



relatório de  
sustentabilidade

2022

**MedSênior** 

# Índice

Sobre este relatório . . . . .	4
Declaração do CEO . . . . .	6
Carta do vice-presidente executivo . . . . .	8
Carta da vice-presidente de operações . . . . .	11
Atividades e colaboradores . . . . .	13
Cadeia de valor . . . . .	16
Nossas unidades e serviços . . . . .	17
Nossos colaboradores . . . . .	18
Governança . . . . .	21
Conselho de Administração e suas atribuições . . . . .	22
Gestão de impactos. . . . .	24
Conflitos de interesses e comunicação de preocupações cruciais . . . . .	25
Estratégia, políticas e práticas. . . . .	26
Código de Conduta. . . . .	27
Órgão regulador . . . . .	28
Stakeholders . . . . .	29

Materialidade . . . . .	31
Gestão de recursos humanos . . . . .	34
Diversidade e inclusão . . . . .	37
Desenvolvimento humano . . . . .	40
Avaliação de desempenho e competências organizacionais . . . . .	42
Saúde e segurança . . . . .	43
Convênio Gympass . . . . .	46
SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho . . . . .	47
Programa Meu Momento . . . . .	48
Programa Sextou Com S de Saúde. . . . .	48
Direitos humanos . . . . .	50
Gestão de riscos . . . . .	51
Ética, integridade e atendimento às normas . . . . .	52
Atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) . . . . .	54
Gestão de água . . . . .	56
Gestão de resíduos . . . . .	57
Energia . . . . .	58
Experiência do cliente. . . . .	59
Programa de medicina preventiva . . . . .	61
Oficina da Saúde . . . . .	63
Pesquisa de satisfação com beneficiários . . . . .	65
Avaliação geral do plano de saúde. . . . .	66
Canal de ouvidoria . . . . .	67
Inovação e tecnologia . . . . .	69
Ação comunitária . . . . .	72
Ações internas . . . . .	74
Comprometimento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. . . . .	76
Sumário de conteúdo GRI . . . . .	80

# Sobre este relatório

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5)

Com satisfação, apresentamos o **terceiro relatório anual de sustentabilidade da MedSênior**, referente aos resultados do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, mesmo período do relatório financeiro da empresa.

Para a sua elaboração, consideramos a versão 2021 das Normas e Padrões GRI (Global Reporting Initiative), que estabeleceu novos critérios, com obrigatoriedade de aplicação a partir de 2023 para avaliação dos resultados de 2022. De acordo com esses novos parâmetros, os conteúdos gerais foram reorganizados e a materialidade recebeu novas regras, que levam em conta a significância dos impactos, além da probabilidade de ocorrência para os impactos potenciais.

Com base nas informações de 2021, incluindo os temas materiais então definidos, e a partir do envolvimento da nossa diretoria e de colaboradores-chave, foram priorizados novos temas materiais em 2022 (para mais detalhes, ver item “Materialidade”), bem como atualizadas as metas anteriormente previstas para 2022 e estabelecidas novas para 2023 ou próximos anos.

Todos os dados aqui publicados foram reportados pelo vice-presidente executivo da MedSênior ao Conselho de Administração, que aprovou a divulgação.

Para mais informações sobre este relatório e seu conteúdo:

[responsabilidadesocial@medsenior.com.br](mailto:responsabilidadesocial@medsenior.com.br)



# DECLARAÇÕES

(GRI 2-22)

# Declaração do CEO

## Rumo a um futuro ainda mais promissor!

É muito gratificante endossar o nosso **terceiro relatório de sustentabilidade**, agora relativo à jornada de 2022 e, pela análise do seu conteúdo, constatar o quanto **avancamos nas questões relacionadas aos temas ambientais, sociais e de governança**, e como esses avanços estão em consonância com nosso plano de negócios.

O ano de 2022 foi marcante na caminhada da MedSênior. Primeiramente, é inevitável apontar que as consequências da pandemia de covid-19 atingiram todas as operadoras de saúde, mas, principalmente, aquelas que, como a MedSênior, abrangem a faixa etária acima dos 49 anos, que foi uma das mais acometidas pela doença.

Um marco muito positivo foi a entrada do **Fundo Soberano de Cingapura** como nosso novo acionista, que nos proporcionou uma visão estratégica

renovada e nos impulsionou a enxergar de maneira mais abrangente as questões gerenciais, expandindo nossos horizontes além do que imaginávamos ser possível. O conhecimento e a experiência internacional desse Fundo agregaram uma perspectiva de um novo mundo ao qual não tínhamos tempo para olhar.

Os planos de expansão foram concretizados com a inauguração de novas unidades, com destaque para a chegada da MedSênior a São Paulo. A meta é ampliar a nossa presença no eixo Sul-Sudeste em breve, ingressando na cidade de Florianópolis (SC); e caminhar rumo ao Norte-Nordeste, onde implementaremos um produto personalizado, que já está em desenvolvimento.

Voltando à questão da turbulência no setor de saúde iniciada em 2020, temos que a MedSênior se sobressaiu positivamente devido à sua abordagem cautelosa e ao seu **compromisso com um planejamento sólido** que nos permite manter a nossa meta de chegar a 2030 atendendo um milhão de brasileiros. Sabemos que isso só será possível se mantivermos nossa vigilância e nosso propósito claro, sempre ampliando, trabalhando na verticalização e, em especial, na nossa espinha dorsal, que é a prevenção.

Nessa jornada positiva, tecnologia e inovação – um dos temas materiais deste ano – tornam-se parceiras fundamentais para a efetivação do nosso crescimento. Por exemplo, não tão antigamente, andávamos 100 km para tentar vender uma ou duas “vidas”: hoje, com a dedicação e o auxílio de Tecnologia e Inovação, conquistamos, em média, 245 clientes em um único dia. Outro avanço imputado a essas parceiras é a redução considerável de uso de papel, devido às novas formas de atuação, com o desenvolvimento de produtos digitalizados e a adaptação às novas necessidades trazidas pela pandemia.

Reconheço aqui **a presença das estratégias ESG na companhia, que nos ajudam a olhar com outros olhos os processos**, do mesmo modo como

a inclusão de um novo sócio também nos fez ver novas perspectivas e novos mundos, reafirmando o nosso objetivo de sempre buscar o bem-estar de todos e soluções inovadoras e sustentáveis para garantir um futuro melhor para a sociedade em geral.

Convido a todos – colaboradores, parceiros, comunidade, beneficiários e todas as partes relacionadas – a explorarem este nosso relatório de sustentabilidade de 2022 e a conhecerem mais detalhadamente nossas conquistas e nossos desafios.

Agradeço por fazerem parte de nossa jornada e conto com seu apoio contínuo para construirmos um futuro ainda mais promissor!

*Maely Coelho, CEO*



# Carta do vice-presidente executivo

“Sozinhos não somos ninguém!”

Considero a frase que dá título ao meu depoimento a base das ações da MedSênior. Ela resume o termo africano *ubuntu*, sobre o qual já falamos em nosso relatório de sustentabilidade de 2021 e relembro agora: **somos uma empresa que trabalha para pessoas e com pessoas**. Este posicionamento se faz presente em vários pontos destacados nesta terceira edição do nosso relatório de sustentabilidade, que relata os principais resultados alcançados pela MedSênior em 2022 nas áreas **social, ambiental e de governança**.

Antes de tudo, o beneficiário da MedSênior é o centro das nossas estratégias, desde a implantação de novas ações no programa MIL Sênior, voltado à melhoria da qualidade dos nossos serviços, até as ações mais estratégicas para alcançarmos o nosso propósito do **Bem Envelhecer**.

Em 2023, queremos focar na saúde – física, mental e financeira – propiciando o engajamento de todos, por meio desses pilares.

Em relação aos nossos colaboradores, dentre várias realizações de 2022, destaco a elaboração da Política de Remuneração, o desenvolvimento e o treinamento do Código de Conduta e a conclusão de um diagnóstico de cultura cujos resultados estão sendo utilizados para o fortalecimento da cultura organizacional. Outro ponto relevante para nós é quanto à diversidade. Um vez que nossa força de trabalho consiste em 77% de mulheres, incorporamos um plano de saúde externo que abrange as especialidades de obstetrícia e pediatria, para atender nossos colaboradores e suas famílias.



Ao focarmos em pessoas, sabemos que precisamos entender qual é o impacto que a nossa companhia tem também sobre elas e o que podemos fazer para melhorar o ambiente em que elas vivem. Assim, em termos ambientais, **chegamos em 2022 com cerca de seis unidades que já fazem uso de energia limpa** e vamos ampliar essa cobertura em 2023. Em 2022, o programa Plante um Legado promoveu a ressignificação da questão ambiental entre os colaboradores e seus familiares, com o plantio de uma árvore feito por integrantes de uma mesma família juntos, simbolizando a união do grupo.

