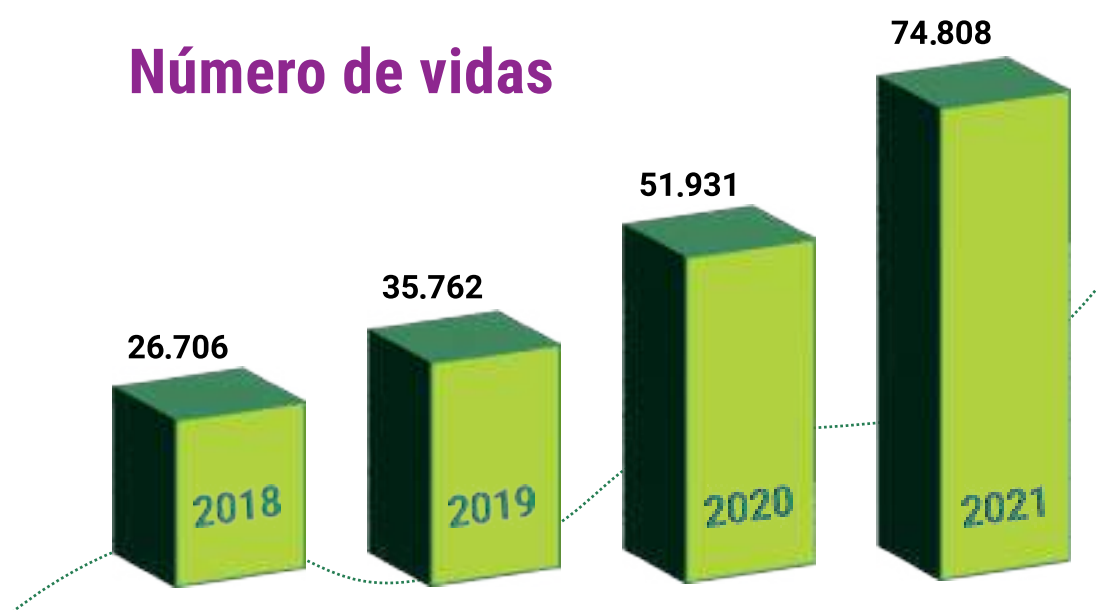
UNIDADES PRÓPRIAS E SERVIÇOS

2020	2021
08 Unidades Ambulatoriais – Serra (ES), Vitória (ES), Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Contagem (MG), Brasília (DF), Porto Alegre (RS) e Curitiba (PR)	12 Unidades Ambulatoriais – Serra (ES), Vitória (ES), Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Contagem (MG), Brasília (DF), Porto Alegre (RS), Curitiba (PR) e Rio de Janeiro (RJ)
01 Hospital MedSênior – Vitória (ES)	01 Hospital MedSênior – Vitória (ES)
04 Laboratórios de Exames – Vitória (ES), Serra (ES), Vila Velha (ES) e Belo Horizonte (MG)	04 Laboratórios de Exames – Vitória (ES), Serra (ES), Vila Velha (ES) e Belo Horizonte (MG). A previsão é de, em 2023, expandir para Brasília e Rio de Janeiro
03 Centros de Diagnóstico – Vitória (ES), Hospital MedSênior (ES) e Belo Horizonte (BH)	04 Centros de Diagnóstico – Vitória (ES), Hospital MedSênior (ES), Vila Velha (ES) e Belo Horizonte (BH)
04 Centros de Oftalmologia – Belo Horizonte (MG), Contagem (MG), Vitória (ES) e Vila Velha (ES)	05 Centros de Oftalmologia – Belo Horizonte (MG), Contagem (MG), Vitória (ES), Vila Velha (ES) e Brasília (DF)
02 Centros de Oncologia – Vitória (ES) e Belo Horizonte (MG)	02 Centros de Oncologia – Vitória (ES) e Belo Horizonte (MG)
01 Centro de Terapia da Dor – Vitória (ES)	03 Centros de Terapia da Dor – Vitória (ES), Curitiba (PR) e Brasília (DF)
05 Núcleos de Autonomia e Independência – Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS)	09 Núcleos de Autonomia e Independência – Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Botafogo (RJ), Tijuca (RJ), Barra da Tijuca (RJ) e Niterói (RJ)
05 Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD) – Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS)	06 Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD) – Vila Velha (ES), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS) e Rio de Janeiro (RJ)



Em 2021, a MedSênior apurou um lucro líquido de R\$ 97.156.243,44, o que representa um crescimento de 19% em relação a 2020 (R\$ 81.872.068,02). Esse resultado foi alcançado por uma boa gestão comercial, expansão, controle da sinistralidade e eficiência administrativa, finalizando 2021 com 74.808 beneficiários.

Número de vidas



Região de atuação

(GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6)

A sede administrativa da MedSênior está localizada na Rua Pedro Fonseca, 170, no bairro de Monte Belo, em Vitória, Espírito Santo. Nesse local, também acontecem atendimentos ambulatoriais e oficinas de saúde.

A operadora atua em cinco Estados – Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro – e o Distrito Federal/Brasília, totalizando seis unidades federativas brasileiras, **sendo previsto para o segundo semestre de 2022 o início de atividades em São Paulo.**

Sede administrativa,
Vitória, ES



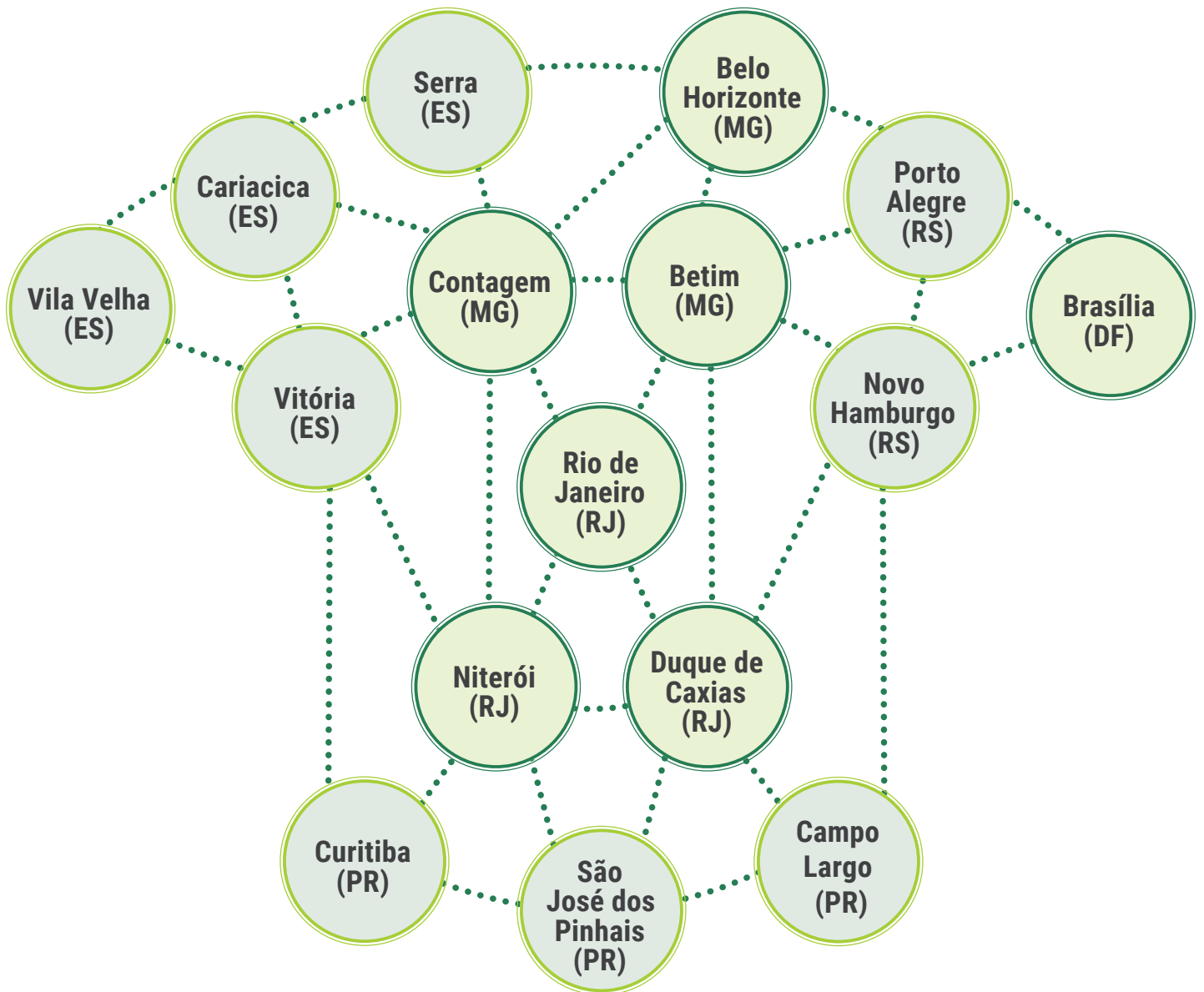


Porto Alegre, RS

Em seu portfólio, a MedSênior continua investindo nos produtos com coberturas individual ou familiar, ambulatorial e hospitalar (sem obstetrícia), para grupos de municípios.



PRESENÇA NAS CIDADES



História, estrutura organizacional e governança corporativa

(GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 102-18)

A MedSênior nasceu em 2010, com o propósito de desenvolver um projeto inovador para ser um **plano de saúde** exclusivo à **terceira idade** e promover o **envelhecimento saudável**.

Muito mais que acreditar em um mercado promissor, que aponta o crescimento do envelhecimento da população brasileira, a MedSênior possibilita que as pessoas idosas tenham saúde para aproveitar esse período de suas vidas.

Todo o conceito de sua criação foi baseado na Medicina Preventiva, que foca em programas que realizam um acompanhamento médico periódico. Tudo começa muito antes da hospitalização, com todo o atendimento e a estrutura voltados para as características do cliente. Dessa forma, atua para promover a qualidade de vida, e não apenas com atendimentos ambulatoriais e hospitalares.

plano de
saúde

terceira
idade

envelhecimento
saudável

As ações de estruturação da governança estão a cargo do Comitê de Governança, Risco e *Compliance* (GRC), criado em 2019.

Em função do cenário e das diversas frentes de enfrentamento da covid-19, atividades programadas para 2020 não puderam ser priorizadas. Um passo importante, contudo, foi a criação da Secretaria de Governança do Conselho de Administração. O Conselho designou um terceirizado para ser o secretário, que passou a atuar concentrando-se nas solicitações de documentos feitas pelos conselheiros, na elaboração e no envio das convocações das reuniões e no recebimento de pautas, bem como no encaminhamento e no acompanhamento do cumprimento das deliberações do Conselho.

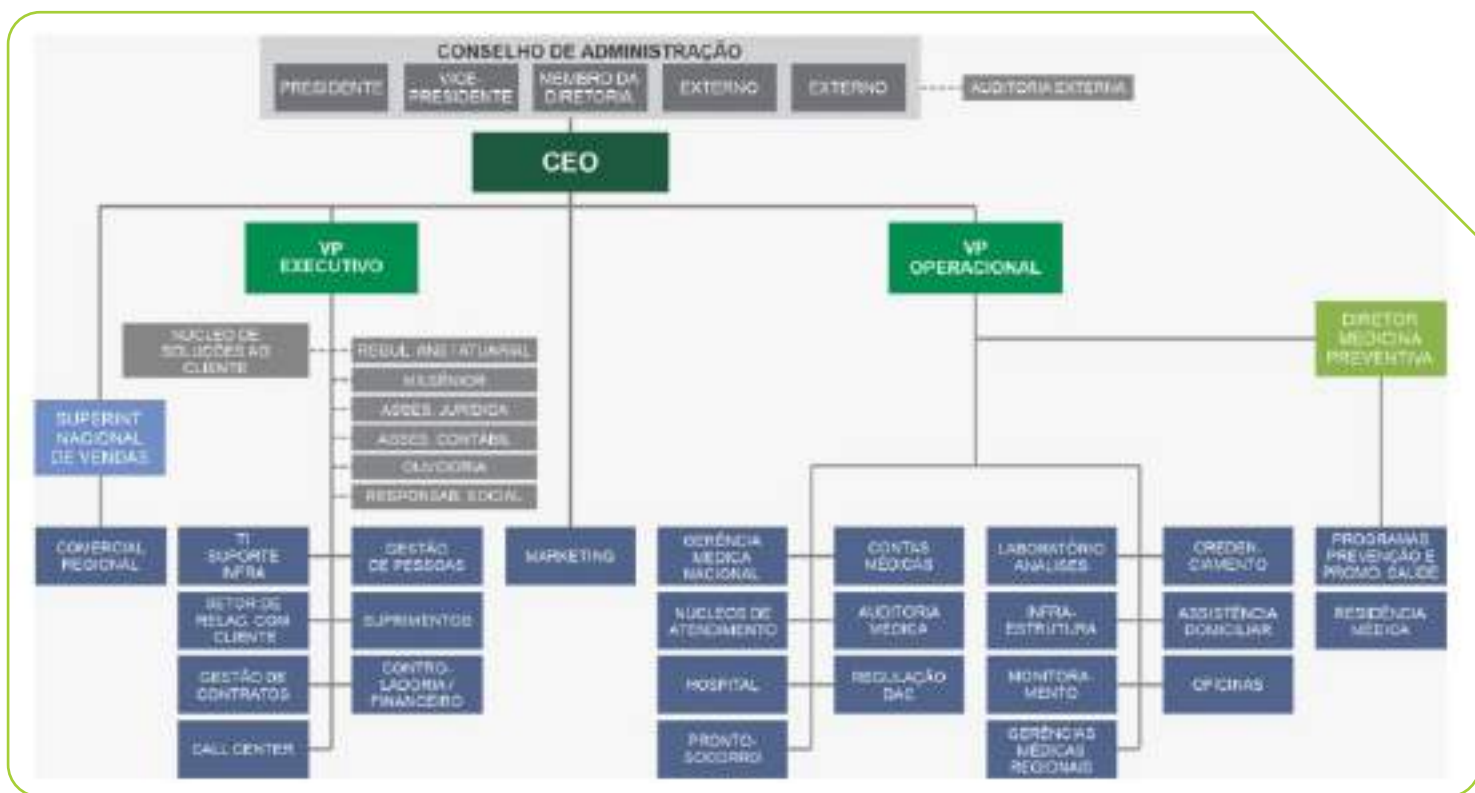
A governança conta com uma Assembleia Geral Ordinária (AGO), que anualmente aprova as demonstrações financeiras (contábeis) do exercício anterior e a proposta de distribuição de dividendos da empresa entre os acionistas. Dentro da estrutura de governança corporativa temos o Conselho de Administração e na estrutura organizacional, a Diretoria Executiva. Para 2022, temos planejada a implementação de três Comitês Executivos – de Tecnologia, de Pessoas e de Finanças – diretamente ligados ao Conselho.



O Conselho de Administração é um órgão de deliberação colegiada, que tem a sua competência fixada nos termos da Lei n. 6.404/76, no Estatuto Social da empresa e nos acordos de acionistas, firmados conforme o artigo 32 do Estatuto Social. A atuação do Conselho é baseada em regimento próprio, que estabelece as suas atribuições, dentre as quais se destaca zelar pela perenidade da empresa, dentro de uma perspectiva de longo prazo e sustentabilidade, observando os aspectos de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações. Busca também zelar pelos interesses dos acionistas sempre de forma ética e responsável, além de promover uma estrutura de gestão altamente competitiva, ágil e eficiente, utilizando os melhores profissionais disponíveis no mercado.



Enquanto cabe ao Conselho debater, analisar e aprovar a estratégia da empresa, compete à Diretoria Executiva desenvolver o que foi aprovado, tendo como guia o Planejamento Estratégico (PE). Elaborado com o apoio de uma consultoria externa, que tem grande expertise na área, o acompanhamento da execução do plano é feito mensalmente durante Avaliação Geral Mensal (AGM), desde 2015, com a participação de diretores, gerentes e responsáveis pelas áreas, além da apresentação de um painel com indicadores estratégicos monitorados. Esse painel, para cada regional da MedSênior, possibilita uma visualização mais efetiva do desempenho das áreas e da posição de alcance das metas estratégicas no ano, facilitando o debate e a indicação de medidas corretivas e preventivas a serem adotadas.



Cadeia de fornecedores

(GRI 102-9)

Além de um conjunto de profissionais e estabelecimentos parceiros na assistência de seus clientes, a MedSênior conta com uma rede de fornecedores cadastrados e capacitados para atendimento. Essas empresas compõem a cadeia de suprimentos (*supply chain*) da operadora de saúde, cuja atuação é acompanhada pela qualificação de fornecedores.

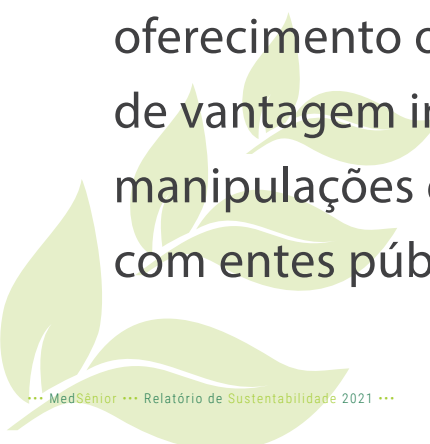


Com o plano de expansão da Medsênior, em 2021 a empresa passou a ter 638 fornecedores cadastrados e com efetiva negociação. Em relação a 2020, houve um aumento do número de fornecedores em 75%, e em relação a 2019 houve um aumento de 136%, refletindo o alcance da operação em mais estados no território nacional. Esse aumento expressivo está relacionado ao início das operações no Rio de Janeiro, inauguração do pronto-socorro de Belo Horizonte e ampliação da operação no DF, em Porto Alegre e em Curitiba.