Destacamos a inclusão dos direitos humanos em nosso Código de Conduta e reforçamos o compromisso dos nossos fornecedores e parceiros contra as práticas não toleradas, como trabalho escravo e infantil. Embora seja desafiante identificar e eliminar essas práticas em toda a cadeia, estamos comprometidos em realizar uma gestão de riscos sólida e estabelecer diretrizes claras para promover os direitos humanos em todas as nossas atividades.

Enfim, o conteúdo deste relatório mostra que estamos em constante busca por evolução e atualização. Em 2022, por exemplo, a MedSênior vivenciou um momento extremamente emblemático com a chegada do Fundo Soberano de Cingapura como acionista. A partir dessa nova fase, **a governança ganhou maior robustez** e, com isso, estabelecemos três comitês: o Comitê de Pessoas, o Comitê de Tecnologia e o Comitê de Finanças e Estratégia. Esses comitês proporcionaram uma compreensão mais aprofundada da evolução da empresa e permitiram projetar um futuro mais promissor ainda, nos levando à certeza de que não há futuro sem tecnologia, sem pessoas e sem uma empresa equilibrada economicamente, que prioriza a geração de caixa e a ausência de endividamento. Vale ressaltar que esses comitês não participam diretamente da gestão, mas atuam por meio do Conselho de Administração (CAD) e de reuniões específicas.

No mesmo período, lançamos diversas unidades assistenciais com foco na melhoria dos atendimentos aos nossos clientes, inauguramos prontos-socorros e estamos ampliando nossas unidades com o objetivo de dar suporte ao crescimento da nossa carteira e manter a qualidade dos serviços prestados.

Nossa entrada em São Paulo foi desafiadora, dada a dimensão desse mercado. No entanto, encaramos como uma oportunidade de crescimento, assim como fizemos e faremos em outros mercados.

Em termos de governança corporativa, buscamos fortalecer ainda mais nossa cultura de integridade e transparência a partir de um ambiente seguro para o reporte dos nossos colaboradores.

O futuro nos reserva a oportunidade de engajar ainda mais as pessoas em relação ao meio ambiente, à saúde financeira e ao cuidado com a saúde física e mental. Esses três aspectos serão os alicerces para construirmos um futuro próspero e sustentável, tanto para nossos beneficiários quanto para nossa empresa como um todo.

***Maely Filho, vice-presidente executivo***



# Carta da vice-presidente de operações

## Inovações e excelência no atendimento aos beneficiários

O ano de 2022 foi de concretizações importantes para a MedSênior, com a nossa entrada em novos mercados, inauguração de novas instalações, implantação de um novo sistema de monitoramento de beneficiários e a chegada de um novo acionista, que agregou muito conhecimento à nossa gestão, contribuindo para o fortalecimento de nossa filosofia e estratégias.

Embora em situação pós-pandemia, com a Organização Mundial da Saúde anunciando sua diminuição, retomamos a nossa rotina de atendimentos e procedimentos e tivemos que lidar com um expressivo aumento na demanda de pacientes que estavam retornando aos tratamentos após o período de reclusão. Para atender a essa demanda, foi necessário redobrar os esforços e buscar maneiras de fornecer o melhor acolhimento possível.

Os desafios continuaram com a implementação de soluções para melhorar a qualidade dos nossos serviços, em que destaco a nova Central de Inteligência e Monitoramento, pela qual acompanhamos o histórico dos beneficiários. Reforçamos os nossos esforços na satisfação do cliente e já estamos planejando a troca do CRM (*customer relationship management*/sistema de gerenciamento do relacionamento com os clientes), a fim de oferecer maior conforto, segurança e satisfação aos beneficiários, o que permite um contato mais próximo e digno e proporciona uma experiência de alta qualidade aos usuários.

A presença em diferentes regiões, com diferentes culturas, traz um desafio ainda maior para manter as equipes motivadas e engajadas em todas as unidades da MedSênior no Brasil, de forma a proporcionar um serviço diferenciado a um público especial, que requer cuidados específicos. Dessa forma, realizamos reuniões frequentes

com coordenadores e diretores externos em todas as unidades, e eu, Maely Coelho e Maely Filho procuramos manter nossa presença física nas capitais, para transmitir a mesma filosofia e cultura a todos os colaboradores. Além disso, a MedSênior promove treinamentos que enfatizam a qualidade do atendimento e o desempenho, procurando contratar profissionais qualificados que compartilhem o valor de cuidar das pessoas.

Nosso Código de Conduta também desempenha um papel fundamental na empresa, ao transmitir a importância dos direitos humanos e discutir o assunto durante o processo de contratação tanto de colaboradores quanto de médicos. Garantimos a qualidade do atendimento em todos os âmbitos, ou seja, interna e externamente, tratando todas as queixas recebidas de forma diligente, por meio de uma análise realizada por nossos nove diretores médicos em diferentes níveis.

Olhando para o futuro, a entrada do fundo de investimentos fortaleceu nossa estrutura de governança, permitindo maior profissionalização da empresa. Estamos dando passos determinantes para o nosso crescimento, com investimentos

em verticalização de serviços, como a abertura de um novo hospital, prontos-socorros avançados e especializações em regiões estratégicas. Dessa forma, vamos facilitar o acesso dos nossos beneficiários aos cuidados de saúde.

Como mensagem final, ressalto que, nesse processo de crescimento, é essencial profissionalizar nossos colaboradores. Afinal, a mágica do cuidado e da excelência parte deles, que estão em contato direto com nossos clientes.

***Priscila Valentim,***  
***vice-presidente de Operações***



# Atividades e colaboradores

(GRI 2-1, 2-6, 2-7, 2-8)

## Medicina preventiva é nosso diferencial

Fundada em 2010, a MedSênior (Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A) é uma operadora de saúde voltada à terceira idade e que comercializa 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.

Dentre as soluções oferecidas no portfólio, estão produtos com coberturas individual ou familiar, ambulatorial e hospitalar (sem obstetrícia), para grupos de municípios dos Estados que cobrimos.

Por meio de uma equipe multidisciplinar proativa, o Programa de Medicina Preventiva da MedSênior acompanha periodicamente os pacientes, estimulando o cuidado e a prevenção de doenças, com vistas a permitir a melhora na qualidade de vida e a redução e o retardo do aparecimento de doenças crônicas comuns nos pacientes mais idosos.

Árvore com as fotos dos líderes Medsênior produzida na convenção MedSênior 2022



**Atuamos em sete unidades federativas do país**, oferecendo soluções personalizadas de acordo com a localidade. No fim de 2022, contávamos com unidades nos Estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal/Brasília. Todas as unidades estão integradas à nossa matriz, em Vitória (ES). Ademais, finalizamos 2022 com 82.000 pacientes.

## CRESCIMENTO E VERTICALIZAÇÃO

Em meados de 2022, a MedSênior recebeu o aporte do Fundo Soberano de Cingapura (GIC), um dos maiores investidores de *fintech* do mundo, que adquiriu cotas de participação na empresa e agregou *expertise* internacional às estratégias. Com isso, a MedSênior reforçou os seus planos de verticalização do atendimento, com investimentos em recursos próprios, como hospitais, laboratórios e outros serviços na área de saúde, ampliando sua rede de assistência ao usuário.

## ATIVIDADES



**516.000**  
exames  
laboratoriais



**287.161**  
consultas, terapias, exames,  
procedimentos, cirurgias e  
atendimentos domiciliares



**341.373**  
teleatendimentos



**172.869**  
exames de  
diagnóstico



## PRESENÇA NAS CIDADES

No segundo semestre de 2022, ingressamos em São Paulo com uma unidade, com previsão de inauguração de mais duas em 2023, todas na capital (São Paulo), totalizando, assim, 22 unidades próprias, divididas em 17 cidades.



### Sede Administrativa:

Rua Pedro Fonseca, 170 - Bairro Monte Belo  
Vitória - Espírito Santo - CEP: 29053-280

Para as unidades próprias, consulte:  
<https://www.medsenior.com.br/servicos-proprios>



# Cadeia de valor

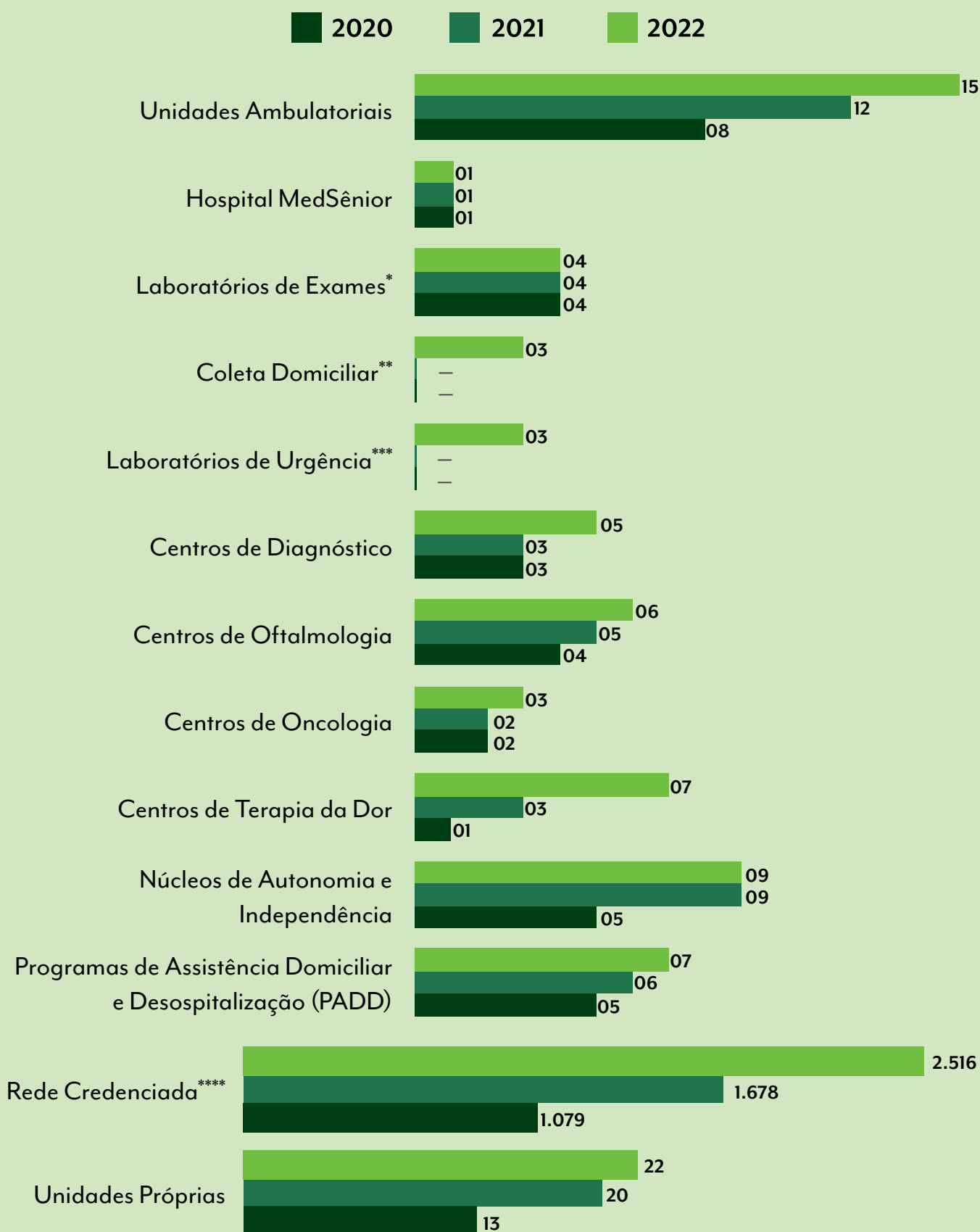
Nossa cadeia de valor é composta pelas áreas essenciais para a prestação de serviços de saúde com qualidade. Nas unidades ambulatoriais, nos laboratórios de exames e no Hospital MedSênior, oferecemos atendimento médico, diagnósticos e acompanhamento. Nos centros de diagnóstico, de oftalmologia, de oncologia e de terapia da dor,

o beneficiário encontra serviços especializados e tratamentos avançados. Contamos também com uma rede credenciada de profissionais especializados e com os Núcleos de Autonomia e Independência e Programas de Assistência Domiciliar e Desospitalização (PADD), que visam a acompanhar os beneficiários em diferentes tipos de cuidados.





# Nossas unidades e serviços



\*Previsão de expansão de serviços para Brasília/DF e Rio de Janeiro em 2023.

\*\*Previsão de expansão de serviços para São Paulo (SP), Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS).

\*\*\*Previsão de expansão de serviços para PS-Vila Velha (ES), PS-Barra da Tijuca (RJ), PS-Botafogo (RJ) e PS-Taguatinga (DF).

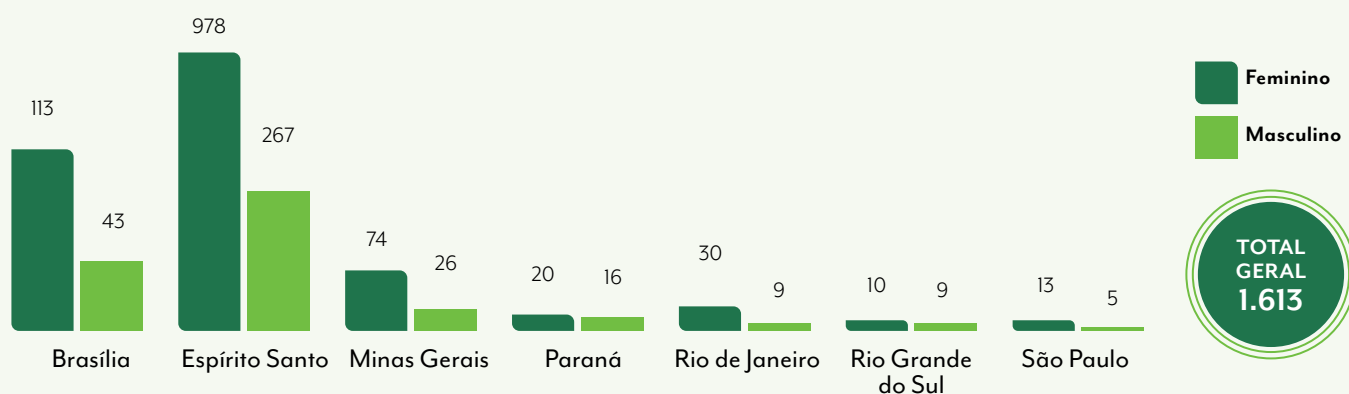
\*\*\*\*Sem contabilizar as unidades próprias.

# Nossos colaboradores

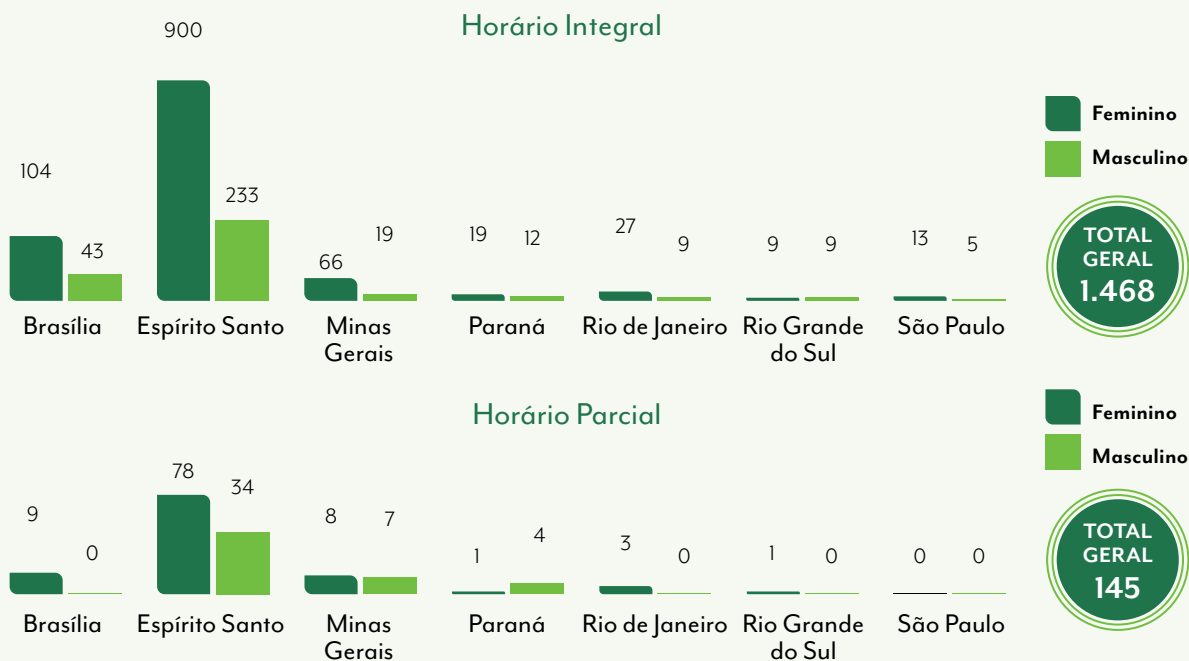
Em dezembro de 2022, a MedSênior contava com **1.613 colaboradores permanentes, 24,7% a mais do que em 2021**, em consequência da expansão para a cidade de São Paulo (SP)

e abertura de um pronto-socorro em Brasília/DF. A empresa não tem colaboradores temporários ou sem garantia de carga horária e terceiriza a equipe de serviços gerais, copa e portaria.