A MedSênior busca constantemente parceiros com atuação em território nacional que cumpram os requisitos de avaliação de fornecedor e ofereçam uma operação logística eficiente, além de insumos de qualidade. Algumas premissas, como documentos atualizados e todos os registros nos órgãos de fiscalização, são essenciais para se tornar um fornecedor. Tem sido um diferencial, durante as negociações, com os fornecedores a apresentação de ações de sustentabilidade e possibilidade de contratualização de serviços e produtos para atender todas as regiões, mitigando os riscos de faltas, atrasos nas entregas e desabastecimentos e redução de custos.

Além disso, a MedSênior só contrata fornecedores de bens e serviços que: (i) não utilizem trabalho infantil, trabalhos forçados, nem em condições análogas à de escravidão; (ii) não exerçam nenhuma forma de coerção física ou moral que viole direitos humanos; (iii) não exerçam práticas de discriminação em todas as suas formas; (iv) promovam a valorização da diversidade por meio da inclusão; (v) cumpram a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e ambiental; (vi) não pratiquem relações com fornecedores de bens e serviços lesivos à administração pública, como a promessa, oferecimento ou pagamento, direta ou indiretamente, de vantagem indevida a agentes públicos ou fraudes e manipulações em procedimentos licitatórios ou em contratos com entes públicos.



Rede credenciada

A gestão com os prestadores de serviços é realizada por meio do Setor de Credenciamento, que faz a análise do dimensionamento nos locais de atuação, avaliando a necessidade dos clientes e a qualidade e resolutividade da assistência.

Até 2023, a MedSênior irá consolidar o projeto Conta Max, que por meio de um *software* realizará a prestação de contas médicas da rede prestadora. A ferramenta conta com inteligência artificial, promovendo a economia sustentável por meio da eliminação de papel. Toda a rede de prestadores enviará as contas pela plataforma, o que agilizará o trabalho no setor contábil.



Em um processo constante de ampliação devido ao crescimento da carteira de clientes, a empresa avalia cada região para definir os profissionais ou locais que atuarão como referência aos serviços. Os critérios de credenciamento compreendem a aderência às necessidades dos clientes e a confiabilidade no mercado, em especial no que tange aos prestadores. Os descredenciamentos ocorrem por diversas razões, entre elas, o plano de verticalização da MedSênior, a identificação de não conformidade e a necessidade de ajustar o atendimento às necessidades dos clientes. Um mecanismo para a avaliação dos hospitais credenciados são os processos de auditoria.

Enfermeiras realizam o trabalho de conferência das contas hospitalares em toda a rede hospitalar credenciada, por meio de visitas presenciais. O objetivo é verificar se o serviço foi realizado em conformidade com as coberturas e condições de contrato, sinalizando qualquer inconsistência ou necessidade de acionar o Setor de Credenciamento.

Esses profissionais atuam de forma complementar às auditorias médicas, realizadas pelos diretores médicos regionais, visando à revisão e ao parecer técnico das internações.

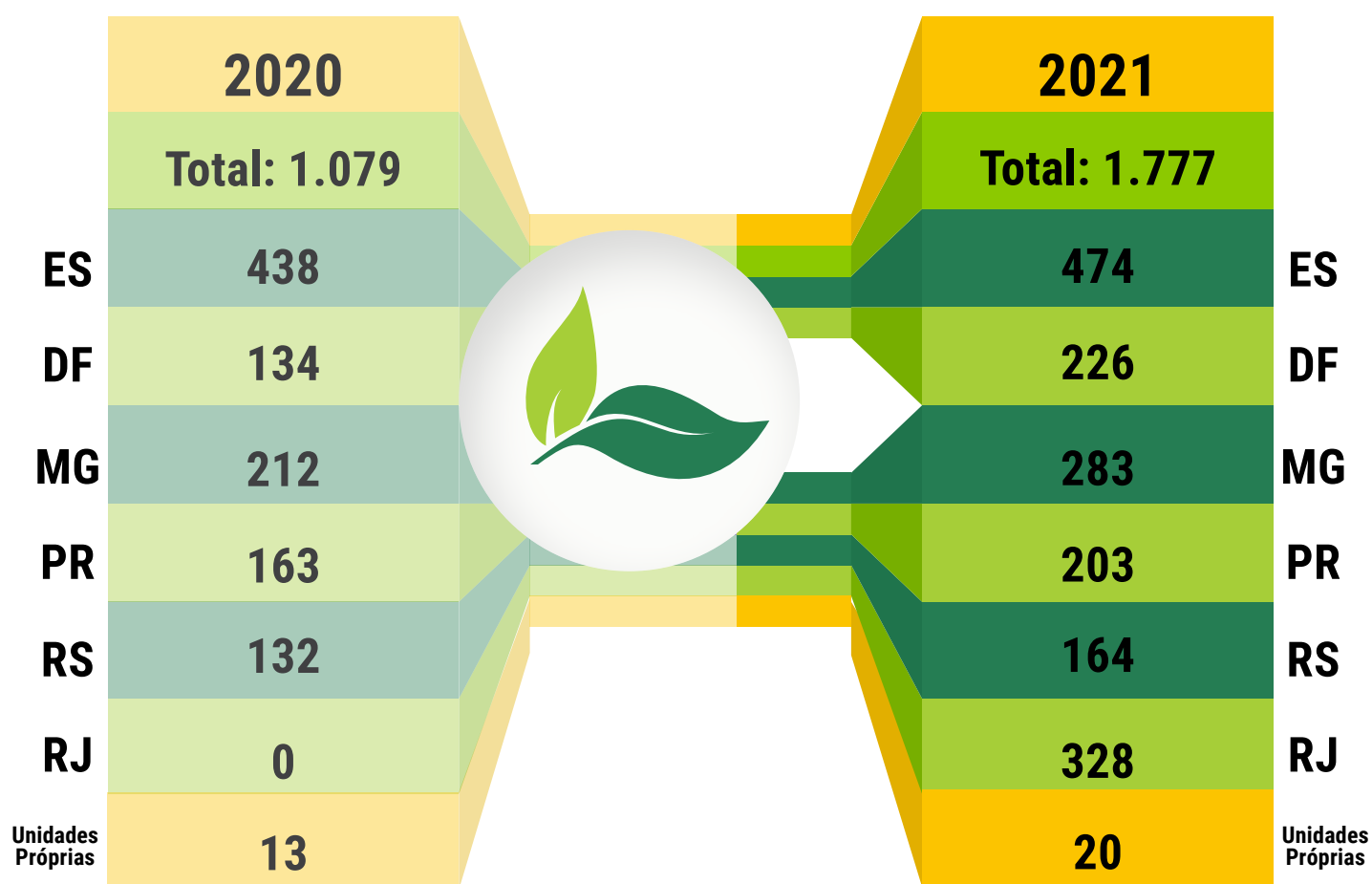


Cabe aos diretores médicos regionais e ao Setor de Contas Médicas a orientação dos prestadores de serviços, zelando pelo relacionamento e o gerenciamento sustentável do negócio. Em 2021, foram realizados 828 novos contratos, ao mesmo tempo em que houve o credenciamento de 130 prestadores de serviços.

Tivemos um aumento de cerca de 65% no credenciamento de prestadores para atendimento aos nossos beneficiários, apresentando, ao final de 2021, um total de 1.777 prestadores.



REDE CREDENCIADA – PRESTADORES DE SERVIÇOS



Missão, visão e valores da MedSênior

(GRI 102-11 GRI 102-12 GRI 102-13 GRI 102-16)



O propósito da MedSênior, o seu negócio

Envelhecimento Saudável.



Missão

Oferecer assistência à saúde para a terceira idade, de forma humanizada, proporcionando o envelhecimento saudável a um preço justo.



Visão

Ser excelência em Medicina Preventiva para a Terceira Idade.



Valores

Respeito e valorização aos funcionários e clientes

Atendimento humanizado aos clientes

Inovação

Foco na qualidade

Seriedade

Transparência que gera confiança e proximidade

Ética



Os três pilares da MedSênior



Pilar 1

Verticalização em áreas estratégicas

Pilar 2

Saúde com inovação

Pilar 3

Predição em saúde – o envelhecimento saudável

Verticalização em áreas estratégicas

No ano de 2021 demos continuidade ao plano de verticalização de nossas unidades e serviços, uma ousada proposta de expansão de nossa rede própria que teve suas obras iniciadas no ano anterior. Para atendermos a nossos

beneficiários com o cuidado diferenciado da MedSênior e mantermos nosso alinhamento constante com as tendências mundiais em promoção da saúde, elaboramos um cuidadoso planejamento estratégico para definir quais atendimentos e unidades seriam verticalizados e quais seriam mantidos na rede credenciada.



Por conhecermos de perto as necessidades de nossos usuários da terceira idade, concentramos os atendimentos geriátricos e oftalmológicos dentro de nossa rede própria, uma vez que são especialidades essenciais para a saúde dos idosos.

Vila Velha, ES



Em 2021, ampliamos nossos Centros de Terapia da Dor, com a construção de duas novas unidades em Curitiba (PR) e Brasília (DF). Com o objetivo de proporcionar a nossos clientes acesso exclusivo ao tratamento especializado e integralizado de dores crônicas. Nossos Centros de Terapia da Dor contam com uma equipe interdisciplinar que atua no tratamento da dor crônica na coluna, quadril, ombro e joelho. Nossos neurocirurgiões, ortopedistas, fisiatras, fisioterapeutas e psicólogos oferecem consultas médicas especializadas, sessões de fisioterapia individualizadas, oficinas de dor difusa e terapêutica e acompanhamento psicológico, além de procedimentos intervencionistas, agulhamento seco e infiltrações.



Ao contarmos com a possibilidade de mais unidades e atendimentos próprios, otimizamos e facilitamos o acesso dos beneficiários aos serviços de saúde, necessidade que se tornou ainda mais evidente com a pandemia. Nossas estruturas próprias e integradas proporcionam serviços com maior acessibilidade, diminuindo barreiras para que a realização de consultas, exames e demais procedimentos aconteça, reduzindo a burocracia e, portanto, aumentando a agilidade na assistência aos clientes.

Esse modelo de serviços de saúde oferece mais proximidade e maior foco às demandas de nossos beneficiários, uma vez que são atendidos pela mesma rede, permitindo que o atendimento multidisciplinar esteja mais alinhado à visão holística de cada paciente. Com menos intermediários, nossos clientes também se beneficiam do atendimento exclusivo da MedSênior, com mais acolhimento, menor custo e alinhamento a nossos valores institucionais.



Saúde com inovação

Com o acesso cada vez mais facilitado à informação, o comportamento da população se modificou ao longo dos anos, fazendo com que as pessoas se tornassem mais conscientes de seus direitos, mais exigentes e em busca de maior participação em todas as esferas de suas vidas. Trata-se de uma mudança na postura dos indivíduos que afetou também os atendimentos em saúde, com caminhos necessariamente mais evidenciados por parte dos profissionais de saúde e maior engajamento por parte dos pacientes, culminando em tratamentos mais efetivos e com melhores resultados.



Acompanhando essa mudança de comportamento e com postura inovadora, a MedSênior foca na qualidade de seus atendimentos, proporcionando aos pacientes uma experiência diferenciada e aperfeiçoada. Isso gera maior fidelização à cultura da empresa, cujas estratégias são direcionadas para entregar valor aos beneficiários, reduzindo os desperdícios e adotando boas práticas de governança clínica. Avaliamos a qualidade dos desfechos clínicos em relação aos custos da assistência para que possamos garantir bons resultados com eficiência e segurança assistencial, mantendo no centro do cuidado o paciente.

Contamos com o engajamento de nossos usuários para prevenção, prognóstico e tratamento, indo ao encontro da inovação necessária para estarmos alinhados à mudança de comportamento atual de nosso público. Para isso, contamos com o auxílio da tecnologia da informação para coletar e gerenciar dados, obter previsões assistenciais e econômicas para que possamos tomar decisões acertadas e entregar valor aos beneficiários por meio da aplicação desses recursos.





Construímos assim um futuro sustentável, com o planejamento e a implementação de um modelo assistencial que conta com a eficiência hospitalar na racionalização de recursos e melhoria do uso de leitos, segurança na alta dos pacientes, com menos reinternações, redução de internações evitáveis graças aos cuidados primários, além do controle do aumento da sinistralidade, dada a maior previsibilidade de valores, e aumento do conforto de nossos pacientes por lidarem com riscos reduzidos em sua assistência e diminuição de procedimentos desnecessários.

A **saúde baseada em valor** possibilita que possamos prever resultados assistenciais esperados, como eventos adversos graves e readmissões, uma vez que realizamos projeções com o apoio da tecnologia da informação na coleta e integração de dados, transformando-os em informações, que são analisadas e comparadas.



Ao sabermos quais aspectos geram mais desperdícios e disfunções na assistência, aplicamos ações eficazes ao ciclo de governança clínica para aumentarmos nossa entrega de valor. Levamos em conta a assistência contínua a nossos pacientes, com tomadas de decisão a partir de evidências, aumentando a transparência das informações na escolha de tratamentos e unidades de atendimento, priorizando a segurança de nossos beneficiários, que têm suas necessidades antecipadas, com menos desperdício de tempo e recursos.

Para isso, contamos com um sistema inovador de gestão integrada em tecnologia da informação para que todos sejam beneficiados, em especial nossos clientes, que podem contar com atendimentos de saúde mais acessíveis e de maior qualidade.

Predição em saúde – o envelhecimento saudável

Como uma operadora de saúde voltada para idosos, sabemos que a terceira idade vivida de forma independente e saudável é o desejo de todos. A MedSênior atua para que o envelhecimento saudável seja também uma realidade, a fim de que as pessoas idosas contribuam plenamente para o bem-estar de sua família e sua comunidade.

Olhamos para nossos usuários como pessoas ativas a quem destinamos serviços de saúde, de forma a contribuir para que possam viver com mais autonomia e bem-estar.

Com um programa de medicina preventiva sólido e bem estruturado, realizamos o acompanhamento regular da saúde de nossos beneficiários, contando com equipes multidisciplinares e unidades próprias de atendimento que trazem conforto e segurança a todos eles.

No ano de 2021, realizamos uma média mensal de 75.793 consultas, das quais 37.043 foram com geriatras e 38.750 com clínicos. O teleatendimento respondeu por 36,20% de nossos atendimentos, o que representou um aumento de 62,41% em relação ao ano de 2020, evidenciando nossa assistência às demandas de nossos usuários em um ano pandêmico, sempre cercados de prudência e zelo.

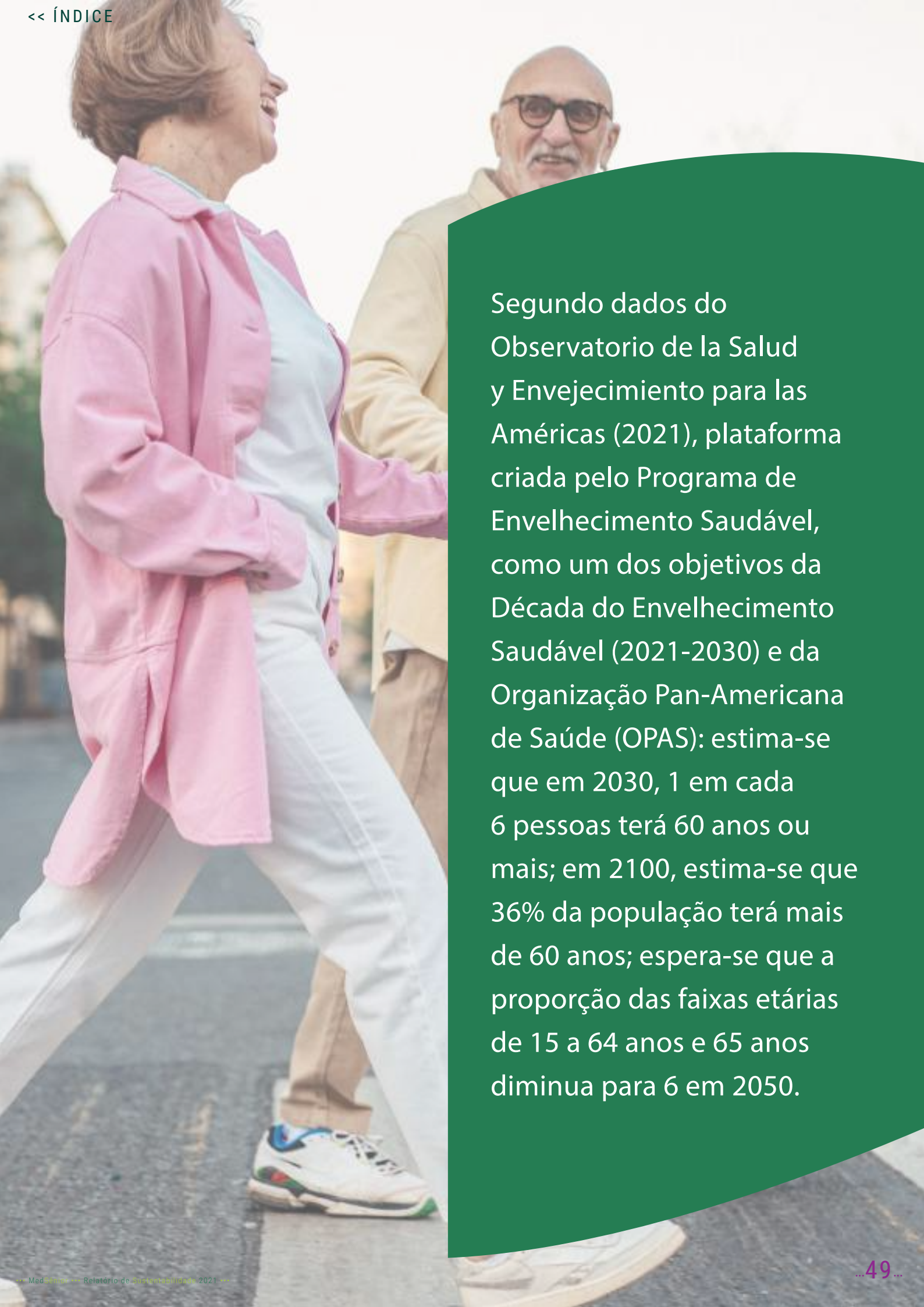
Na perspectiva da Medicina Preventiva, realizamos atendimentos personalizados com base no perfil de cada cliente, ressaltando seu protagonismo no cuidado com a saúde e reforçando a importância da prevenção para levar uma vida com alta qualidade e maior longevidade.