## COLABORADORES PERMANENTES, POR GÊNERO E POR REGIÃO



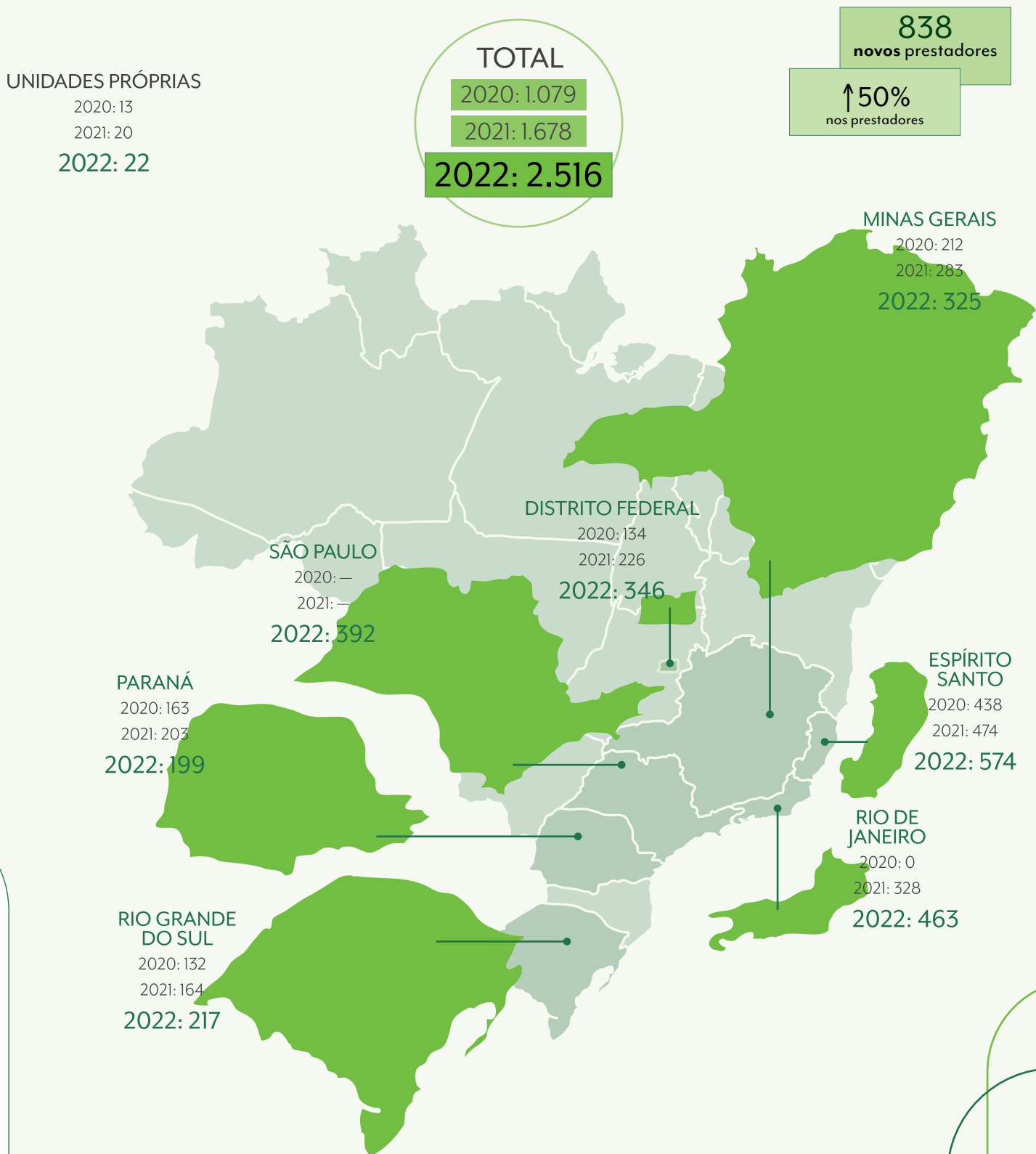
## COLABORADORES PERMANENTES, EM TEMPO INTEGRAL E PARCIAL, POR GÊNERO E REGIÃO



Ao final do ano, o número de prestadores credenciados ativos, como médicos, fisioterapeutas e enfermeiros, chegou a 2.516, aumentando cerca de 50% em relação a 2021. Este aumento

deve-se ao credenciamento de 392 novos prestadores com início das operações em São Paulo, e de 446 em outros Estados, ampliando e melhorando a rede de atendimento aos beneficiários.

## REDE CREDENCIADA – PRESTADORES DE SERVIÇOS – 2022



# MISSÃO, VISÃO E VALORES



**Propósito** ■ Bem envelhecer.



**Visão** ■ Ser excelência em Medicina Preventiva para a Terceira Idade.



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

## Valores:

- Respeito e valorização aos funcionários e clientes
- Atendimento humanizado aos clientes
- Inovação
- Foco na qualidade
- Seriedade
- Transparência que gera confiança e proximidade
- Ética



# Governança

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21)

## Rumo a uma governança robusta

A área de governança da MedSênior está pleno desenvolvimento.

Em 2023, um setor próprio de *compliance* começará a atuar para proporcionar mais robustez aos processos e às condutas.

Uma das consequências da entrada do Fundo Soberano de Cingapura como acionista da MedSênior em 2022, foi o incentivo à formação dos

Comitês de Gente, de Tecnologia e de Finanças e Estratégia, os três com atuação direta junto ao Conselho de Administração. Em paralelo, houve, também, a criação de um Comitê Regulatório.

Todos os nossos comitês são apenas consultivos e sem poder de decisão, voltados apenas a estudos e estatísticas. Sua função é de levar ao Conselho de Administração (CAD) informações atualizadas sobre a companhia.

**Assuntos relacionados a ESG (Ambiental, Social e Governança) são desenvolvidos por um setor interno de ESG e monitorados por meio de ferramentas e metodologias do mercado: GRI, ODS, entre outros.**

# Conselho de Administração e suas atribuições

O Conselho de Administração da MedSênior é um órgão de deliberação colegiada, cuja competência está fixada, nos termos da Lei n. 6.404/1976, no Estatuto Social da empresa e nos acordos de acionistas, firmados conforme o artigo 23 do Estatuto Social.



## PRESIDENTE

Tem mandato de três anos e não exerce funções de gestão ou operacionais na companhia.

Integra o grupo de conselheiros, atuando junto a 2 conselheiros externos, com direito a voto.

CEO



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Atua a partir de regimento próprio e é responsável por zelar pela perenidade da empresa a partir de perspectiva de longo prazo e sustentabilidade.

Considera os aspectos econômicos, sociais, ambientais e de boa governança corporativa ao definir os negócios e as operações da organização.