Nossa assistência integral oferece cuidados continuados às pessoas no processo natural de envelhecimento, valorizando a otimização de suas habilidades funcionais e oferecendo oportunidades para que mantenham e melhorem sua saúde, tanto física quanto mental.

Alinhada ao conceito de envelhecimento saudável da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e da Organização Mundial de Saúde (OMS), a MedSênior atua de forma efetiva nesse processo contínuo, colaborando ativamente para a promoção da independência e da qualidade de vida dos idosos.





Segundo dados do Observatorio de la Salud y Envejecimiento para las Américas (2021), plataforma criada pelo Programa de Envelhecimento Saudável, como um dos objetivos da Década do Envelhecimento Saudável (2021-2030) e da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS): estima-se que em 2030, 1 em cada 6 pessoas terá 60 anos ou mais; em 2100, estima-se que 36% da população terá mais de 60 anos; espera-se que a proporção das faixas etárias de 15 a 64 anos e 65 anos diminua para 6 em 2050.

MedSênior e a qualidade de vida dos idosos no século XXI

2030



1 em cada 6 pessoas com 60 anos ou mais



2050



1 em cada 6 pessoas com 65 anos ou mais



2100



36% da população com mais de 60 anos

Engajamento de stakeholders e análise de materialidade



(GRI 102-40 GRI 102-41 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44
GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-47)

A MedSênior preza pelo diálogo e envolvimento constante com seus *stakeholders*. O processo de engajamento das partes interessadas prevê a identificação de suas preocupações prioritárias, de forma a assegurar que estas se façam presentes nas estratégias da companhia, em consonância com as expectativas de seus públicos de interesse.

Em 2021, foi realizada a atualização do processo de engajamento e materialidade de 2020. A primeira etapa

consistiu na indicação de seus principais grupos de *stakeholders* e os principais canais de comunicação já existentes (Quadro 1).





QUADRO 1 – PRINCIPAIS GRUPOS DE STAKEHOLDERS

Principais grupos de stakeholders	Canais de comunicação já existentes	Principais preocupações (com alta pontuação)
Beneficiários	Redes sociais, portal do cliente, aplicativo, SMS, WhatsApp, correspondência, e-mail, marketing, central de atendimento, atendimento presencial nas unidades	Energia, água, experiência do cliente, resíduos, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas
Rede credenciada	E-mail, correspondência, portal do prestador, aplicativo, SMS, WhatsApp, central de relacionamento do prestador (telefone)	Experiência do cliente, ética, integridade e atendimento às normas
Colaboradores	Intranet, e-mail, Webex, comunicação visual impressa	Energia, experiência do cliente, resíduos, inovação e tecnologia, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas
Sociedade	Canais via projetos do setor de responsabilidade social	Água, ação comunitária, experiência do cliente, resíduos, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas
Corretores	E-mail, WhatsApp, aplicativo, telefone, correspondência, comunicação visual, SMS	Energia, experiência do cliente, gestão de fornecedores, inovação e tecnologia, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas, desempenho econômico
Fornecedores	Telefone, e-mail, reuniões	Energia, água, experiência do cliente, resíduos, gestão de fornecedores, inovação e tecnologia, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas, desempenho econômico
Parceiros	E-mail, telefone, reuniões	Ação comunitária, resíduos, gestão de recursos humanos, ética, integridade e atendimento às normas
Terceirizados	WhatsApp	Nenhum tema acima de 4,7



Os principais impactos positivos e negativos, segundo as Normas e Padrões GRI, foram identificados a partir de uma análise interna, por meio de um grupo focal com oito pessoas da equipe de relato. O objetivo foi identificar, segundo os padrões GRI, temas que refletem os impactos significativos da organização na economia, na sociedade e no meio ambiente, de modo a indicar sua contribuição – ou não – para o desenvolvimento sustentável.

Para isso, houve um olhar para a nossa **cadeia de valor**, que inclui:

- Unidades Ambulatoriais;
- Hospital MedSênior;
- Laboratórios de Exames;
- Centros de Diagnóstico;
- Centros de Oftalmologia;
- Centros de Oncologia;
- Centros de Terapia da Dor;
- Núcleos de Autonomia e Independência;
- Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD); e
- Rede Credenciada.



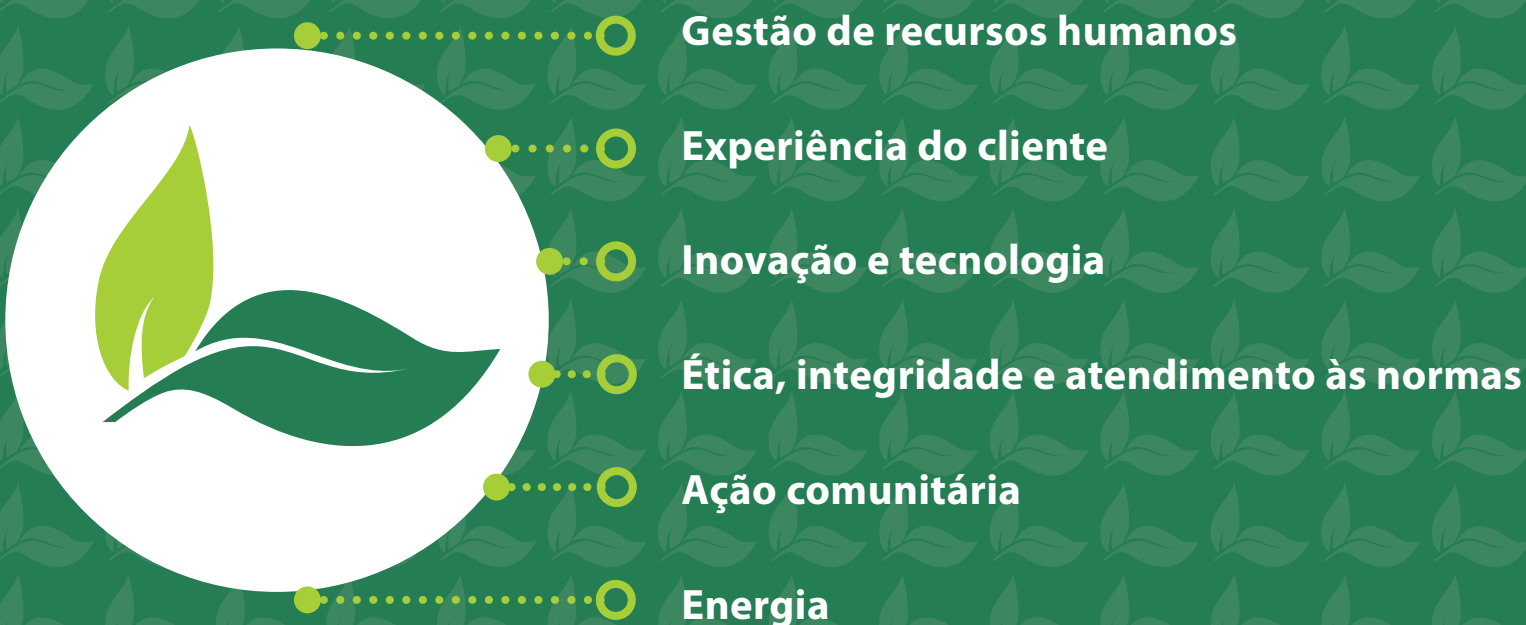
Em seguida, os **tópicos materiais** foram definidos por meio do cruzamento dos temas prioritários decorrentes de análises internas e externas, realizadas mediante entrevistas e aplicação de questionários fechados, com uma pergunta aberta, aos seguintes grupos de *stakeholders*:

- beneficiários;
- rede credenciada;
- colaboradores;
- sociedade;
- corretores;
- fornecedores;
- parceiros;
- terceirizados; e
- investidores.

Essa consulta contou com **1.852 respondentes**, sendo 1.525 clientes e beneficiários, 17 respondentes da rede credenciada, 171 colaboradores, 48 respondentes da sociedade, 39 corretores, 16 fornecedores, 09 parceiros e 27 terceirizados.

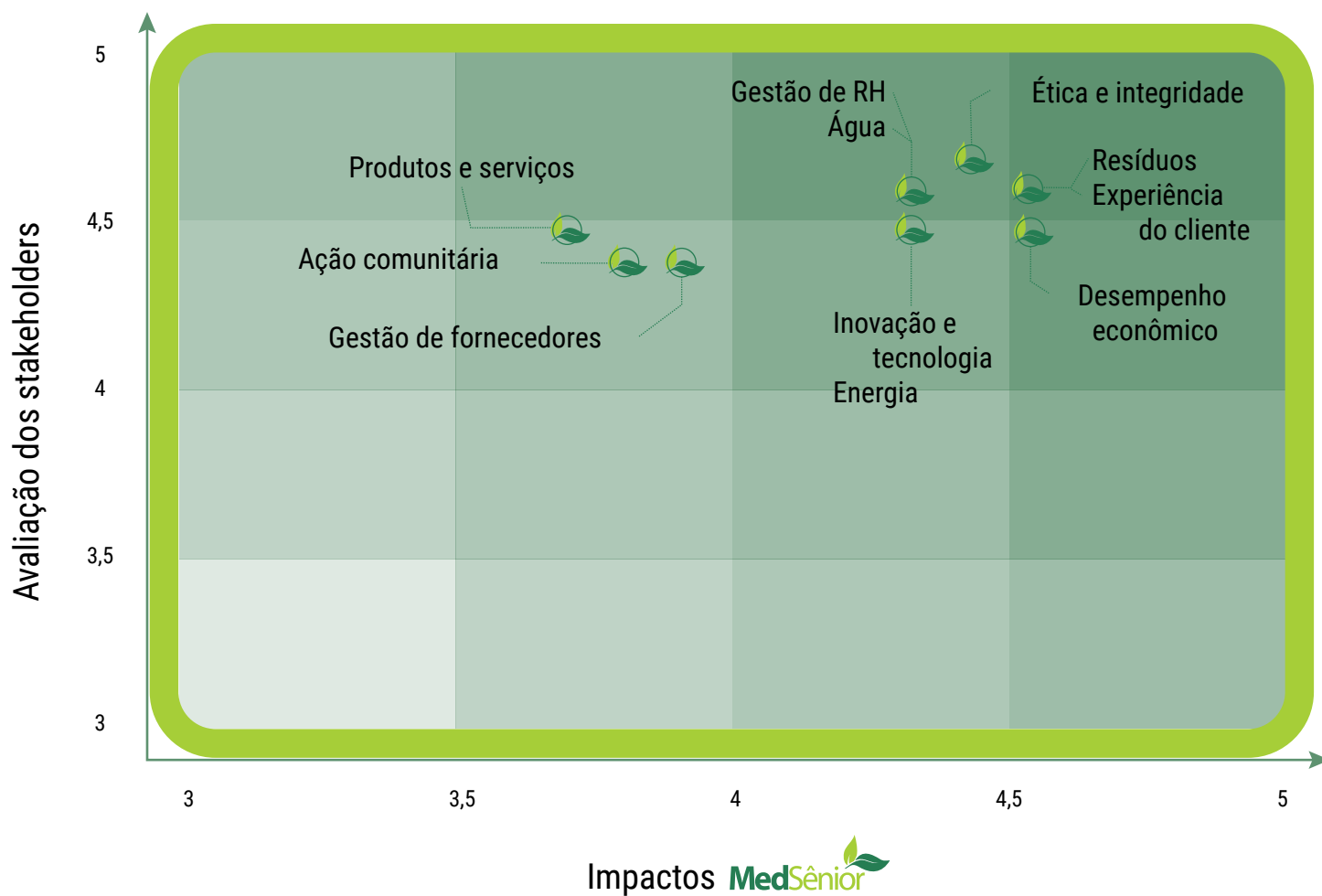


Os temas materiais priorizados foram:



Os temas resíduos, desempenho econômico e água não foram validados como tópicos materiais, mas são relevantes para a MedSênior e serão abordados pontualmente no relatório.

Matriz de materialidade



Tópicos materiais



- ○ **Gestão de recursos humanos**
- ○ **Experiência do cliente**
- ○ **Inovação e tecnologia**
- ○ **Ética, integridade e atendimento às normas**
- ○ **Ação comunitária**
- ○ **Energia**

Gestão de recursos humanos

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 403-1
GRI 403-2 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-8 GRI 403-9, 403-10 GRI 404-1
GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 406-1 GRI 413-1)

Para a MedSênior, Pessoas e Cultura são pontos centrais e a área responsável por eles atua como braço das demais áreas corporativas. Orientada por uma perspectiva de aprendizado e crescimento, a área de recursos humanos passou a se chamar Pessoas & Cultura e tem como objetivos estratégicos:

- Atrair, engajar e reconhecer pessoas, formando lideranças inovadoras e times autogerenciáveis.
- Oferecer um ambiente em que possamos viver o propósito do envelhecimento saudável, fortalecendo a marca empregadora e a diversidade.
- Consolidar a cultura e promover orgulho de pertencer a partir da referência de empresa humanizada.
- Garantir e se comprometer com a vida dos seus colaboradores e clientes de maneira segura e sustentável.



Nosso Propósito

Por que existimos?

Existimos para apoiar a evolução e a aprendizagem por meio do cuidado com o colaborador. **JUNTOS.**

Em que acreditamos?

Agir com **transparência.**

Respeitar o nosso colaborador.

Valorizar a experiência das pessoas.

Fortalecer a **cultura do envelhecimento saudável** entre os colaboradores.

Como agimos?

Empatia, escuta ativa e comunicação assertiva.

Autonomia responsável e colaborativa.

Protagonismo pessoal e profissional
Feedback contínuo.

Obsessão por saúde e bem-estar.

O que buscamos?

Cultura organizacional orientada aos talentos.

Referência em agilidade e inovação nas rotinas diárias.

Sermos reconhecidos pelo comprometimento com a saúde e o bem-estar dos colaboradores.



Nossos Valores



Comportamento chave



Ambições



Geração de emprego

A MedSênior tem em sua força de trabalho 1.215 colaboradores, um aumento de cerca de 42% em relação a 2020, quando havia 857 colaboradores ao todo.

Foram admitidas 734 pessoas em 2021, devido ao contínuo investimento na verticalização dos serviços da operadora, que demandou reforço das equipes nas unidades existentes e a contratação de profissionais para as novas Unidades Ambulatoriais, Centros de Terapia da Dor inaugurados em Curitiba (PR) e Brasília (DF), Núcleos de Autonomia e Independência inaugurados em Botafogo (RJ), Tijuca (RJ), Barra da Tijuca (RJ) e Niterói (RJ) e os novos Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD), também no Rio de Janeiro.



Número total de novas contratações em 2020 e 2021

2020	2021
662 pessoas	734 pessoas

Novas contratações em 2021 por gênero

Gênero	
Feminino	Masculino
550 pessoas	184 pessoas

Desligamentos em 2021 por gênero

Gênero	
Feminino	Masculino
301 pessoas	83 pessoas



Além de ter uma estratégia de engajamento alinhada com o mercado, para uma remuneração compatível, benefícios diferenciados e processo de desenvolvimento e carreira, temos um pilar voltado para a saúde e o cuidado do colaborador. Assim, disponibilizamos profissionais dedicados à escuta ativa, para apoiar a saúde mental, identificando expectativas e compreendendo as necessidades dos colaboradores.

Como resultado dessa escuta, a MedSênior busca aprimorar continuamente sua estrutura, processos e benefícios oferecidos aos colaboradores. Atualmente, além da adequação de cargos e salários, são oferecidos benefícios que vão além daqueles obrigatórios pela legislação. Com isso, são oferecidos aos colaboradores: plano de saúde, plano odontológico, vale-transporte, alimentação, seguro de vida, acesso ao Gympass, ginástica laboral, acolhimento psicológico, parceria com o SESC e folga no dia do aniversário.



Convênio Gympass

Sendo uma empresa que tem em seu DNA a prevenção, a MedSênior incentiva seus colaboradores a cuidar da saúde física. Para tanto, firmou convênio com a Gympass, rede credenciada de academias e estúdios, que oferece aulas ao vivo e presenciais, além de aplicativos *fitness* e de bem-estar. O colaborador se inscreve em um dos planos que a ferramenta dispõe e a operadora arca com um percentual da mensalidade. Disponibilizada para todos os colaboradores e dependentes, a Gympass está presente em vários estados brasileiros, com academias.

O programa finalizou dezembro de 2021 com 158 assinantes, e iremos desenvolver campanhas internas em 2022, junto ao marketing, para melhorar o engajamento e a adesão da plataforma.