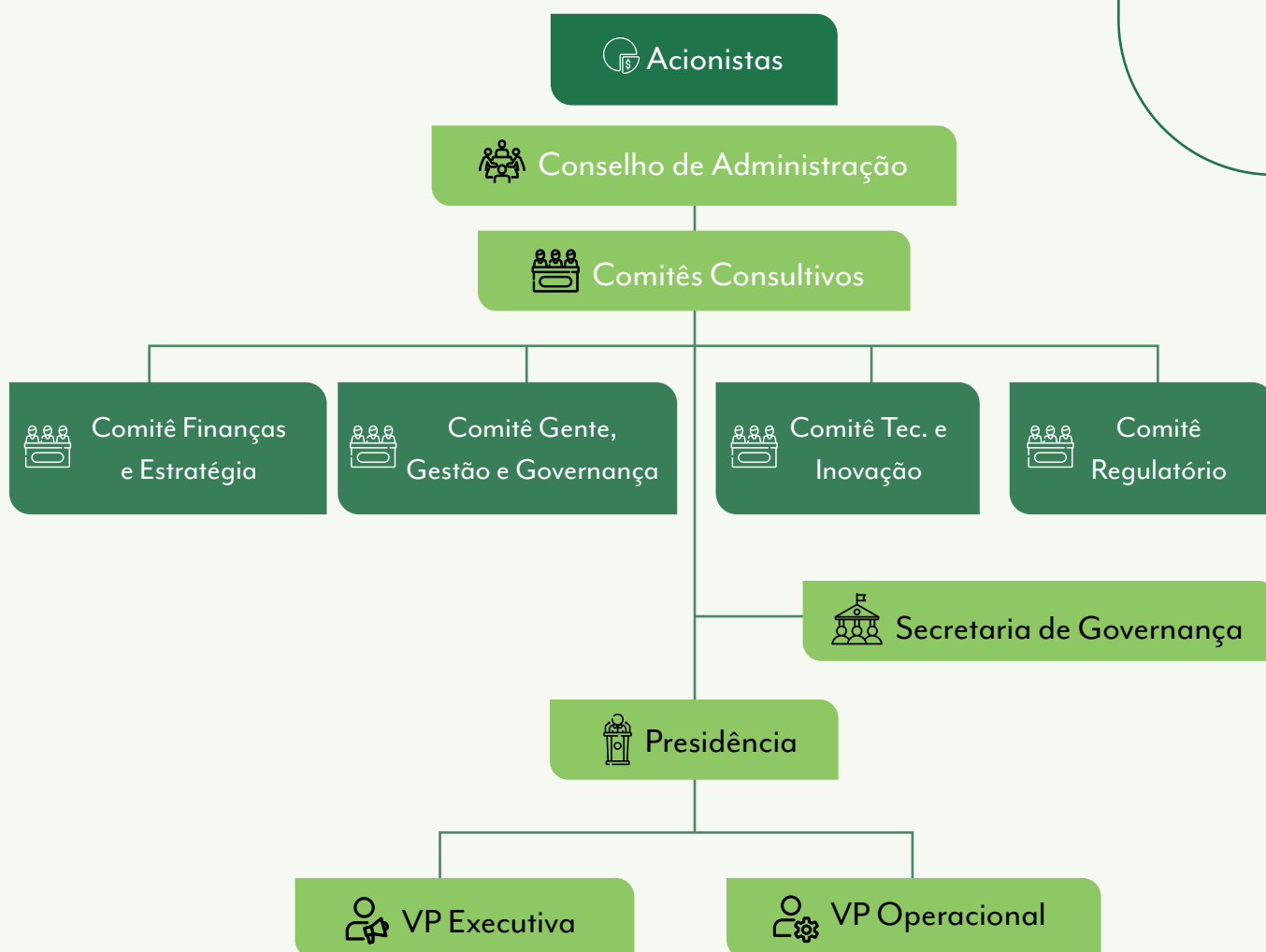


Protege os interesses dos acionistas de forma ética e responsável, em decisões estratégicas que visam a maximizar o valor para os acionistas, mantendo integridade e transparência em todas as ações.

Promove estrutura de gestão competitiva, ágil e eficiente, e, para isso, busca os melhores profissionais disponíveis no mercado, capazes de impulsionar o crescimento e a inovação da empresa.



## ORGANOGRAMA DA GOVERNANÇA



Cabe ao Conselho de Administração também debater, analisar e aprovar a estratégia da empresa; e às diretorias operacional e executiva, desenvolver o que foi aprovado, tendo como guia o planejamento estratégico (PE) elaborado com apoio de uma consultoria externa. O acompanhamento da execução desse plano é feito mensalmente durante a avaliação geral mensal (AGM), com

a participação de diretores, gerentes e responsáveis pelas áreas, além da apresentação de um painel com indicadores estratégicos monitorados para cada regional da MedSênior. Esse painel possibilita uma visualização mais efetiva do desempenho das áreas e da evolução das metas estratégicas do ano, facilitando a análise e a indicação de medidas corretivas e preventivas, caso necessário.

## Gestão de impactos

Assembleias gerais ordinárias (AGOs) e reuniões administrativas são os canais para comunicar aos vice-presidentes operacional e executivo e às áreas estratégicas da operação sobre os impactos relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social.

Em 2022, a estratégia da companhia foi desenvolver uma cultura mais

sustentável e reforçar as ações de boas práticas em ESG, que foram monitoradas por meio de indicadores de impacto social e avaliações de campanhas e projetos.

Em 2023, daremos maior robustez aos indicadores estratégicos, por meio de mentoria, consultorias e demais ações na organização.





## Conflitos de interesses e comunicação de preocupações cruciais

Os conflitos de interesses são considerados temas sensíveis em todas as esferas de relacionamento da MedSênior.

Em relação aos colaboradores, o assunto e possíveis implicações fazem parte do conteúdo do próprio Código de Conduta, aplicado a todos da empresa, independentemente do cargo ocupado ou da função desempenhada, incluindo estagiários, colaboradores efetivos e temporários, membros do Conselho e a diretoria. No item relacionado ao tema, fica clara a necessidade de não se utilizar de condutas adotadas com base em interpretações individuais e, ainda, de se evitar conflitos de interesses entre anseios individuais e os objetivos empresariais (ver mais informações sobre o Código de Conduta no item “Estratégia, políticas e práticas”).

Em 2022, desenvolvemos o nosso Canal de Ética, instrumento destinado para a recepção, o tratamento e a comunicação de manifestações críticas. O processo entrará em operação em 2023 (ver mais informações no item “Ética, integridade e atendimento às normas”).



# Estratégia, políticas e práticas

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28)

A MedSênior transparece em todas as suas ações e estratégias a sua missão de oferecer assistência humanizada à saúde para a terceira idade, com foco no bem envelhecer, a um preço justo e, fundamentalmente, ser referência em medicina preventiva para a terceira idade. Atores de destaque nessa valorização e respeito são colaboradores, parceiros e demais *stakeholders* do entorno.

Em relação aos seus parceiros, a companhia busca fornecedores nacionais que atendam aos seus requisitos de avaliação e ofereçam uma operação logística eficiente,

insumos de qualidade e capacidade de atender a todas as regiões. Além de documentação e registros nos órgãos de fiscalização atualizados, a não violação aos direitos humanos está explícita em todas as negociações, sendo fundamental que os contratados assumam o compromisso de não utilizar trabalho infantil ou forçado, não pratiquem condições análogas à escravidão, promovam a valorização da diversidade e cumpram a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e ambiental. Um dos principais diferenciais na decisão pela contratação são as ações de sustentabilidade reportadas pelos candidatos.



# Código de Conduta

O Código de Conduta da MedSênior é o documento oficial de compromisso e de políticas relacionadas às ações e às atitudes dos colaboradores. Conceitos como responsabilidade, respeito, integridade e diligência permeiam todo o seu conteúdo de 70 páginas.

Os temas abordados estão relacionados à conduta de todos os colaboradores e parceiros e associados quanto ao cumprimento dos valores da MedSênior – respeito às pessoas; cuidados com a saúde pessoal e do ambiente de trabalho; valorização de fornecedores e concorrentes; humanização no atendimento aos beneficiários, à sua família e aos médicos; transparência da comunicação; bem como integridade, segurança da informação e do conhecimento, qualidade, ética, seriedade, preocupação com a sociedade e o meio ambiente. O documento também aborda as informações necessárias relacionadas à central de atendimento, canais de ouvidoria, dúvidas, sugestões e denúncias, medidas disciplinares, Comitê de *Compliance* e o Canal de Ética.

A MedSênior conta com uma Política de Responsabilidade Social que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para as práticas socioambientais e de relacionamento com as partes interessadas, sejam elas colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade (consulte também o item “Ação comunitária”).



A Política de Responsabilidade Social está disponível no site: <https://www.medsenior.com.br> dentro da aba de responsabilidade social.



## Órgão regulador

Como empresa da área de saúde, a MedSênior atua de acordo com as normas do seu órgão regulador, que é a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculada ao Ministério da Saúde e responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil. A regulação do setor pode ser entendida como um conjunto de medidas e ações do Governo que envolvem normas, controle e fiscalização de segmentos de mercado explorados por empresas para assegurar o interesse público.

Na estrutura organizacional da companhia, há departamentos cujo objetivo é garantir que os processos estejam aderentes à legislação.

## Participação em associações

A MedSênior é mantenedora do Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF), uma associação civil sem fins lucrativos, e participa de reuniões em algumas prefeituras locais e comunidades, de forma colaborativa e voluntária.



# Stakeholders

(GRI 2-29, 2-30)

A MedSênior possui diálogo e envolvimento contínuo 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 2022, com as normas GRI 2021, partimos dos impactos e temas materiais trazidos

e priorizados pelos *stakeholders* em 2020/2021, para a realização de nova análise, incluindo critérios de significância dos impactos, probabilidade, seguida de priorização.

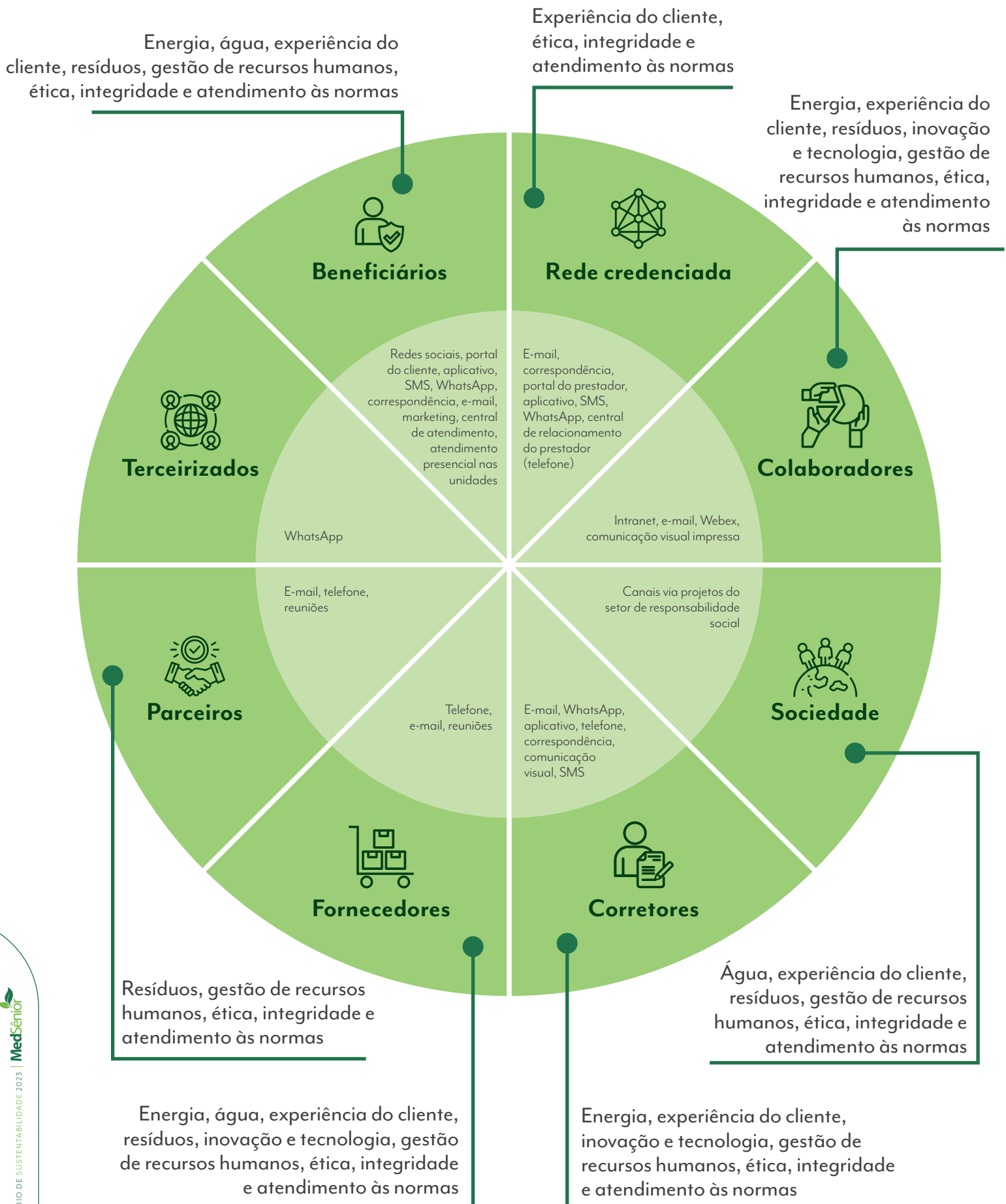
Seus **principais grupos de interesse, canais de engajamento e preocupações**, que foram considerados em 2022 como temas materiais ou como temas relevantes estão no infográfico da próxima página.

Além dos temas de 2020/2021, outros impactos tornaram-se materiais, ou são relevantes, devido à análise de significância preconizada pelas normas GRI 2021, e serão relatados. São eles: direitos humanos, gestão da água e gestão de riscos.

● PRINCIPAIS GRUPOS DE STAKEHOLDERS

● CANAIS DE COMUNICAÇÃO JÁ EXISTENTES

● PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES: TEMAS MATERIAIS E RELEVANTES ATUALIZADOS EM 2021 E CONSIDERADOS EM 2022



# Materialidade

(GRI 3-1, 3-2)

A MedSênior realizou, em 2022, uma atualização de seus temas materiais em conformidade com as Normas GRI 2021, utilizando como ponto de partida

a definição de materialidade realizada pela primeira vez em 2021, a partir de uma consulta com *stakeholders* diversos.

## 1ª ETAPA DA ATUALIZAÇÃO

- Avaliação dos impactos já identificados, das tendências globais de sustentabilidade, do *benchmarking* do setor e de nosso contexto de atuação.
- Produção de uma lista de possíveis temas materiais, a partir dessa análise inicial.

## 2ª ETAPA

- Processo de avaliação e priorização dos temas materiais a partir da perspectiva dos impactos positivos e negativos, reais e potenciais associados a esses temas.
- Critérios específicos e pontuações a cada tema:
  - Severidade (escala, tamanho e caráter irremediável do impacto), para a avaliação de temas associados a impactos negativos reais. Foi atribuída uma nota de 1, 3, 5 e 7 para cada um dos três critérios.
  - Severidade (escala, tamanho e caráter irremediável do impacto) e probabilidade de ocorrência, para a avaliação de temas associados a impactos negativos potenciais. Foi igualmente atribuída uma nota de 1, 3, 5 e 7 para cada critério e para a probabilidade de ocorrência dos impactos.
  - Grau de benefício que os temas positivos reais podem gerar para a sociedade e outras partes interessadas e escala desse benefício.
- Processo de avaliação de significância dos temas realizado com 12 colaboradores-chave selecionados nas diversas áreas da MedSênior.

## 3ª ETAPA

- Validação dos temas priorizados, pela equipe de relato e pela alta administração, resultando em uma lista de 12 temas materiais e relevantes.



# COMPARAÇÃO TEMAS MATERIAIS 2021 X 2022

2021

2022





# TEMAS MATERIAIS

# Gestão de recursos humanos

A gestão de recursos humanos é um macrotema que engloba os temas materiais de diversidade e inclusão, de desenvolvimento humano e de saúde e segurança ocupacional.

Em 2022, dedicamos esforços à construção e à revisão das políticas de gestão de pessoas, pois entendemos que o olhar de cuidado na jornada do colaborador desde o processo de atração ao processo de desligamento deve ser cuidadoso e humanizado, e ter políticas que orientem nossos comportamentos é essencial no processo de crescimento institucional.

Visando a capacitar tecnicamente nossos gestores no conhecimento sobre gestão de pessoas, iniciamos esse processo pela atração e seleção, revendo nosso modelo de divulgação de vagas tanto interna quanto externamente. Além disso, implementamos a política de remuneração, buscando maior segurança e garantindo a sustentabilidade econômico-financeira da organização. Por fim, dedicamos uma atenção especial à política de desligamento, assegurando um encerramento de ciclo respeitoso com a nossa organização.



# Gerência de pessoas & cultura

é um braço das demais áreas corporativas.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

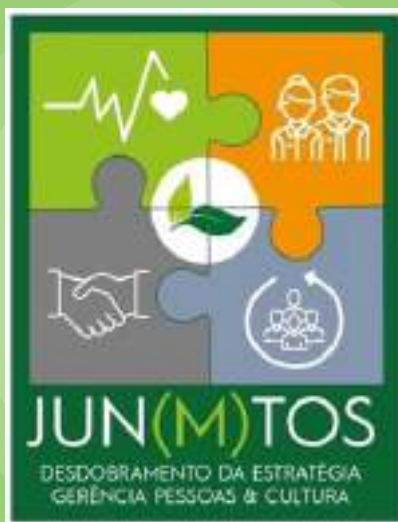
Promover um estado de mais completo bem-estar físico, mental e social, perpetuar em um ambiente seguro e saudável.

Melhorar a atração e desenvolvimento humano.

Referência em Segurança, Saúde e Bem-estar



Organização Orientada aos Talentos



Evolução da Gestão de Remuneração Total



Evolução da Cultura Organizacional



Remuneração, reconhecimentos, plano de cargos e benefícios.

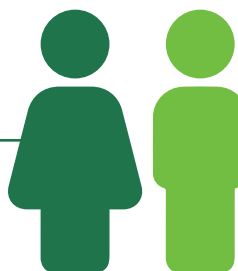
Cultura de inovação e cuidado com as pessoas.