SESMT

Atendendo demandas espontâneas e encaminhadas pela Medicina do Trabalho, o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) realizou apoio psicológico presencial e *on-line*, contemplando inclusive colaboradores que se desligaram da empresa. Entre os objetivos da iniciativa estão promover a saúde mental, prevenir o adoecimento e melhorar o clima organizacional, contribuindo para que o trabalho seja um espaço de realização das pessoas. Mais uma ação para apoiar os colaboradores no gerenciamento do estresse e prevenir doenças ocupacionais e emocionais foi o Programa Equipe Bem-Estar, com sessões de ginástica laboral em torno de dez minutos. A participação dos colaboradores aconteceu com grupos pequenos e adoção de todas as medidas preventivas ao novo coronavírus.

Foram 478 atendimentos no Acolhimento Psicológico, em 2021, e pretende-se manter o programa em 2022 e 2033.



Programa Bem-Estar

Renomeado em 2021, passou se chamar **MEU MOMENTO** e precisou ser pausado em dezembro de 2021 em razão do aumento expressivo nos casos de covid-19 e será retomado em 2022 presencialmente. Durante a pausa presencial, desenvolvemos o programa Meu Momento em casa, quando foram divulgados 7 áudios de meditação na plataforma Spotify para continuarmos a priorizar o cuidado com a saúde mental do colaborador nessa fase. O programa abrange as unidades Centro, Centro de Terapia da Dor, Matriz, Curitiba, pronto-socorro BH, ambulatório BH e Brasília. A adesão mensurada foi a da unidade Centro, com cerca de 80% de presença semanal no programa.

Com proposta de ampliação para todas as unidades, presencialmente ou *on-line*, o programa será mantido em 2022 e 2023. Além disso, uma segunda versão do modelo será lançado na plataforma Spotify.



Investimento em Saúde e Bem-estar: Programa Adaptando Meu Novo Eu

Promoção do bem-estar, concentração e foco, melhora da qualidade de vida e empatia nos relacionamentos. Com esses objetivos, a MedSênior contratou o **Programa Adaptando Meu Novo Eu**, direcionado aos gestores, que em 2020 teve a participação de 60 lideranças e foi desenvolvido em três etapas:

1. Workshop de Sensibilização sobre autocuidado e diagnóstico sobre o histórico de saúde, tendo como base a saúde integrativa, que abrange os pilares nutrição, movimento, descanso, espiritualidade e conexões;
2. Processo de Coaching em Saúde Integrativa, visando incentivar um estilo de vida mais saudável, respeitando a bioindividualidade e preservando a essência da pessoa; e
3. Workshop de encerramento.

No primeiro semestre de 2021, foi realizado estudo de diagnóstico de bem-estar, por meio de uma enquete virtual com 655 respondentes e entrevistas com 92 líderes.

O resultado da pesquisa apontou a situação da empresa em relação ao bem-estar, o que se desdobrou em um rearranjo no setor de RH e na propositura de algumas ações para melhoria do bem-estar dos colaboradores.



Diversidade

O aumento da diversidade e inclusão acompanha o amadurecimento da empresa. A MedSênior começou a se mobilizar em relação a essa temática e **planeja realizar, em 2022, pesquisas internas para identificar pontos de melhoria e desenvolver ações que propiciem um ambiente mais diverso e inclusivo.**





Dentro desse planejamento está prevista a realização de algumas iniciativas:

- **Pesquisa de engajamento – Melhores para o Brasil**, que será conduzida pela Humanizadas com o olhar multi-stakeholder, com o objetivo de conhecer a percepção dos colaboradores, da liderança, fornecedores, clientes e sociedade acerca da MedSênior; e
- **Pesquisa de Cultura**, visando amadurecer o olhar dos colaboradores e evoluir no tema de diversidade e inclusão dentro da cultura organizacional.

De acordo com os instrumentos da OIT, a discriminação pode ocorrer por motivos de raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional e origem social. Também pode ocorrer com base em fatores como idade, deficiência, *status* de migrante, HIV e AIDS, gênero, orientação sexual, predisposição genética e estilos de vida, entre outros. A presença e a implementação efetiva de políticas para evitar a discriminação são expectativas básicas de uma conduta socialmente responsável.

Por isso, a MedSênior está trabalhando no desenvolvimento de um plano de cargos e salários e busca maior equidade no reconhecimento das pessoas. Além disso, estamos estruturando um processo de *compliance* interna e externamente por meio de um Comitê de Integridade e um de Gestão de Crise. Internamente está sendo desenvolvido um canal para que os colaboradores possam relatar eventuais situações relacionadas à diversidade, ao passo que já contamos com a ouvidoria para os clientes.



Saúde e Segurança

A MedSênior busca o cumprimento rigoroso dos protocolos de saúde e segurança, na busca pela promoção de um ambiente seguro e saudável e em atendimento às normas existentes (Portaria n. 3214/78 e Norma Regulamentadora nº 04).

As unidades são providas de sinalização de segurança, estruturas novas e projetadas para a segurança e o conforto dos usuários. Os perigos e riscos são identificados por meio de programas de saúde e segurança, que incluem canais de comunicação e promoção de visitas técnicas e inspeções nas unidades.



Ao longo do ano de 2021, a MedSênior teve 45 ocorrências acidentais com seus colaboradores. Em média, ocorreram aproximadamente 4 acidentes no mês, considerando todas as unidades da MedSênior.

O índice médio de acidentes de trabalho girou em torno de 0,36%*, valor inferior ao registrado em 2020, de 0,5%. Do total de acidentes de trabalho em 2021, 30% estavam associados às ocorrências no trajeto, 30% a ocorrências envolvendo perfurocortante, 20% com quedas de mesmo nível e os outros 20% associados a ocorrências com mobiliários, resultado de várias abordagens preventivas que permitiram mitigar riscos. Não foi registrado nenhum caso ou óbito decorrente de doenças profissionais em 2021.

*Nota: Cálculo realizado considerando o número de acidentes no período pelo número de colaboradores ativos no mesmo período.



A MedSênior implementou em 2021 o **Sistema Sênior** como apoio à gestão de saúde e segurança do trabalho, otimizando os dados, encurtando o tempo de resposta e facilitando as rotinas, além de permitir a transmissão em tempo real ao e-social, plataforma do governo para entrega de informações trabalhistas das empresas. A empresa planeja avançar nesses sistemas de gestão junto às empresas terceirizadas.

Foi realizada a constituição dos **Cenários Acidentais** para compor o Plano de Emergência, iniciada a constituição da **brigada de emergência**, além de realizada a **análise ergonômica do Hospital MedSênior** e proposta a ampliação para as demais áreas.

Nesse período, como forma de potencializar a atuação dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), foram realizadas diversas iniciativas, como a implementação da **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA)** e da **Comissão de Proteção Radiológica (CPR)**.



Estamos implantando uma **cultura de bem-estar e comportamento seguro** em relação ao autocuidado e ao cuidado com os outros. Com o intuito de prevenir doenças ocupacionais relacionadas a ergonomia e saúde mental, foi feita a contratação de uma assessoria para a área de gestão do bem-estar com desenvolvimento de programas de autocuidado com os líderes, objetivando **multiplicadores de saúde na empresa.**

O SESMT iniciou em agosto de 2021 um projeto de ginástica laboral e meditação, intitulado **Oficina Meu Momento**, em algumas unidades da empresa de forma presencial, e com disponibilização de vídeos de exercícios na intranet e áudios de meditação no Spotify. Em 2022, lançaremos versões digitais em todas as unidades da MedSênior, para que possamos garantir o acesso a nossos colaboradores, fortalecendo o programa de acolhimento psicológico existente desde 2020.

Em 2021, iniciamos também as análises ergonômicas do trabalho no hospital e no Centro de Diagnóstico Médico, com previsão para cobrir as outras unidades em 2022. Nosso objetivo é adequar os postos de trabalho conforme as características do colaborador, orientá-lo quanto à postura e aos ajustes do posto e minimizar os eventuais impactos negativos proporcionados pela desordem ocupacional.



Foram realizados diversos **treinamentos** tanto normativos quanto de melhoria de processos. O desenvolvimento de facilitadores nas unidades para reportar informações e multiplicar ações para melhoria da saúde e segurança dos colaboradores foi uma dessas iniciativas. Também destacamos a realização de **visita técnica do SESMT** em unidades externas, a realização de Diálogos Diretos de Segurança (DDS) e a **1ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)** da MedSênior.

Cuidar da saúde e segurança nas unidades da MedSênior envolve ainda ações como o controle de inspeção dos Certificados de Aprovação (CA) de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), o Inventário de Produtos Químicos das unidades, a criação de regras para descarte correto de materiais perfurocortantes e a promoção das 10 regras de ouro nos ambientes de descanso das unidades.

AS 10 REGRAS DE OURO DE SEGURANÇA NO TRABALHO

1

Comunique ocorrências no trabalho imediatamente.

2

Use EPIs de forma adequada.

3

Descarte os resíduos corretamente.

4

Higienize as mãos.

5

Atenção ao manusear perfurocortantes.

6

Use calçado apropriado e evite salto alto.

7

Respeite as sinalizações de segurança.

8

Adote postura correta.

9

Ande, não corra.

10

Não use adornos

A pandemia de covid-19, iniciada em 2020, persistiu como um importante desafio em 2021 e com o qual a MedSênior lidou de forma responsável e rigorosa, promovendo a divulgação de orientações para evitar o contágio da doença, como o uso de máscaras, a higiene das mãos e o distanciamento social, além da realização de campanhas de vacinação *in loco* contra a covid-19, com o objetivo de imunizar e garantir a segurança de nossos colaboradores e beneficiários nos hospitais. Também foram realizadas campanhas de vacinação contra influenza direto nas unidades.

O aumento no índice de contágio de covid-19 gerou extenso absenteísmo, principalmente no último trimestre do ano, com um total de 1.257 dias de trabalho perdidos por motivos de doenças respiratórias. Os funcionários foram acompanhados via contato telefônico, e os casos específicos foram encaminhados para a realização de atendimento presencial com um médico do trabalho. Além disso, foram conduzidas campanhas em parceria com a área de marketing com dicas posturais para o trabalho em *home office*.



Próximos passos

- Adequar os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).
- Realizar projeção de Orçamento de Visitas Técnicas em todas as unidades da MedSênior.
- Potencializar o comportamento prevencionista seguro.
- Consolidar o Sistema de Gestão Sênior.
- Realizar a adequação das documentações de referência frente às atualizações das normas regulamentadoras.
- Implantar o Plano de Atendimento a Emergência e Instituir a Brigada de Emergência.
- Fortalecer o controle de dados dos programas de segurança das unidades, garantindo a privacidade e segurança, como a ampliação do uso de biometria para entrega de EPI, estendendo-a para todas as unidades.



Desenvolvimento humano

Em 2021, 1.478 colaboradores foram treinados pela MedSênior, 34% a mais do que em 2020, quando houve o treinamento de 1.100 profissionais.

Desde a admissão, os colaboradores passam por treinamentos de integração que abordam a cultura da empresa e diversos aspectos institucionais, comportamentais e técnicos. **Em 2021, foram realizadas, ao todo, 6.854 horas de capacitação, sendo 5.912 horas de treinamento de integração para os 739 colaboradores admitidos no ano.**



Além do **treinamento de integração**, outras capacitações são necessárias ao desenvolvimento de habilidades para garantir o bom andamento dos processos internos da MedSênior, como:

Treinamentos obrigatórios,

dentre os quais o de Dispensação de máscara – N95/ PPF2, Treinamento prático de prevenção e combate a incêndios, Proteção radiológica, Segurança e Saúde nos Serviços de Saúde – NR32.



Impactos da plataforma e-social,

voltados à liderança, para garantir um fluxo adequado de informações via sistema e-social: Comunicação de acidentes de trabalho (evento S-2210), Atestado de Saúde Ocupacional – ASO (S-2220) e de Condições ambientais do trabalho (PPP) (evento S-2240).



Orientação em relação à covid-19,

que transmite informações para a prevenção da disseminação da doença, de acordo com as orientações do Ministério da Saúde.



CAPACITAÇÃO OFERECIDA AOS COLABORADORES

Treinamento	Público	Quantidade de colaboradores	Número de horas de treinamento
Integração	Feminino	552	4.416
	Masculino	187	1.496
Obrigatórios/legais	Feminino	293	712
	Masculino	89	175
Impactos e-social liderança	Feminino	23	23
	Masculino	5	5
Reorientação covid	Feminino	265	21
	Masculino	37	6

Média de horas de capacitação

5,64 horas por colaborador

Média de 5,57 horas por mulher

Média de 5,88 horas por homem

6.854

horas de capacitação

 Ética**Turma IDENTIDADE**

Turma criada para disseminar e fortalecer nossa identidade empresarial. Trabalhar a cultura e a excelência, além de mais informações e ideias que juntas formam o que é a empresa.

 Foco na qualidade**Turma SAÚDE**

Criar um ambiente para desenvolver a área de saúde trabalhando estrategicamente o planejamento, gerindo o trabalho, os custos e as políticas, e avaliando criticamente os resultados.

Respeito e valorização dos funcionários e clientes

 Atendimento humanizado aos clientes**Turma RELACIONAMENTO**

Trabalhar com os setores de atendimento ao público, formas de estar sempre com eficiência e eficácia em nossos atendimentos, tratando nossos beneficiários com mais qualidade e atenção.

 Inovação**Turma INOVAR**

Turma criada para conteúdos de inovação a fim de fortalecer a visão empreendedora, transformar o pensamento digital e formar atitudes para um *design* de serviços mais atual e que ajude no dia a dia.

 Transparência que gera confiança e proximidade**Turma LÍDER**

Transformar o líder, cada dia mais, em uma inspiração aos colaboradores. Formar líderes com boa comunicação e empatia, que desenvolvam seus times e estejam com a visão sempre estratégica, prontos para a mudança.

Experiência do cliente

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3)

A MedSênior tem como eixo central proporcionar aos beneficiários um **envelhecimento saudável**. Por isso, conta com um Programa de **Medicina Preventiva** estruturado e consolidado, com acompanhamento periódico da saúde do paciente por uma equipe multidisciplinar. Há uma atuação proativa na assistência e um atendimento que acompanha o idoso e o estimula a desenvolver o cuidado com sua saúde para a prevenção de doenças e melhora na qualidade de vida, reduzindo e retardando, assim, o aparecimento de doenças crônicas comuns a essa fase da vida.

Assim, a MedSênior presta uma assistência integral e cuidados continuados ao beneficiário, por meio de um conjunto de ações de promoção, prevenção e reabilitação da saúde.

Em 2021, foram realizados:

- 84.496 consultas presenciais;
- 27.067 teleconsultas;
- 56.437 teleatendimentos.



Além dos serviços oferecidos nas unidades próprias, desenvolvemos programas voltados à saúde e ao bem-estar.

(As oficinas podem ser agendadas pelo 0800 0800 551 ou nas recepções das unidades.)



Arte Terapia

Incentiva o bem-estar e a inclusão social, além de promover interações e fortalecimento emocional, por meio da prática de atividades criativas.



Educa a Dor

Programa que visa à prática de exercícios de fisioterapia, com o propósito de amenizar dores físicas.



NutriSaber

Promove conhecimento sobre alimentação saudável por meio de ações educativas, com palestras, mesas-redondas e dinâmicas em grupo, abordando temas diversos para a motivação dos pacientes que têm interesse em adotar novos hábitos.



Cabeça boa

Promove um espaço de conhecimento e troca de informações a respeito do processo de envelhecimento e da capacidade cognitiva, a fim de minimizar déficits relacionados a queixas de esquecimentos e despertar interesse em novos aprendizados, além de melhorar relações interpessoais.



Autonomia e independência

Promove a melhoria e a funcionalidade dos pacientes, por meio do trabalho de uma equipe multidisciplinar utilizando recursos para realizar um trabalho de fortalecimento muscular, melhora da performance da marcha, capacidade aeróbia e ganho de equilíbrio.



Autocuidado

Proporciona momentos de reflexão e incentiva ações que os beneficiários possam realizar individualmente com o objetivo de preservar a saúde e/ou prevenir a doença por meio do autocuidado e manter sua autonomia e independência.



Serviços oferecidos durante a pandemia

Os desafios enfrentados durante a pandemia, especialmente em relação à necessidade de distanciamento social e cuidados médicos redobrados, demandaram da MedSênior a criação de novos serviços de saúde.

Teleatendimento médico

Modalidade de atendimento *on-line* para diversas especialidades, desde geriatras a assistentes sociais, garantindo continuidade no atendimento médico dos beneficiários. A MedSênior disponibilizou um canal de comunicação por telefone exclusivo para consultas.

Teleatendimento psicológico

A pandemia ampliou a necessidade de cuidar da saúde mental e emocional. A MedSênior passou a oferecer consultas médicas *on-line* com psicólogos, um serviço que foca especialmente na assistência de pessoas com quadros graves de depressão.

Acesso aos serviços administrativos on-line

Para facilitar o acesso de usuários, nossos serviços administrativos também se adaptaram ao meio *on-line*, incluindo: receitas e laudos; resultados de exames; segunda via de boletos; extratos de Imposto de Renda.

covid-19

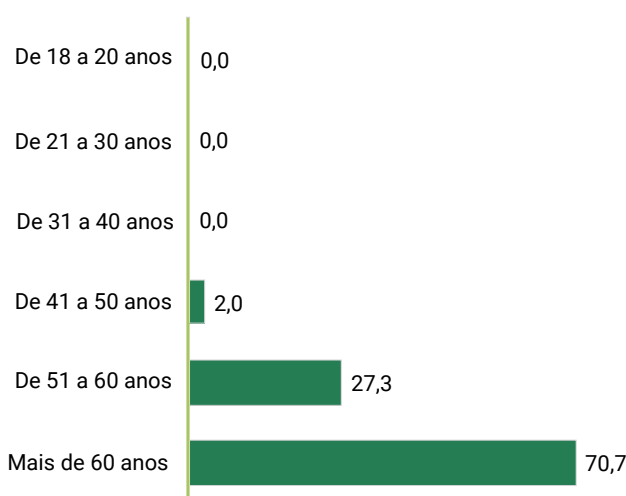
Pesquisa de satisfação com beneficiários

Com o objetivo de aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde, a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) incluiu a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

A pesquisa de satisfação com beneficiários do ano de 2021 foi realizada por meio telefônico e envolveu 300 entrevistados de Brasília (71%), Curitiba (17,7%), Porto Alegre (1%), Vila Velha (10%) e Vitória (0,3%).

Perfil

Faixa Etária



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

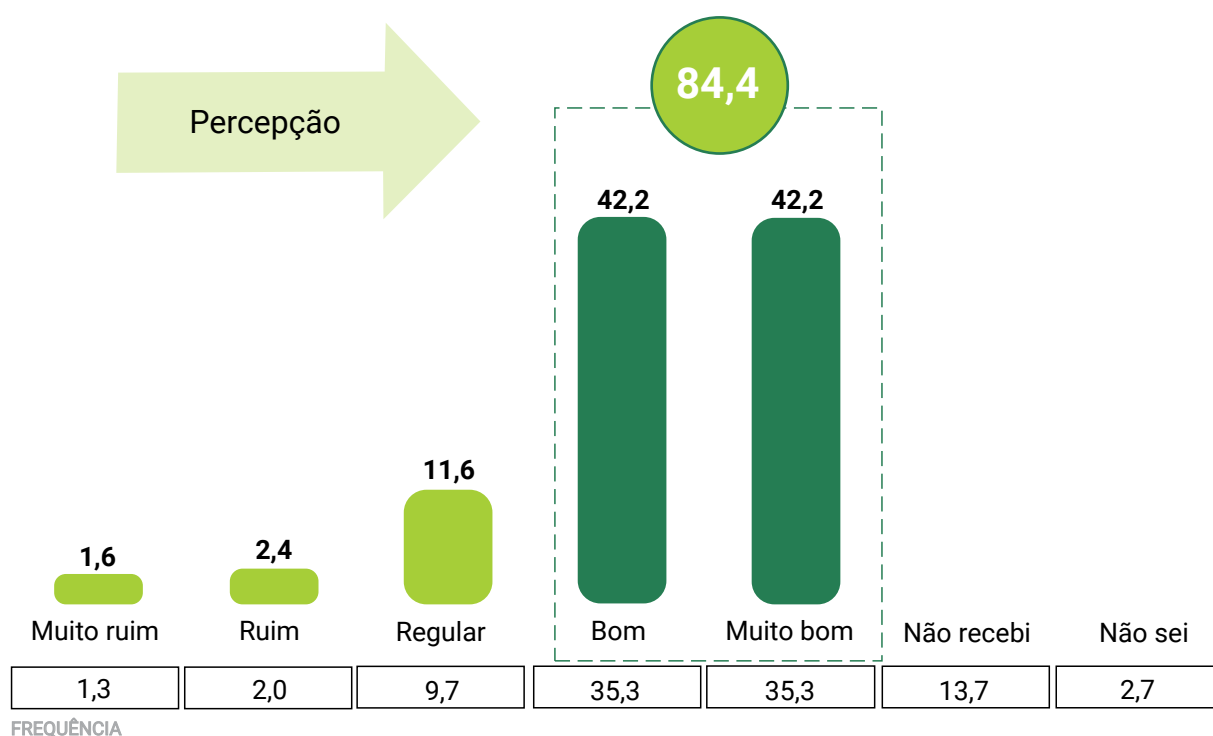
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Resultados mostraram que 84,4% dos beneficiários avaliam a atenção em saúde recebida, incluindo, por exemplo, atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros, como Muito Boa ou Boa, o que coloca a MedSênior em conformidade com esse item. Em 2020, a avaliação positiva chegou a 89,7% da amostra de beneficiários.

Avaliação em relação à atenção em saúde recebida



Base: 251 | Margem de Erro: 5,18

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: 41 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 8 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

Excelente/Forças

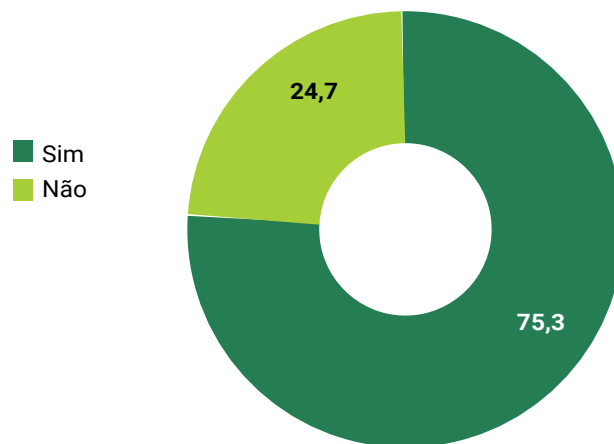
80 a 89

Conforme/Oportunidades

0 a 79

Não conforme/Fraquezas ou Ameaças

Quando avaliamos a resolução de demandas via reclamação (por meio dos canais de atendimento), 75,3% dos beneficiários tiveram sua demanda resolvida e 24,7% não.



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
22,3	7,3	62,7	7,7

FREQUÊNCIA

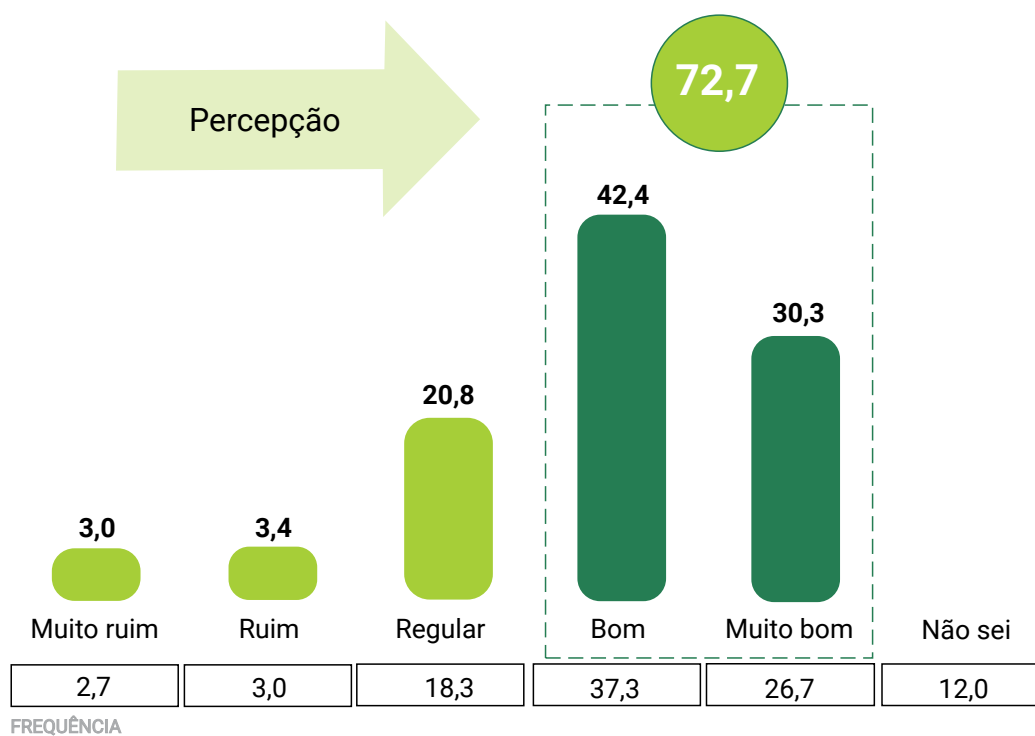
Base: 89 | Margem de Erro: 8,71
 Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 188 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).
 Não sei = Não sei/Não me lembro: 23 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Fonte: MedSênior. Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022 (Ano-Base 2021).
 Desenvolvimento: IBRC – Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Isso ocorre especialmente, em alguns casos, devido a solicitações de autorização de novos beneficiários, ainda em carência para alguns procedimentos. Essas solicitações são analisadas criteriosamente pela equipe de auditoria médica antes da resposta final ao beneficiário, de acordo com as normas regulatórias da ANS, mas o setor de Ouvidoria pode ser acionado pelo beneficiário, em qualquer momento e principalmente quando este entender que sua demanda não foi atendida.



Quanto à avaliação geral do plano de saúde, 72,7% o avaliaram positivamente, 20,8% avaliaram como regular e o restante, 6,4%, demonstrou insatisfação. Em 2020, 88,9% dos beneficiários demonstraram satisfação nesse quesito. Esse resultado move a MedSênior a melhorar cada vez mais seu atendimento via unidades próprias e rede credenciada, com foco na satisfação do beneficiário.



Base: 264 | Margem de Erro: 5,05.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 36 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

Excelente/Forças

80 a 89

Conforme/Oportunidades

0 a 79

Não conforme/Fraquezas ou Ameaças

Sabemos que é essencial promover o acesso a consultas, exames e outros procedimentos com qualidade e agilidade, visando à prevenção e ao não agravamento de doenças. Por isso, o setor de Regulação da MedSênior atua com base nas Resoluções Normativas (RN) 259 (garantia de atendimento) e 395 (regras para atendimento das solicitações), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), buscando dar retorno ao cliente e possibilitar a realização de consultas e procedimentos dentro ou com prazos até menores que os estabelecidos.





Ouvidoria – cliente externo

A MedSênior possui um canal de Ouvidoria que funciona como um canal de segunda instância para manifestações dos beneficiários. Tem um caráter conciliatório, acolhedor e democrático e representa os legítimos interesses do cidadão. Atua de forma imparcial e isenta e tem o compromisso de subsidiar as áreas, no aperfeiçoamento dos processos de trabalho com foco na melhoria contínua.

De acordo com a Resolução Normativa 323, da ANS, a Ouvidoria possui sete dias úteis para dar retorno aos clientes. Em 2020, 814 manifestações foram respondidas dentro do prazo e dez fora do prazo, não ultrapassando o limite máximo de retorno negociado entre as partes, que é de até 30 dias. Já em 2021, foram registradas na Ouvidoria 1.872 manifestações, das quais 96% foram tratadas e respondidas dentro desse prazo. É importante ressaltar que o aumento do número de manifestações com relação a 2020 se deu, além do aumento da carteira de beneficiários, em virtude da incorporação da área de Relacionamento com o Cliente à Ouvidoria, aumentando a equipe, dando mais agilidade nos retornos e possibilitando maior acesso dos clientes a esse canal.



O relatório de manifestações registradas na Ouvidoria é um instrumento de apoio para correção de eventuais falhas no atendimento ou em processos da operadora, possibilitando ações de melhorias para a qualidade e segurança na assistência ao cliente. Até o momento não possui controle de reclamações que envolvam questões de preconceito.

	2019	2020	2021
Total de manifestações	316	814	1.872
Solicitações e consulta de informações	64	144	253
Elogios	10	30	77
Reclamações	226	628	1.470
Denúncias	4	2	0
Sugestões	12	10	26
% de reclamações progredidas para NIP ou justiça	0,4%	2%	0,9%



Canais de atendimento ao cliente

A MedSênior dispõe de diferentes canais de comunicação que possibilitam um relacionamento próximo a seus beneficiários, para o atendimento de forma humanizada na assistência à saúde para a terceira idade. São eles:

-  **Atendimento geral:** 4007-2001
 -  **SAC:** 0800 605 5505
 -  **Central de Atendimento Assistencial:** 0800 0800 551
 -  **E-mail:** atendimento@medsenior.com.br
 -  **Portal da MedSênior:** www.medsenior.com.br
 -  **Fale conosco:** www.medsenior.com.br/fale-conosco
 -  **Agendamento de consultas e exames na rede própria:** 0800 840 5505
 -  **Ouvidoria:** 0800 840 5505
 -  **Aplicativo:** Gratuito para celulares Android e IOS (iPhone)
- Redes sociais**
-  Facebook: <https://www.facebook.com/medseniorbrasil/>
 -  Instagram: <https://www.instagram.com/medseniorbrasil/>
 -  Youtube: MedSênior Brasil <https://www.youtube.com/c/MedSeniorBrasil>

Inovação e tecnologia

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3)

A MedSênior acredita que a **inovação e a tecnologia são pilares essenciais para a qualidade de vida** das pessoas, em especial no século XXI. É por meio desses dois alicerces que podemos mudar o acesso à saúde, a cultura e o comportamento dos indivíduos em prol de melhorias constantes que partem das necessidades e das experiências vivenciadas por nossos usuários. É assim que nossa empresa idealiza e constrói soluções tecnológicas por meio de um complexo ecossistema de inovação: o **MilSênior**.

Comprometidos com o bem-estar e o envelhecimento saudável, fundamentamos nosso trabalho na colaboração e no aprimoramento, priorizando sempre nossas batalhas para que possamos entregar produtos e serviços em saúde acessíveis e com foco na prevenção. **Para nós, saúde caminha lado a lado com inovação**. Assim, exploramos juntos diferentes oportunidades para levar o cuidado com a assinatura MedSênior a milhares de pessoas.

MilSênior – Medicine Innovation Lab (Laboratório de inovação em medicina)

Desde 2020 a MedSênior conta com o Medicine Innovation Lab (MilSênior), um ecossistema de inovação que catalisa as construções inovadoras e de tecnologia da operadora. Com uma infinidade de aplicações, tanto face a face com nossos beneficiários, em atendimentos clínicos, e entre beneficiários e operadora, em contato administrativo, valorizamos a experiência dos clientes acima de tudo em projetos colaborativos que trazem ferramentas preditivas e uma gestão do cuidado propositiva.

Para além da medicina preventiva, nosso maior propósito é o envelhecimento saudável, fundamentado no conceito de **saúde baseada em valor** (do inglês *value-based health care*) – que podemos definir, de modo geral, como o melhor resultado assistencial possível ao menor custo.

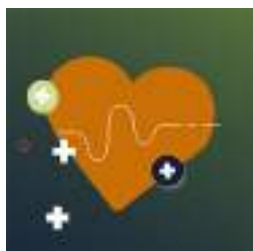


Com o objetivo de promover melhorias e avanços para a população em geral, o MIL estabeleceu suas primeiras ações a partir de iniciativas levantadas pelos gestores da MedSênior e, assim, deu seguimento a um planejamento estratégico que une saúde e tecnologia em benefício do bem-estar e saúde do público em geral. Novos projetos despontaram e, com eles, as primeiras parcerias da MIL, que resultaram em soluções inovadoras, como o Projeto Radiografia covid-19 e o Programa Prime Diabetes.

Movida por desafios, a MilSênior implementou cinco grandes **batalhas**, que determinam os objetivos e caminhos que seguimos diariamente. As batalhas da MIL fazem parte da nossa cultura e nos envolve em todas as nossas ações, promovendo um ambiente de trabalho engajado e com profissionais alinhados à cultura inovadora. Respiramos e somos inovação.

Grandes batalhas do MIL 2021

BATALHA 1



1 MILHÃO DE VIDAS

Democratizar o acesso à MedSênior, digitalizando nossos processos e estrutura para ganhar escala e canibalizando o modelo atual da operadora antes da concorrência.

BATALHA 2



PREVENÇÃO 4.0

Utilizar dados em tempo real e conhecimento profundo do beneficiário para cuidar proativamente da sua saúde e ajudá-lo a criar um estilo de vida mais saudável.

BATALHA 3



CONQUISTAR NOVAS FRONTEIRAS

Criar negócios com potencial de crescimento exponencial utilizando nossos ativos digitais, indo além dos limites da operadora de saúde.

BATALHA 4



TIME DOS SONHOS

Atrair, formar e engajar talentos, fortalecendo a cultura de inovação do MilSênior.

BATALHA 5



CACAREJAR PARA VALER

Posicionar o MilSênior como referência nacional em tecnologia e inovação para a saúde da geração+.

Anualmente, o time do MIL se reúne para fazer um balanço de cada batalha, seguido de um novo planejamento estratégico. Atenta às necessidades que vão surgindo a cada ciclo anual, a MIL se renova, sempre pautada em cinco critérios sólidos que fundamentam nossas batalhas:

1. FAZER A DIFERENÇA

Causar um impacto grande na rede de negócios, com reflexos em toda a extensão das fronteiras do produto ou mercado.

2. ORIENTADA AO MERCADO

Isso é o que gera valor. Esforços e transformações internas e externas necessárias para se atingir o mercado da saúde.

3. ESPECÍFICO E TANGÍVEL

Situar claramente a organização no contexto de mercado e negócios, com alvos e ações específicas e tangíveis.

4. DESPERTE A EMPOLGAÇÃO

Reunir energias e esforços ao redor das Batalhas. Desafios movem as pessoas, principalmente com foco em objetivos coletivos.

5. DEVEM PODER SER VENCIDAS!

Gerar foco e comprometimento de recursos para vencermos os desafios postos com as competências existentes dentro da organização ou com competências que possam ser construídas coletivamente.

Soluções inovadoras



Apps

Evolução dos aplicativos de venda e do cliente de vendas criados para diferenciar nosso atendimento durante a pandemia (ex.: boletos, IRPF, entrevista qualificada).

Sare

Portal automatizado de solicitação, auditoria, regulação e execução de remuneração da rede prestadora.

Voicebot cobrança

Desenvolvimento de um sistema automatizado e humanizado para contatar os beneficiários inadimplentes, analisando seus interesses para renegociar os débitos em aberto.

Solicitamed

Criação de um sistema para automatizar o processo de autorização de exames e envio de retorno ao beneficiário.

Plataforma para busca de prestadores e solicitações médicas agilizando o processo e a jornada do beneficiário.