Força de trabalho  
**2022**

**1.238**  
mulheres

**375**  
homens

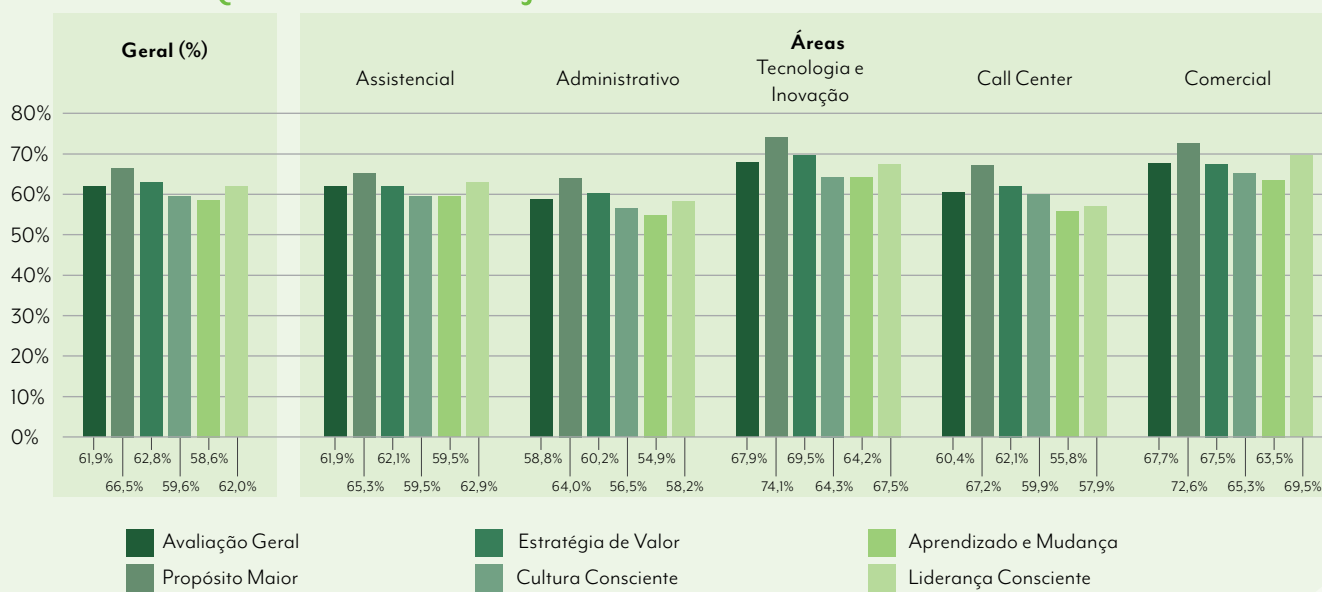
**1.613** colaboradores



Como meta estabelecida em 2021, foi realizada a Pesquisa de engajamento – Melhores para o Brasil, conduzida pela empresa Humanizadas, com um olhar multi-stakeholder e o objetivo de conhecer a percepção dos colaboradores, da liderança, dos fornecedores, dos clientes e da

sociedade acerca da MedSênior. Essa pesquisa contou com a participação das diversas áreas, com predominância da participação feminina. De forma geral, em uma escala de -100 a +100, de uma avaliação geral dos princípios gerais de gestão tivemos um resultado de 61,9%.

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO GERAL DOS PRINCÍPIOS: PESQUISA DE ENGAJAMENTO – MELHORES PARA O BRASIL



A MedSênior desenvolveu, em 2022, uma Política de Remuneração, definindo procedimentos para admissão, promoção, movimentação e demais práticas que impactem diretamente na remuneração do empregado, potencializando a sua atração, retenção e desenvolvimento profissional, em busca de maior equidade no reconhecimento das pessoas.

Em 2022, foi realizado diagnóstico cujos resultados estão sendo utilizados para o fortalecimento da cultura organizacional. Foi desenvolvido um canal para que os colaboradores possam relatar eventuais situações relacionadas à diversidade, e contamos com uma ouvidoria para os clientes.

### Meta para 2023

Estruturação de um setor de *compliance* interno.

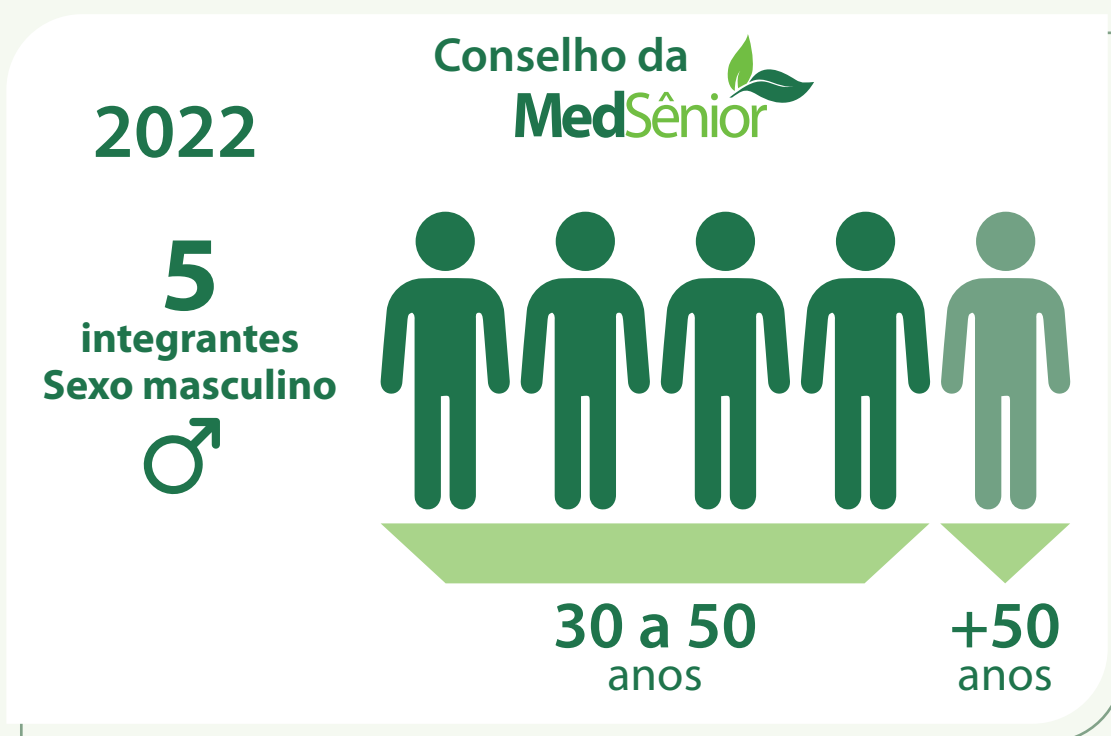


# Diversidade e inclusão

(GRI 3-3, 405-1, 406-1)

O aumento da diversidade e da inclusão acompanha o amadurecimento da empresa. A MedSênior começou a se mobilizar em relação a essa temática e

realizou, em 2022, pesquisas internas para identificar pontos de melhoria e desenvolver ações e programas que propiciem um ambiente mais diverso e inclusivo.



Os casos de discriminação ainda não contabilizados são apurados dentro do Comitê de Pessoas e a eles são dadas as devidas tratativas.

O **Programa Emergir**, que aborda a temática da diversidade e inclusão, foi lançado em 2022, e inclui um Manual de Comunicação Inclusiva e diversos vídeos, feitos por temporadas.

No âmbito desse programa, foi criada uma série de vídeos para sensibilizar as pessoas a aparecerem e a falarem sobre o significado de EMERGIR (trazer ou vir à tona). Após as temporadas de EMERGIR serem finalizadas, será

feito o inverso – IMERGIR (aprofundar-se, introduzir-se, adentrar-se), com a criação de grupos de discussão para beneficiar a todos, como uma forma correta de tratar todos os nossos públicos.

**Temos em nossas veias a saúde preventiva, e agora podemos começar a pensar em trabalhar nossa pluralidade cultural em aceitar o próximo da forma como ele merece: COM RESPEITO!**

**PROGRAMA EMERGIR**

1ª TEMPORADA: **PCDs** 

Episódio 01  

Episódio 02  

Episódio 03  

2ª TEMPORADA: **DIA DA CONSCIÊNCIA NEGRA** 

Episódio 01  

Em 2022, também foi elaborada uma **cartilha** e um documentário sobre a consciência negra e uma segunda temporada de vídeos, na qual foram selecionados alguns medlovers para falar conosco sobre o que eles pensam da consciência negra e sua representatividade e sobre quais heróis eles têm como exemplo para tornar cada dia mais justo e aplicar a equidade a todos seres humanos, indiferentemente de raça ou cor.





# Desenvolvimento humano

(GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3)

Dentro da política de gestão de pessoas, com o objetivo de cultivar uma cultura de capacitação e fortalecer a eficiência operacional por meio do protagonismo individual e incentivos institucionais, foi também elaborada a **Política de Treinamento**.

Desde a admissão, os colaboradores passam por treinamentos de integração que abordam a cultura da empresa e diversos aspectos institucionais, comportamentais e técnicos.

Além do treinamento de integração, outras capacitações são necessárias ao desenvolvimento de habilidades para garantir o bom andamento dos processos internos da MedSênior, como os treinamentos obrigatórios e legais, 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, treinamento de liderança e treinamentos de competências organizacionais.

Acreditamos também que capacitar nossos líderes é um diferencial essencial, que garante a melhoria contínua das entregas para os beneficiários. Estamos comprometidos em investir no desenvolvimento de nossos gestores, para que possam liderar de forma eficiente e oferecer um ambiente de trabalho cada vez mais produtivo e gratificante.