Justificativa: os beneficiários apresentavam dificuldade para acessar e buscar os prestadores responsáveis pela realização de exames solicitados pelo médico. Isso levava a um volume grande de ligações ao *call center* para indicação de prestador, deixando o atendimento comprometido e gerando insatisfação no beneficiário.

Objetivo: melhorar a experiência do beneficiário na rotina de encontro de prestador de serviço e solicitação de exames, deixando a rotina mais rápida e diminuindo a quantidade de ligações ao *call center* por meio de plataforma de solicitações. A ferramenta está em uso pelas áreas da MedSênior e recebe melhorias incrementais constantemente.

Radiografia covid-19

Processamento avançado e inteligência artificial para suporte ao diagnóstico médico da covid-19, a partir da avaliação do uso prático de um classificador baseado em imagens de raios-X e tomografia computadorizada.

O Projeto Radiografia covid-19 está em fase contratual com a Prefeitura de Vitória. A parceria prevê o uso de forma não onerosa, pela Prefeitura, da IA desenvolvida pelo MIL para detectar doenças infecciosas (covid-19) pela radiografia de tórax. Quando a tecnologia for utilizada pela rede pública de Vitória, espera-se uma redução dos custos por parte do órgão e agilidade na detecção de covid-19 por parte da equipe médica.

RPA Cadastro

Robô de automação para realizar a rotina de cadastro de usuário que antes dependia de uma equipe para realizar o serviço, tornando o processo mais rápido e evitando erros de cadastro.





Speech Analytics

Sistema inteligente para identificar o mais rápido possível o primeiro sinal de insatisfação do cliente, evitando a perda de clientes e o acesso de abertura de NIP.

A MedSênior está em um grande processo de expansão, o que traz consigo um perfil de beneficiário mais exigente e com maior conhecimento de seus direitos. Assim, é importante o desenvolvimento de sistemas para identificar o mais rápido possível o primeiro sinal de insatisfação do cliente, para mitigar o prolongamento de eventuais insatisfações, evitando a perda de clientes e o acesso à abertura de NIP.

Objetivos do projeto: diminuição do número médio de cancelamento do plano de saúde pelos beneficiários; mitigação dos riscos para abertura de NIP; aumento da satisfação dos beneficiários.

Solução: desenvolver ou customizar um sistema para identificação da insatisfação dos clientes de forma automática quando ligam para o *call center*, identificando a insatisfação pelo uso de palavras ou expressões de baixo calão ou de insatisfação (ex.: sistema ruim, demora na autorização, mau atendimento, procurar meus direitos, cancelar o plano, abrir NIP, reclamar na ANS, entre outras expressões), como também identificar a insatisfação pelo tom da voz mais agressiva.

O sistema ainda deve categorizar as principais expressões de insatisfação e ter alertas diários para o supervisor quando algum beneficiário estiver com um nível de insatisfação maior, podendo resultar na abertura de NIP. O projeto está sendo implantado no *call center*.



CDS Blockchain

Em fase final de desenvolvimento, a plataforma digital integra os diversos agentes de saúde e permite o compartilhamento seguro e auditável de dados de saúde por meio de identidade digital baseada em *blockchain* entre pacientes, agentes clínicos e a MedSênior.

IA Oftalmo

Algoritmos de inteligência artificial para apoio diagnóstico, oportunizando triagem populacional e identificação precoce de patologias.

Nova ferramenta com IA treinada para apoio diagnóstico e identificação, possibilitando ao corpo médico uma intervenção precoce das patologias relacionadas à oftalmologia. Tecnologia 100% internalizada, base amostral característica da população-alvo e melhoria contínua da solução pelo *machine learning*. O sistema tradicional automatizado utilizado para o diagnóstico de algumas doenças por imagem é gerado pela extração das principais características. Elas são usadas no classificador de forma separada. A dificuldade encontrada, geralmente, é saber com precisão quais características devem ser empregadas no classificador, gerando, muitas vezes, perda de informações importantes no diagnóstico. Outro ponto importante é a qualidade da imagem a ser analisada, que deve ser suficiente para permitir a identificação das características pela IA.

Resultado econômico: equilíbrio custo-efetividade assistencial (redução de exames e terapias não efetivas).

Resultado da inovação: tecnologia 100% internalizada. Base amostral característica da população-alvo. Melhoria contínua da solução pelo *machine learning*. A tecnologia está em fase de desenvolvimento e treino do algoritmo.

Arquitetura HL7

Criação do Circuito de Rede Integrada HL7 GE-TechSallus, centralizando o acesso ao servidor MedSênior.

Base de conhecimento

Criar uma plataforma para ser uma base digital de conhecimento e para que possa unificar todas as informações da empresa em um local só.

Fast Protection

App no qual o colaborador realiza o pedido de EPI de acordo com o catálogo disponível; o Gestor e o SESTM dão continuidade com aprovação do pedido junto ao setor de Compras.

O Fast Protection é uma **aplicação Web/App** para ser uma solução diretamente relacionada a solicitações, entregas, treinamentos, controle de utilização e gestão dos EPI utilizados pelos trabalhadores da indústria. Nele, o trabalhador poderá **solicitar os equipamentos, receber treinamento e comunicar-se com o SESMT**, que, por sua vez, terá o controle digitalizado do uso dos EPI, bem como facilitará as áreas de RH e Compras das empresas com a integração dos estoques e informações de *compliance* do uso dos EPI.

Com monitoramento em tempo real de não conformidades do uso de EPI, espera-se uma redução no risco de acidentes de trabalho dos colaboradores da indústria. O app Fast Protection objetiva ser uma ferramenta com um custo menor que as existentes no mercado por não utilizar leitores biométricos, integrado ao RH e ao setor de Compras, por meio do qual o colaborador faz o pedido de EPI, conforme um catálogo personalizável, e realiza treinamentos de uso dos equipamentos. O app manterá o histórico de utilização dos EPI, auxiliando o usuário e com uma maior previsibilidade para o setor de Compras, além de uma gestão digital por parte do setor de SESMT. A ferramenta é idealizada, também, para servir como canal de comunicação com os colaboradores, ajudando-os na manutenção das boas condições de uso dos equipamentos.

Com o Fast Protection, a indústria reduzirá o risco de acidentes de trabalho, com o sistema de monitoramento por câmeras e o envio de alertas para os gestores do SESMT na ocorrência de falhas na utilização dos EPI pelos trabalhadores da indústria. Destacamos que o Fast Protection reduz o risco de acidentes de trabalho, ao passo que digitaliza os processos de aquisição, treinamentos, monitoramento e controle da correta utilização dos EPI, sendo, ainda, um canal de comunicação dos trabalhadores da indústria com os setores de segurança do trabalho, em cumprimento à NR 6.

Além de aumentar a segurança por parte do trabalhador, reduzir custos com papel e contribuir para uma maior eficiência da gestão dos EPI, o Fast Protection poderá evoluir para ser uma ferramenta útil à cadeia de suprimentos, integrando os estoques de EPI da indústria com os fornecedores desses produtos e a logística de distribuição. Nesse sentido, o Fast Protection é uma aplicação inovadora, de baixo custo de operação e inédita na resolução de um grande problema na indústria, que são os acidentes ocorridos no ambiente de trabalho. O projeto deve entrar na fase de teste no final do primeiro semestre de 2022 no hospital e tem previsão para ser concluído em dezembro de 2022.



Predição Sinistro

Sistema de análise preditiva do agravamento dos quadros de saúde das diferentes carteiras do PIBC (Parceria CAMEDICS).

Monitoramento Saúde

Sistema de apoio à tomada de decisão médica que utiliza inteligência artificial para simplificação na coleta de dados dos pacientes, ajudando o médico nos atendimentos do dia a dia (parceria CAREN).

Auxiliar e elevar a indução de diagnóstico clínico com IA.

Desenvolvimento Caren: sistema de apoio à tomada de decisão médica que utiliza inteligência artificial para simplificação na coleta de dados dos pacientes, ajudando o médico nos atendimentos do dia a dia. A solução organiza as informações extraíndo, processando, organizando dados históricos e cruzando as informações com fontes externas, gerando, assim, *insights* que reduzem desperdícios e riscos de fraudes.

As frentes de atuação da Caren são:

- Pré e pós-atendimento, com triagem *on-line*, autoavaliação de sintomas, monitoramento de pacientes crônicos e colaboradores
- Histórico de atendimentos com prontuário eletrônico simplificado
- Perfil epidemiológico contendo histórico familiar dos pacientes e modelos preditivos
- Monitoramento de despesas fazendo a classificação de pacientes por perfil de risco e consumo de recursos

Atualmente, o projeto está em fase final de teste piloto com as áreas assistenciais da MedSênior.

■ SenseShoes

Desenvolvimento de uma palmilha com sensores que captam diversas características clínicas da pisada do usuário. Hoje não existem soluções no Brasil; as opções importadas são limitadas no número de sensores e não permitem várias usabilidades.

As atuais tendências tecnológicas demonstram que a importância dos produtos com atenção à saúde das pessoas cresce de forma exponencial, especialmente quando se trata da inserção de funções inovadoras. A instituição de procedimentos para a qualificação, monitoramento e desenvolvimento de equipamentos e sistemas com esse objetivo constitui um poderoso instrumento para proteção do consumidor e desenvolvimento de novas tecnologias seguras, eficazes e de confiabilidade assegurada. Dentre os benefícios gerados para todos os segmentos da sociedade, podemos destacar a melhoria contínua da qualidade das tecnologias produzidas no país com o consequente incremento das exportações e o fortalecimento do mercado interno.

A SenseShoes é uma palmilha anatômica, vestível, composta por sensores de pressão e inerciais, acoplados a um *hardware* para aquisição, processamento, armazenamento e transmissão de dados, integrado a um *software* para leitura dos dados, fusão dos sensores e criação de *dashboards* com gráficos que serão exibidos numa interface.



Dentre os **diferenciais da SenseShoes** em relação às opções existentes no mercado destacam-se:

- Portabilidade, permitindo o uso em qualquer ambiente
- Conectividade, com transmissão de dados via WiFi ou *bluetooth*, sendo possível ainda o uso *off-line*
- Baixo custo, por tratar-se de uma tecnologia nacional que deve custar algo em torno de 5 a 10% do valor das palmilhas comercializadas atualmente
- Baixo consumo de energia, possibilitando o uso prolongado
- Desenvolvimento de protótipos usando manufatura aditiva, visando dar celeridade e flexibilidade na criação de formatos mais anatômicos e resistentes
- Quantidade e tipos de sensores, especialmente por associar sensores de pressão aos sensores inerciais, o que potencializa suas aplicabilidades

O projeto está em fase inicial de desenvolvimento.

Telecabine

Implementação de uma infraestrutura para realização de atendimentos híbridos de telemedicina, ou seja, o paciente conta com um médico de forma remota e espaço físico de uma cabine ou sala para realização do atendimento.

Prime Diabetes

Em 2021, foi elaborado o projeto piloto Prime Diabetes, que é um projeto multidisciplinar criado em parceria com a MedSênior e a Klivo, com foco no engajamento e educação do paciente portador de diabetes melito tipo II, a fim de controlar os índices clínicos padronizados como alvos de estabilização da doença, evitando complicações inerentes a ela.

Resultado econômico: perspectiva de redução de 30% no custo assistencial da carteira atingida, além da redução de homem-hora e do aumento da satisfação do beneficiário.









Resultado da inovação: intensificação dos cuidados com beneficiários críticos; satisfação do beneficiário/colaborador; rastreio diagnóstico e tratamento precoce; digitalização da jornada do beneficiário.



PRIME

DIABETES

Essas iniciativas geraram diversos impactos:

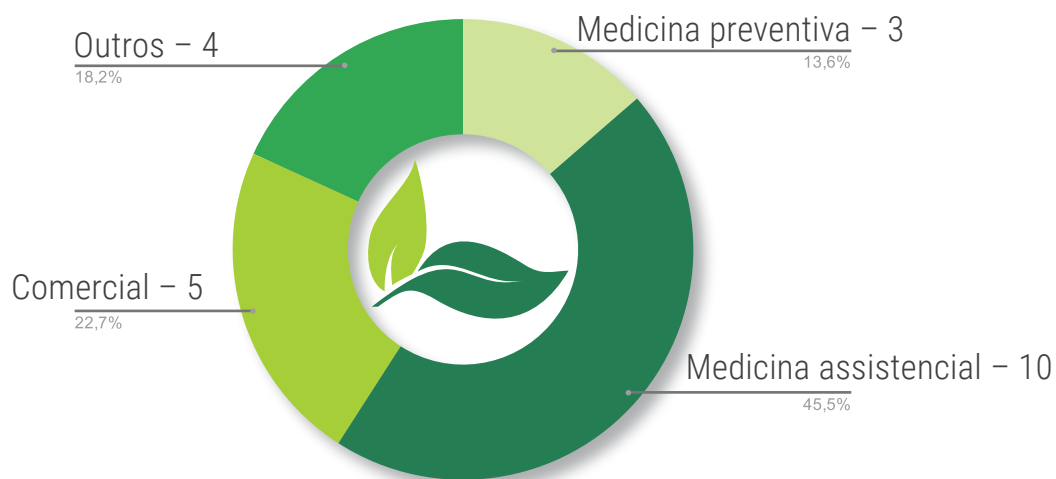
-  ▶ +5 mil usuários no aplicativo, +33 mil vendas e +R\$3 2MM em vendas na plataforma
-  ▶ +16 mil beneficiários conectados no Portal do Cliente, +193 mil boletos baixados, +4 mil downloads IRPF
-  ▶ +76 mil solicitações no SOLICITAMED e fim das filas com e-mail
-  ▶ Aumento do número de negociação de boletos inadimplentes pagos em 35% e aumento de capacidade em 10X
-  ▶ Economia de R\$ 33,43 por consulta referente a custo fixo operacional com a implementação de soluções de telecomunicação
-  ▶ +R\$ 3,5MM aprovados em incentivos fiscais e financeiros para as iniciativas de inovação
-  ▶ Redução de custos em processos de auditoria na ordem de R\$ 100mil/mês (previsão: 1º trimestre 2022)
-  ▶ Expectativa de redução de 30% no custo assistencial para carteira impactada pelo PRIME DIABETES

Atuando nas frentes de fomento, cultura de inovação e inovação aberta, o **laboratório** tem forte conexão com o **ecossistema de inovação** por meio de parcerias com institutos de ciência e tecnologia, empresas e *startups*.

Instituições de Pesquisa Científica e Tecnológica (ICT) e parceiras

- Centro de Engenharia Elétrica e Informática da Universidade Federal de Campina Grande (CIEE): *big data* e análise de dados, tecnologias de localização, computação em nuvem, inteligência artificial, *machine learning* e interação multinível com clientes.
- Senai Cimatec/Federação das Indústrias do Estado da Bahia: automação industrial, robótica e otimização de processos industriais.
- Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPQD): Internet das Coisas (IoT), *advanced analytics*, computação cognitiva (fala e visão) e *blockchain*.
- Instituto Federal da Bahia: dispositivos médicos e seus acessórios, aparelhos para simulação, análise e melhoria de dispositivos médicos e seus processos produtivos, e equipamentos para uso em saúde e seus acessórios.
- Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (CERTI): *big data* e análise de dados, tecnologias de localização, computação em nuvem, redes neurais e inteligência artificial.
- Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG): sistemas ciberfísicos (prospecção e monitoramento de dados, gestão da informação e mecanismos para tomada de decisão e atuação).
- Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel): dispositivos de comunicação digital e radiofrequência, sistemas de monitoramento remoto e arquiteturas e dispositivos de redes de alta densidade (IoT).
- Instituto de Pesquisas Eldorado: equipamentos médicos, *design* de placas, design de microeletrônica, dispositivos de computação móvel, *analytics & machine learning*, experiência do usuário (UX), IoT, sistemas de TI/Telecom e soluções *cloud*.
- Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (Cesar): desenvolvimento de soluções em Internet das Coisas (IoT).

Distribuição do portfólio de inovação



Projetos via Lei do Bem

No ano-base de 2021, a MedSênior teve um aproveitamento fiscal da Lei n. 11.196/2005, conhecida como “Lei do Bem”, de aproximadamente 1,2 milhão de reais. Os programas de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica desenvolvidos foram: Plataforma de Desenvolvimento de Soluções para Medicina Preventiva e Assistencial; e Desenvolvimento de Tecnologia para a Gestão de Saúde. No total, mais de 30 colaboradores foram incluídos no benefício da Lei do Bem.



Ética, integridade e atendimento às normas

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-17)

A MedSênior coloca à disposição de seus colaboradores um **Código de Conduta**, que reúne os padrões de conduta que devem obrigatoriamente ser observados na ação profissional em nome da companhia e das respectivas unidades de negócio, para obtenção de padrões éticos cada vez mais elevados.

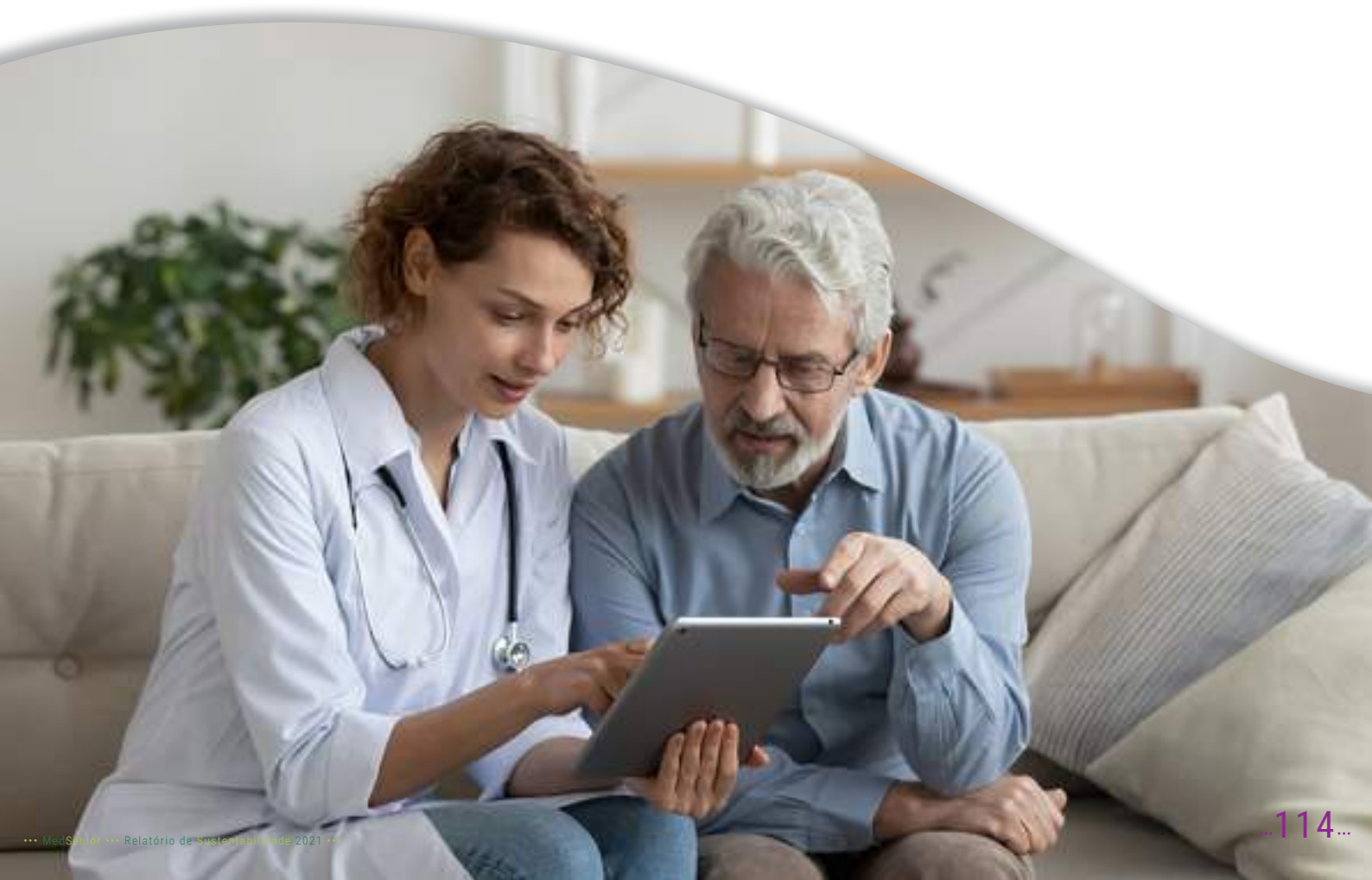




Os objetivos do **Código de Conduta da MedSênior** são:

- Definir e consolidar os princípios e as normas de conduta que devem ser adotadas por todos os colaboradores da Companhia nas diversas situações a que estão expostos, afastando condutas adotadas com base em interpretações individuais.
- Disciplinar os relacionamentos internos e externos com os diversos públicos envolvidos, evitando conflitos de interesses entre anseios individuais e os objetivos empresariais.
- Proteger o patrimônio físico e intelectual dos acionistas.
- Reforçar ainda mais a imagem da Companhia como sólida, confiável, consciente de sua responsabilidade social e empresarial e que persegue resultados sustentáveis de forma ética, honesta, justa, legalmente amparada e transparente.
- Reforçar o compromisso de perseguir nossa missão com o emprego da ética, transparência, cultura, valores e governança da MedSênior, em especial a legislação aplicável e a Lei Anticorrupção brasileira (Lei Federal n. 12.846/2013).

Esse Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores da MedSênior, independentemente do cargo ocupado ou da função desempenhada, incluindo estagiários, colaboradores efetivos e temporários, membros do Conselho e da Diretoria. O Código também deve ser observado, no que for aplicável, pelos terceiros, prestadores de serviços diretos ou indiretos e demais parceiros comerciais da MedSênior. No tocante às empresas associadas por meio de *joint ventures* e consórcios, buscamos que tenham conhecimento de nosso Código de Conduta e, quando possível, alinhem-se aos princípios nele contidos.



Ação comunitária

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 413-1)

A área de responsabilidade social e sustentabilidade da MedSênior foi criada em 2020, quando a empresa completou 10 anos de vida. O setor caminha com a proposta de estimular uma cultura cada vez mais sustentável na organização, em um movimento de dentro para fora, por meio dos pilares da sustentabilidade e do modelo estratégico ESG (*Environmental, Social and Governance*), isto é, voltado às práticas Ambientais, Sociais e de Governança. Contamos com uma **Política de Responsabilidade Social** que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para as práticas socioambientais e de relacionamento com as partes interessadas (colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade).



A MedSênior prioriza a contratação local de fornecedores de serviços e produtos e a realização de parcerias com organizações que atuem com as comunidades locais que estejam próximas às áreas de atuação da empresa. Com isso, apoiamos projetos que beneficiam essas comunidades, como a capacitação da população para a geração de renda ou desenvolvimento de temáticas específicas para crianças, adultos e idosos, com a promoção de oficinas e eventos que levem conhecimento e entretenimento.



Nosso principal foco é o público idoso e, por isso, buscamos fortalecer a cultura de bem-estar, envelhecimento saudável e medicina preventiva.



Investimento social

A MedSênior investe em projetos culturais por meio de leis de incentivo fiscal, projetos via Fundo do Idoso e Fundo da Criança e do Adolescente, além da Lei de Incentivo ao Esporte. Desde 2020, investimos ao todo em 7 projetos, 5 dos quais ainda estão em execução e 2 que foram finalizados em 2021, totalizando um consolidado de mais de R\$ 3,5 milhões de investimento.

Valor total investido: R\$ 3.520.910,29 em projetos e fundos

35%
em fundos municipais

R\$ 1.232.499,00

64,99%
em projetos de incentivo à cultura e ao esporte

R\$ 2.288.410,84



Desde 2020, a MedSênior investiu em 7 projetos

Porto Vitória Esporte Clube	1
Mostra da Diversidade Cultural – Favela é Isso Aí	2
Mova	3
Praça Viva	4
Cultura na Praça	5
Espetáculo Illusion	6
Livro <i>Últimos Refúgios</i> – Instituto Últimos Refúgios	7

Projetos sociais

Porto Vitória Esporte Clube

Fundado em 2014, o Porto Vitória Futebol Clube (PVFC) foi criado para ser referência entre os clubes de futebol no Brasil, tanto na gestão (controle de orçamento) quanto na formação de futebolistas de qualidade. Atualmente, o clube conta com 100 atletas, sendo 30 em cada categoria (sub-13, sub-15 e sub-17), além de 10 atletas com idade entre 12 e 17 anos que ficam em avaliação. O clube busca desenvolver crianças e adolescentes através do futebol, trabalhando disciplina, concentração e outras habilidades. Para a Medsênior, patrocinar projetos como este, reforça o propósito da empresa, pois para que as pessoas tenham um envelhecimento saudável é preciso se ter um desenvolvimento saudável, proporcionar isso para os jovens é cuidar das gerações futuras.





Mostra da Diversidade Cultural – Favela é Isso Aí

Idealizada pela **ONG Favela é Isso Aí**, essa mostra foi realizada com o apoio da MedSênior, adaptada para um modelo híbrido em respeito às condições sanitárias da pandemia. A ONG Favela é Isso Aí desenvolve ações voltadas à cidadania a partir do apoio e divulgação das ações de arte e cultura da periferia.

Trata-se de apresentações artísticas que foram gravadas e depois exibidas publicamente através de projeção em telões, como encerramento do projeto.

O conteúdo cultural reúne 16 apresentações variadas de música, teatro, dança, moda, literatura e ainda uma oficina agroecológica. Os espetáculos foram gravados no teatro do Galpão Cine Horto, que ainda teve uma de suas paredes grafitadas pela artista Carolina Jaued, do Coletivo Minas de Minas Crew, premiado no edital da ONG.

Todos os projetos e ações participantes são focados na transmissão de saberes, na preservação do patrimônio cultural e na intergeracionalidade, realizados por artistas e grupos da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Participaram vários grupos e organizações, como o grupo folclórico Sangê de Minas, as Meninas de Sinhá, a banda Black Machine e o coletivo Roots Ativa. Ao longo dos últimos seis meses, cada grupo realizou três ações, que envolveram mais de 500 trabalhadores da cultura, entre artistas, produtores e técnicos.

MOSTRA DA
DIVERSIDADE
CULTURAL





Mova

Com a volta dos grandes festivais ao calendário cultural, Brasília receberá, em junho de 2022, um dos principais eventos de música, arte e diversidade da capital. Com o apoio da MedSênior, o Festival MOVA retornará na Semana Mundial do Meio Ambiente, com artistas consagrados da música brasileira como Maria Gadú, Marcelo Jeneci, Ana Canãs, Hamilton de Holanda e Mestrinho.

O evento abrirá espaço para artistas locais, como o Bloco Divinas Tetas, a Orquestra Quadrifônica Capivara Brass Band, entre muitos outros.

Por meio de projetos culturais, como o Mova, a MedSênior busca promover entretenimento, fortalecimento de vínculos intergeracionais, saúde e bem-estar. Essenciais para alcançar qualidade de vida, as atividades de lazer podem aumentar a nossa rede de relacionamentos e nossas conexões sociais, por isso cultura e entretenimento estão diretamente relacionados ao estado de bem-estar que tanto buscamos, propiciando um envelhecimento saudável em todas as dimensões da vida humana.





Praça Viva

Com o apoio da MedSênior, o projeto Praça Viva oferecerá, em Curitiba, atividades gratuitas de música instrumental e artes cênicas para públicos de todas as idades.

A programação, totalmente gratuita, contará com atividades artísticas em parques, praças, instituições de longa permanência para idosos e espaços públicos diversos, no intuito de proporcionar atividades culturais aos moradores e turistas, tornando as praças da cidade um local de lazer, cultura e bem-estar.

O projeto Praça Viva ocorrerá em junho de 2022, em razão do intervalo decorrente da pandemia de covid-19 em 2020 e 2021, e será realizado com recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura, com patrocínio da MedSênior, Gestão da Espaço Ampliar, Produção da Nossa Senhora das Produções e realização da Secretaria Especial de Cultura e Ministério do Turismo.





Cultura na Praça

O projeto Cultura na Praça Território do Bem deu início à temporada de exposições em 2021 com o curta “Tá Tudo Bem?”, realizado na oficina de cinema do projeto. Com entrada gratuita, os eventos de exposição de filmes, apresentações artísticas de capoeira e coral foram viabilizados pela Lei Federal de Incentivo à Cultura, com patrocínio da MedSênior e realização do Instituto Morada Vivas, Secretaria Especial de Cultura do Ministério do Turismo e Governo Federal.

Desde 2017, o Cultura na Praça circula pelo país promovendo a cultura e gerando oportunidades para jovens e adolescentes de diferentes localidades. No total, mais de 45 mil pessoas já participaram do projeto e, juntamente com os estudantes de cada comunidade, já foram produzidas 30 curtas-metragens.





Espectáculo Illusion

Em 2021, a MedSênior apoiou, via lei de incentivo, o Illusion, um projeto artístico voltado para entretenimento e inclusão por meio da magia. Com a presença dos mágicos internacionalmente conhecidos Henry e Klaus, celebramos o aniversário de 11 anos da MedSênior em uma *live* que contou com a participação de todos os colaboradores. No contexto de distanciamento físico, a iniciativa resultou em um engajamento efetivo do time MedSênior, que compôs nossa plateia virtual diante do espetáculo. Também em outubro de 2021, comemoramos O Dia Mundial do Idoso com uma apresentação de mágicas em nosso canal do Youtube; a transmissão foi aberta a todos os nossos clientes e público em geral. Além disso, o projeto também realizou duas apresentações especiais em duas escolas públicas “projeto escola mágica” reunindo mais de 400 alunos.





■ Livro *Últimos Refúgios* – Instituto Últimos Refúgios



A MedSênior apoiou a publicação do livro *Últimos Refúgios: da Pedra Azul ao Forno Grande*, terceiro volume da Série Áreas Protegidas. Realizada pelo Instituto Últimos Refúgios, a obra revela as riquezas da biodiversidade nas diferentes paisagens do corredor ecológico entre o Parque Estadual da Pedra Azul, passando pela Reserva Água Branca, até chegar ao Parque Estadual do Forno Grande, na região Serrana do Espírito Santo.

Por meio da fotografia de conservação, o livro promove a preservação ambiental, bem como a conscientização do público leitor, ao explorar o retrato da natureza como um recurso para fomentar o conhecimento que a população em geral possui acerca de espécies em risco de extinção.

Na produção da obra, tivemos a oportunidade de entrevistar moradores idosos do corredor ecológico, que relataram a importância do contato com a natureza e toda a biodiversidade da região para uma melhor qualidade de vida e bem-estar, como parte de um envelhecimento saudável e em harmonia com a natureza.

Para 2022,

estão previstos três novos projetos.

■ Bordando Memórias (ES e RJ);

■ Íntima Idade (ES);

■ Bordando Memórias (PR e RS).





RSC (Responsabilidade Social Corporativa)

A RSC representa o compromisso contínuo da MedSênior com seu comportamento ético e com o desenvolvimento sustentável. Está ligada ao conceito de liderança sustentável, que se baseia em três pilares, chamados pilares da sustentabilidade: econômico, social e ambiental. As ações econômicas buscam o crescimento econômico da empresa ao mesmo tempo em que protege o meio ambiente e a sociedade, ligado também à construção da cultura ética organizacional. O social se refere a todo o capital humano que está relacionado ao projeto desenvolvido pela empresa, seja funcionários, público-alvo, comunidade ao redor e até mesmo fornecedores de produtos e serviços. O ambiental se refere a todo o tipo de condutas que possam interferir no meio ambiente, seja direta ou indiretamente. A MedSênior tem como objetivo minimizar todos os possíveis impactos ambientais que ela pode causar no meio ambiente.

A responsabilidade social atua no desenvolvimento de programas e campanhas envolvendo colaboradores, clientes e todas as pessoas impactadas pela existência da MedSênior, em busca de disseminar a cultura de sustentabilidade e consciência coletiva. Assim, trabalha nesses programas os pilares da sustentabilidade e os ODS.

O nosso planeta enfrenta desafios econômicos, sociais e ambientais concretos. Para combatê-los, em 2015 foi lançada uma agenda pela ONU (Organização das Nações Unidas) sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), são 17 objetivos que definem as prioridades e aspirações globais para 2030. Os ODS, representam uma oportunidade sem precedentes para eliminar a pobreza extrema e colocar o mundo numa trajetória mais sustentável.

A RSC também atua na busca da transformação social, através de projetos sociais, culturais e ambientais. Esses investimentos acontecem via lei de incentivo, ou por iniciativa própria.

A organização deve se responsabilizar pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, sempre adotando um comportamento ético, agindo com transparência e levando em consideração as expectativas de seus stakeholders, o papel da RSC é apoiar e conduzir essas decisões e atividades com responsabilidade e envolvendo a cadeia de valor.



Programas SER +

SER + Sustentável

Com o objetivo de disseminar informações sobre comportamentos saudáveis, buscando uma mudança de hábitos e práticas dos colaboradores, o Programa SER + Sustentável possibilita que os funcionários da MedSênior estejam mais conectados e contribuam para a sustentabilidade na empresa, em suas casas e comunidades.

Dentre as ações desse programa, podemos destacar a **Jornada ODS**, um itinerário direcionado à equipe interna da MedSênior, que conta com a aplicação de jogos e dinâmicas realizadas pelos colaboradores, de modo que todos se inteirem sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável, compreendendo as principais características de cada um e a interconexão entre eles, como elementos essenciais da Agenda 2030. Munidos de informações sobre os desafios econômicos, sociais e ambientais enfrentados pelo planeta, os colaboradores finalizam a jornada com condições de dialogar ativamente sobre o papel dos colaboradores e da empresa, na busca pela realização dos objetivos.



Como meta para 2022,

a MedSênior prevê a criação de um selo que informe a qual ODS se refere cada uma das ações de responsabilidade social da empresa.



SER + Reciclável

O Programa SER + Reciclável disponibiliza aos colaboradores da MedSênior rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, monitorar e gerenciar os resíduos produzidos, a fim de controlar o risco socioambiental nas operações e nos serviços prestados pela instituição, pautados na política dos **5 R**, que visa à redução de resíduos e à mudança de comportamento diante do consumo e da geração de resíduos, com base em cinco palavras: repensar, recusar, reduzir, reutilizar e reciclar:

Repensar: suas práticas em relação ao meio ambiente

Recusar: bens não necessários e/ou que prejudicam o meio ambiente

Reduzir: o consumo e o uso de recursos naturais

Reutilizar: objetos e embalagens que seriam descartados

Reciclar: produtos para que se tornem matéria-prima para fabricação de outros

Ser + Voluntário

O Programa SER + Voluntário está vinculado à missão, visão e valores institucionais da MedSênior. Ele busca promover ações que resgatem a autonomia, saúde e bem-estar dos idosos e das comunidades no entorno das unidades, propiciando um diálogo sobre qualidade de vida e envelhecimento saudável. Alia-se também ao esforço global de melhorias socioambientais, organizando suas ações de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) para avançar rumo ao desenvolvimento sustentável.

O programa de voluntariado é uma das formas mais transformadoras de participação cidadã em nossa sociedade atual, pois é o meio com que todo cidadão, independentemente de escolaridade, religião, etnia, condição financeira ou física, pode fazer a diferença no meio em que vive.



O envolvimento nas ações voluntárias se destina a todos os colaboradores da MedSênior. Após um treinamento em voluntariado corporativo, basta preencher uma ficha de inscrição e assinar um termo de adesão, que sela o compromisso do indivíduo com a ação voluntária.

Com o objetivo de oferecer aos colaboradores um espaço para diálogo, troca de experiências e ações voluntárias, a MedSênior disponibiliza um manual do programa contendo todas as informações necessárias para que os colaboradores possam participar.

Desde 2020, a MedSênior orienta as ações de voluntariado por meio de sua Política de Voluntariado e Comitê de Voluntariado, em prol das comunidades em parceria com ILPIS (Instituições de Longa Permanência) e outras instituições que têm suas ações baseadas em valores como respeito, integridade, simplicidade e responsabilidade com as comunidades. Em 2021, com a criação do programa de voluntariado empresarial **SER + Voluntário**, a MedSênior obteve muitos avanços no trabalho com o protagonismo dos idosos, visando à saúde e ao bem-estar em comunidades e ILPIS próximas às nossas unidades.



Campanhas realizadas pelo Programa SER + Voluntário

- **Café com idosos:** visita às ILPIS
- **Inverno solidário:** arrecadação de agasalhos, meias, cobertores etc. e distribuição na comunidade
- **Viver +:** adoção de um idoso para presentear no Natal e arrecadação de mantimentos para a ceia de Natal
- **Doação de sangue:** movimento em parceria com o Hemoes, para estimular a doação de sangue
- **Dia internacional do voluntariado:** campanha em comemoração à data
- **Hospital MedSênior:** ação com música no corredor dos quartos de pacientes no hospital



Memorial Gratidão

A MedSênior junto ao artista Zota Coelho inaugurou no dia 19/12 o memorial Gratidão na Orla de Camburi, em vitória no estado do Espírito Santo. A homenagem é para os profissionais de saúde que estiveram e ainda estão na linha de frente na luta contra a pandemia do Covid-19.

A ideia é sermos abraçados por esses profissionais que tanto se doaram para o bem de toda sociedade, que dedicaram a suas próprias vidas para salvar outras vidas. O monumento é para que as próximas gerações não se esqueçam de quem foram esses grandes heróis, essas três entidades simbolizam a grandiosidade dos profissionais da saúde. No centro da peça há uma percepção de que eles estão debruçados sobre você, em um momento onde se expõem para te curar, te salvar. É um movimento de gratidão, para que fique marcado na memória de todos.

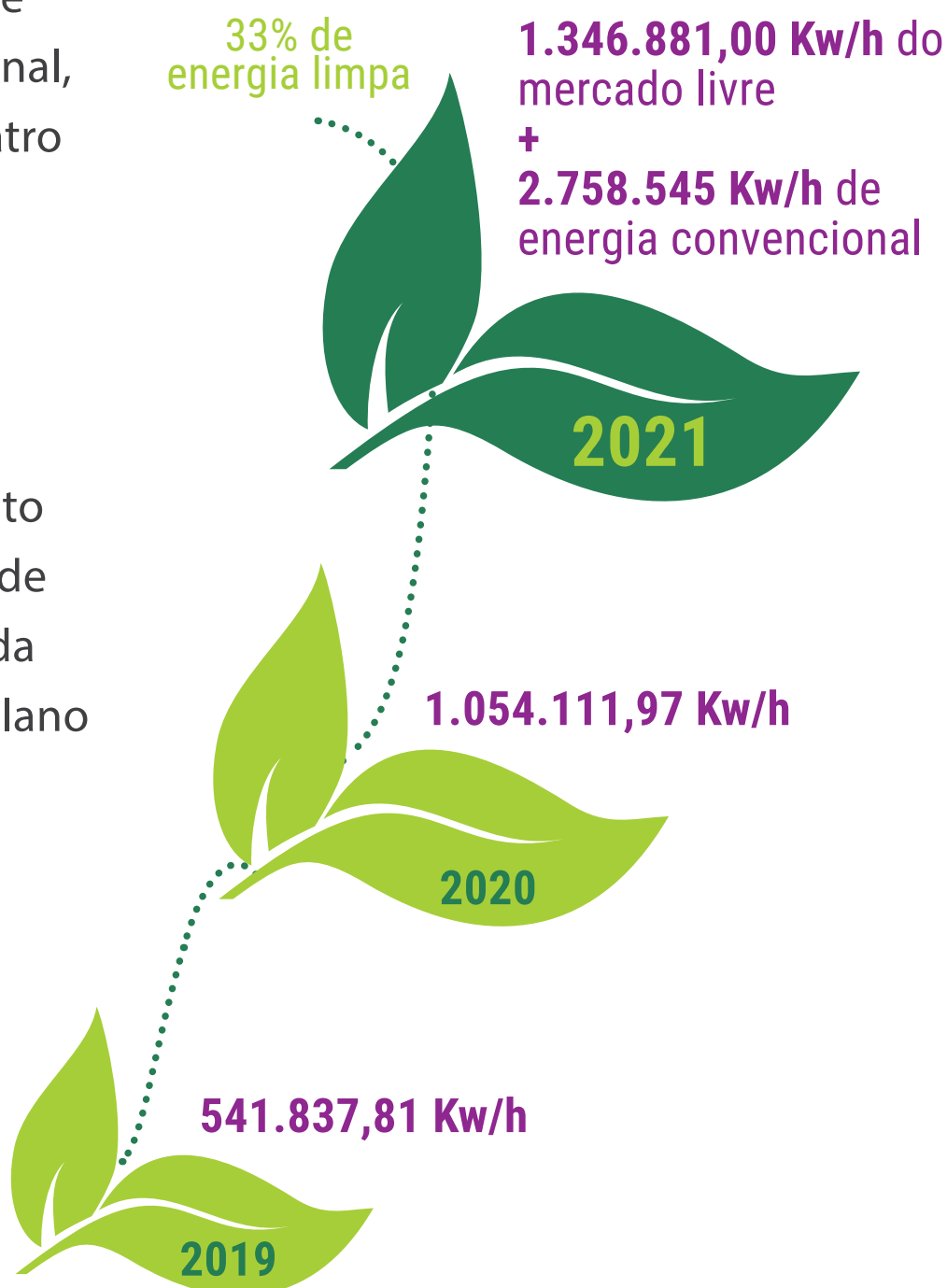


Energia

(GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 302-1)

Até 2020, a MedSênior utilizava compra de energia convencional, mas, em 2021, quatro de suas unidades migraram para o mercado livre de energia renovável.

Em 2021, o aumento do consumo total de energia decorreu da continuidade do plano de expansão.



Relatórios de energia renovável em consumo.

No ano de 2021, duas unidades migraram para o mercado livre.

Hospital MedSênior 2021

Mês/Ano	Energia Fora Ponta	Energia Ponta	Energia Total
Jan-21			0
Fev-21			0
Mar-21			0
Abr-21	133.901	12.797	146.698
Mai-21	130.100	13.079	143.180
Jun-21	110.073	11.540	121.613
Jul-21	113.254	12.077	125.331
Ago-21	116.521	12.501	129.022
Set-21	128.411	13.529	141.940
Out-21	132.149	12.585	144.734
Nov-21	125.028	12.507	137.534
Dez-21	143.391	15.490	158.881
			1.248.934

Medsenior Jerônimo 2021

Mês/Ano	Energia Fora Ponta	Energia Ponta	Energia Total
Jan-21			0
Fev-21			0
Mar-21			0
Abr-21			0
Mai-21	12.753	749	13.502
Jun-21	11.469	681	12.149
Jul-21	10.955	638	11.593
Ago-21	11.402	668	12.071
Set-21	10.216	591	10.807
Out-21	9.126	589	9.715
Nov-21	11.681	744	12.425
Dez-21	14.717	967	15.684
			97.946

Planeja-se para 2022

a contratação de uma certificação internacional que assegure a origem limpa da energia comprada no mercado livre e a inclusão de mais unidades no mercado de energia limpa.



Gestão da água

O consumo de água registrou redução, passando de 2.970,60 m³ em 2019 para 2.779,60 m³ em 2020, nas unidades próprias, com maior quantidade do produto demandada pelo Hospital MedSênior, que começou a funcionar em julho. Contudo, com o plano de expansão e inauguração de novas unidades, o consumo passou, em 2021, para 9.755,40 m³. Os dados são registros importantes, mas ressalta-se que não deve ser considerado comparativo do histórico de consumo de água, enquanto houver expansão da MedSênior.

O condomínio onde funciona o hospital possui um sistema de reúso de água de todos os aparelhos de ar-condicionados, que é posteriormente utilizada nos jardins e na lavagem de garagens. Nas unidades da Grande Vitória, no Espírito Santo, a água utilizada é adquirida junto à Companhia Espírito-santense de Saneamento (Cesan); em Belo Horizonte com a Copasa; Curitiba, Sanepar; Porto Alegre, DMA; e no Distrito Federal o produto é comprado pela Caesb Saneamento. O descarte de água em unidades assistenciais é feito nas redes das empresas de saneamento.

Gestão de resíduos

A MedSênior possui um **Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)** para cada uma das unidades da empresa, que visa orientar o manejo e descarte correto e o cumprimento da legislação que trata de resíduos de serviços de saúde.

O Hospital MedSênior possui, desde 2020, uma **Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (CGRSS)**, composta por profissionais das áreas de Hotelaria, Gerência de Enfermagem, Segurança do Trabalho, Qualidade, Educação Continuada e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

Planeja-se para 2022

que todas as unidades possuam sua própria comissão – pessoas que serão designadas para acompanhar o processo de gestão de resíduos.



Os resíduos gerados no hospital são descartados em lixeiras próprias, com sacolas nas cores específicas para cada tipo. Manuseados e recolhidos de acordo com instrução de trabalho específica, ficam armazenados temporariamente em contêineres e recolhidos de acordo com o Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde (PGRSS) por profissional de higienização, treinado e em horários predefinidos. Na sequência, são encaminhados ao abrigo de resíduos, até serem recolhidos, para descarte final, pelas prefeituras municipais (resíduo comum) e por empresas especializadas (resíduos hospitalares).

Foram realizados treinamentos nos hospitais para as equipes próprias e terceirizadas, além de auditorias presenciais para identificar a conformidade com o processo. Em associação com o trabalho da Comissão de Resíduos e conforme o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). Para diminuir o consumo de papel, a operadora adotou mais ferramentas digitais nos processos de contratos e credenciamento de rede.



Compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Tema material

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Ações MedSênior relacionadas

Gestão de recursos humanos



ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico

Meta 8.5 – Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente a todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.

Meta 8.8 – Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.

A estratégia de verticalização dos serviços da MedSênior tem possibilitado a expansão das atividades para novas localidades, o que impacta positivamente na geração de emprego nas unidades. Os recursos humanos da MedSênior são um pilar fundamental para a geração de valor. Por isso, a área de Pessoas e Cultura trabalha para atrair e desenvolver talentos e para garantir condições justas e um ambiente seguro e saudável de trabalho, minimizando possíveis riscos.

Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações MedSênior relacionadas
	 <p>ODS 5 – Igualdade de gênero Meta 5.5 – Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.</p>	<p>Além disso, 77% de nossa força de trabalho é feminina.</p>
<p>Experiência do cliente</p>	 <p>ODS 3 – Saúde e bem-estar Meta 3.4 – Até 2030, reduzir em um terço a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento, e promover a saúde mental e o bem-estar. Meta 3.8 – Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos.</p>	<p>A MedSênior não só atua com os atendimentos médicos ambulatoriais e hospitalares, como trabalha com um diferencial: proporcionar aos beneficiários um envelhecimento saudável por meio de um Programa de Medicina Preventiva estruturado e consolidado.</p>
<p>Inovação e tecnologia</p>	 <p>ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura Meta 9.1 – Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos. Meta 9.5 – Fortalecer a pesquisa científica, melhorar as capacidades tecnológicas de setores industriais em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento, inclusive, até 2030, incentivando a inovação e aumentando substancialmente o número de trabalhadores de pesquisa e desenvolvimento por milhão de pessoas e os gastos público e privado em pesquisa e desenvolvimento.</p>	<p>Foi criado um laboratório de inovação que permitiu pensar e desenvolver soluções tecnológicas voltadas para a terceira idade. São diversas as iniciativas, como o desenvolvimento do Raio-X COVID-19, ferramenta de inteligência artificial que apoia o diagnóstico da doença; o SolicitaMed, sistema que automatizou o processo de autorização de exames; e o Monitoramento Saúde, um sistema de apoio à tomada de decisão médica que utiliza inteligência artificial para simplificar a coleta de dados dos pacientes.</p>

Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações MedSênior relacionadas
<p>Ética e transparência</p>	 <p>ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes Meta 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.</p>	<p>A MedSênior possui um Código de Conduta que orienta os colaboradores quanto aos padrões de conduta que devem ser observados e cumpridos para a garantia de uma atividade profissional ética. O canal de ouvidoria, além dos demais canais de atendimento, são meios para engajar e ouvir as demandas dos clientes. Em relação à transparência, demos um passo importante em 2020, quando foi produzido o primeiro relatório de sustentabilidade da empresa e seguimos com esse compromisso em 2021.</p>
<p>Ação comunitária</p>	 <p>ODS 4 – Educação de qualidade Meta 4.4 – Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p>  <p>ODS 11 – Cidades e comunidades sustentáveis Meta 11.4 – Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.</p>  <p>ODS 17 – Parcerias e meios de implementação Meta 17.17 – Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas, privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias</p>	<p>A MedSênior prioriza a contratação local de fornecedores de serviços e produtos e a realização de parcerias com organizações que atuem com as comunidades locais próximas às áreas de atuação da empresa. Com isso, apoiamos projetos diversos que beneficiam essas comunidades, focando em diversos públicos, principalmente os idosos, em projetos de geração de renda, valorização cultural e ambiental, entre outros, patrocinados via lei de incentivo e fundos municipais e com apoio de nosso programa de voluntariado.</p>
<p>Energia</p>	 <p>ODS 7 – Energia limpa e acessível Meta 7.2 – Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.</p>	<p>Parte da energia utilizada pelas operações da MedSênior é oriunda do mercado livre de energia. Ao adquirir a energia do mercado livre, reduzimos custos e incluímos fontes renováveis em nossa matriz energética.</p>

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

(GRI 102-54 GRI 102-55)

Este relatório foi preparado em conformidade
com as Normas GRI: opção Essencial.



Para dúvidas sobre este relatório, entrar em contato com:

responsabilidadesocial@medsenior.com.br

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	Notas/ Omissões
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da organização	p. 12
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	p. 12
	102-3	Localização da sede da organização	p. 21
	102-4	Local de operações	p. 21
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	p. 12
	102-6	Mercados atendidos	p. 21
	102-7	Porte da organização	p. 12
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	p. 12
	102-9	Cadeia de fornecedores	p. 24, p. 28
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	p. 24
	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	p. 35
	102-12	Iniciativas externas	p. 35
	102-13	Participação em associações	p. 35
	102-14	Declaração do mais alto executivo	p. 4, p. 7, p. 10
	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	p. 35
	102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	p. 112
	102-18	Estrutura de governança	p. 24
	102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	p. 51
	102-41	Acordos de negociação coletiva	p. 51
	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	p. 51
	102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	p. 51
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	p. 51
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	p. 51
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	p. 51
	102-47	Lista de tópicos materiais	p. 51
	102-48	Reformulação de informações	Não houve
	102-49	Alterações no relato	
	102-50	Período coberto pelo relatório	2021



NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	Notas/ Omissões
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-51	Data do relatório mais recente	2020
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	responsabilidadesocial@medsenior.com.br
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	p. 141-144
	102-56	Verificação externa	Não foi realizada verificação externa
Tema material		Gestão de Recursos Humanos	
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	p. 58
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	p. 58
	103-3	Avaliação da forma de gestão	p. 58
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	p. 58
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	p. 58
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	p. 58
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 58
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	p. 58
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	p. 58
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	p. 58
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 58
	403-9	Acidentes de trabalho	p. 58
	403-10	Doenças profissionais	p. 58
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	p. 58
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	p. 58
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	p. 58



NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	Notas/ Omissões
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	p. 58	
Tema material	Experiência do cliente		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 82	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 82	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 82	
Tema material	Inovação e tecnologia		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 94	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 94	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 94	
Tema material	Ética, integridade e cumprimento às normas		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 112	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 112	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 112	
Tema material	Ação comunitária		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 115	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 115	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 115	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p. 58	
Tema material	Energia		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	p. 133	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	p. 133	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	p. 133	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	p. 133	





Agradecimentos:

a **TODOS** que colaboraram na elaboração e execução deste relatório.

Produzido por MedSênior.

Coordenação do relatório: Setor de Responsabilidade Social & Sustentabilidade da MedSênior

Desenvolvido de acordo com as normas e padrões GRI por:

Bridge3 Governança & ESG – Training Center GRI no Brasil, 2022.

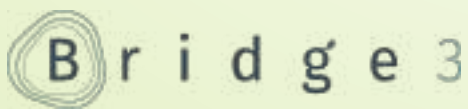
Consultoras responsáveis: Daniela Manole, Amanda Carbone e Sonia Coutinho/Bridge3.

Fotos: acervo da MedSênior e bancos de imagens.

Infográficos: Sopros Design e Visão Editorial.

Redatora e revisora de português: Poliana Magalhães/Bridge3.

Diagramação e coordenação editorial: Eliane Otani/Bridge3.



bridge3.com.br