## CAPACITAÇÃO

2020

1.100  
colaboradores


2021

1.478  
colaboradores  
6.854  
horas

2022

↑43%  
nas horas



2.181  
colaboradores  
9.869  
horas

1.637  75%  
544  25%

### CAPACITAÇÃO OFERECIDA AOS COLABORADORES

Treinamento:  
**INTEGRAÇÃO**

 573  
colaboradores  
 198

 4.584  
horas de treinamento  
 1.584



Treinamento:  
**OBRIGATÓRIOS E LEGAIS**

 869  
colaboradores  
 197

 1.789  
horas de treinamento  
 504



Treinamento:  
**LIDERANÇAS**

 67  
colaboradores  
 53

 536  
horas de treinamento  
 424


Treinamento:  
**COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS**



 128  
colaboradores  
 96

 256  
horas de treinamento  
 192

### TOTAL DE HORAS DE CAPACITAÇÃO EM 2022

 **Total de horas**  
9.869

 **Média de horas por colaborador**  
4,5

 4,4  
**Média de horas por gênero**  
 5,0

# Avaliação de desempenho e competências organizacionais

Com o intuito de avaliar e mensurar nosso desempenho organizacional, lançamos a avaliação de desempenho. Contamos com o apoio de uma consultoria externa para identificar nossas competências organizacionais, por meio de símbolos culturais existentes, modelo de gestão cultivado pela companhia e indicadores de resultados. Essa construção foi importante para criarmos afirmações que nos permitem compreender como cada área pode contribuir para alcançarmos melhores resultados.

Todo o processo de construção e validação das competências foi realizado com a contribuição de nossos líderes, que, por meio de *workshops* e *podcasts*, contribuíram com a visão deste grupo e validação. Esse processo contribuiu para o engajamento de todo o time da companhia, facilitando a compreensão e trazendo uma dinâmica de aplicação mais próxima da realidade dos colaboradores.

Com os resultados da avaliação de desempenho, estamos construindo nosso ciclo de reconhecimento e

capacitação. No decorrer do ano, promovemos espaços de conversa nas unidades de trabalho, abordando os temas relacionados a cada competência identificada. Os treinamentos estão sendo elaborados com base nas lacunas entre os resultados esperados e os alcançados.

Dessa forma, estamos empenhados em fortalecer nossas competências organizacionais, aprimorar o desempenho e promover o desenvolvimento contínuo de nossa equipe. Através desse processo de avaliação, reconhecimento e capacitação, buscamos impulsionar a excelência e alcançar resultados ainda mais significativos em nossa organização.

Avaliação de Desempenho **2022**

**72,5%**  
colaboradores

**70%**  
gênero  
feminino



**2,5%**  
gênero  
masculino

# Saúde e segurança

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9)

A MedSênior busca o cumprimento rigoroso dos protocolos de saúde e segurança, empenhando-se pela promoção de um ambiente seguro e saudável e em atendimento às normas existentes (Portaria n. 3214/1978 e Norma Regulamentadora n. 04).

As unidades são providas de sinalização de segurança, estruturas novas e projetadas para a proteção e o conforto dos usuários. Os perigos e os 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.

A MedSênior possui 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. Planejamos avançar nesses sistemas de gestão junto às empresas terceirizadas.

Em 2022, foi realizada a constituição dos cenários acidentais, para compor o plano de emergência; iniciada a constituição da brigada de emergência; além de concluído o estudo ergonômico do Hospital MedSênior e proposta a ampliação para as demais áreas.

## **Meta para 2023**

Alcançar 13 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), em 2023.





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 à ergonomia e à 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.

Iniciamos em 2022 os estudos ergonômicos do trabalho no Hospital MedSênior. 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.

### *Meta para 2023*











Executar o estudo ergonômico nas demais unidades.



Foram realizados diversos treinamentos tanto normativos quanto de melhoria de processos. Destacamos a realização dos seguintes treinamentos: conscientização sobre acidentes nas escadas e ação NR32 – uso de máscara e SIPAT 2022.

Foram mantidas as 10 REGRAS DE OURO DE SEGURANÇA NO TRABALHO e, em 2022, como estratégia de comunicação, divulgamos todas as regras em janeiro e, nos demais meses, o foco foi trabalhar uma regra por mês, dentro das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs).

## 10 REGRAS DE OURO DE SEGURANÇA NO TRABALHO

1. Use EPIs de forma adequada. 
2. Descarte os resíduos corretamente. 
3. Higienize as mãos. 
4. Atenção ao manusear perfurocortantes. 
5. Use calçado apropriado e evite salto alto. 
6. Respeite as sinalizações de segurança. 
7. Adote postura correta. 
8. Ande, não corra. 
9. Não use adornos. 
10. Comunique ocorrências no trabalho imediatamente. 

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, seus processos e os benefícios oferecidos

aos colaboradores. Atualmente, além da adequação de cargos e salários, são oferecidos benefícios que vão além daqueles obrigatórios pela legislação, como: 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



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.

Em dezembro de 2021, o nosso convênio contava com 158 assinantes. Em 2022, ocorreram campanhas internas para melhorar o engajamento e a adesão à plataforma, o que resultou, no fim de dezembro de 2022, em 471 colaboradores assinantes e 100 dependentes.



# SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

Atendendo a demandas espontâneas e encaminhadas pela Medicina do Trabalho, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em 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.



Outra ação para apoiar os colaboradores no gerenciamento do estresse e prevenir doenças ocupacionais e emocionais foi o Programa Meu Momento, com sessões de ginástica laboral durante cerca de dez minutos.

Acolhimento Psicológico



REDUÇÃO SIGNIFICATIVA

2022

147 atendimentos

2021

478 atendimentos

## Programa Meu Momento

Com proposta de ampliação para todas as unidades, presencialmente ou *on-line*, o programa foi mantido em 2022. Foi incluído um *podcast* para os colaboradores praticarem exercício de meditação em casa.

### Meta para 2023

O programa Meu Momento será reavaliado e reestruturado.



## Programa Sextou Com S de Saúde

Em 2022, lançamos o programa Sextou Com S de Saúde, que estimula os colaboradores à prática de atividades físicas e a comportamentos de saúde e bem-estar.

Algumas atividades do

### Sextou com S de Saúde



#### Mapeamento da saúde & qualidade de vida

Questionário que visa a ter visão global dos hábitos de vida e condições de saúde dos colaboradores



#### O cuidado é um ato de amor

Vídeos diversos sobre prevenção de doenças



#### Dezembro Laranja

Dicas para detecção precoce de câncer de pele



#### Junho Vermelho

Mês de conscientização para doação de sangue



#### Variola

Meios de transmissão, sintomas e tratamentos



#### Setembro Amarelo

Fatores de proteção para o suicídio



### Acidentes com afastamento



2021

45

2022

20

REDUÇÃO

44%

### Doenças de comunicação obrigatória



88 (com covid-19)  
01 (sem covid-19)

2022

Não houve óbitos resultantes de doenças profissionais ou de acidentes de trabalho

A redução do número de acidentes, em 2022, deve-se a uma reestruturação do SESMT, com campanhas mais intensas de prevenção, uma equipe mais robusta e amplificação das ações de segurança.

### Metas para 2023

- Adequar os serviços para novas unidades.
- Criar a cultura de comportamento seguro.
- Realizar laudo ergonômico de todas as funções da MedSênior.
- Implementar o ciclo PDCA de melhoria contínua dos processos.
- Iniciar o estudo ergonômico do trabalho em todas as unidades.



# Direitos humanos

(GRI 3-3)

Está estabelecida no Código de Conduta a política sobre Direitos Humanos, na qual a MedSênior veda qualquer tipo de relacionamento com fornecedores que tenham envolvimento com práticas de trabalho forçado ou trabalho infantil.

Para fortalecer a implementação do que estabelece o Código de Conduta,

planeja-se, para 2023, a inserção de cláusulas específicas em contratos com fornecedores.

Além disso, há um treinamento específico realizado sempre na integração dos novos colaboradores e periodicamente com a atualização do Código de Conduta.

## ATENÇÃO AOS CRITÉRIOS DE

## **NÃO** QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES!



Envolvidos em práticas de corrupção, terrorismo, exploração infantil ou práticas de trabalho análogas à escravidão.



Sejam feitas negociações em nome da MedSênior fundamentadas em ganhos pessoais.



Esteja baseado em vantagens ou favorecimentos de ordem pessoal.

# Gestão de riscos

(GRI 3-3)

Dentre as principais melhorias do setor de Controladoria de Processos voltado para este tema de GRC, destaca-se a realização em 2022 da análise de documentos normativos e diagnóstico da RN 518, tendo como base as entrevistas com gestores para a análise dos itens da norma e todas as adequações necessárias que ocorreram, que serão auditados em 2023 por uma terceira parte. Além disso, serão criadas em 2023 todas as matrizes de riscos estratégicos e seu devido acompanhamento junto ao CAD para atendimento à RN 518. Está programado, igualmente, para início de 2023, uma capacitação para toda a liderança em GRC, em atendimento à RN 158.



# Ética, integridade e atendimento às normas

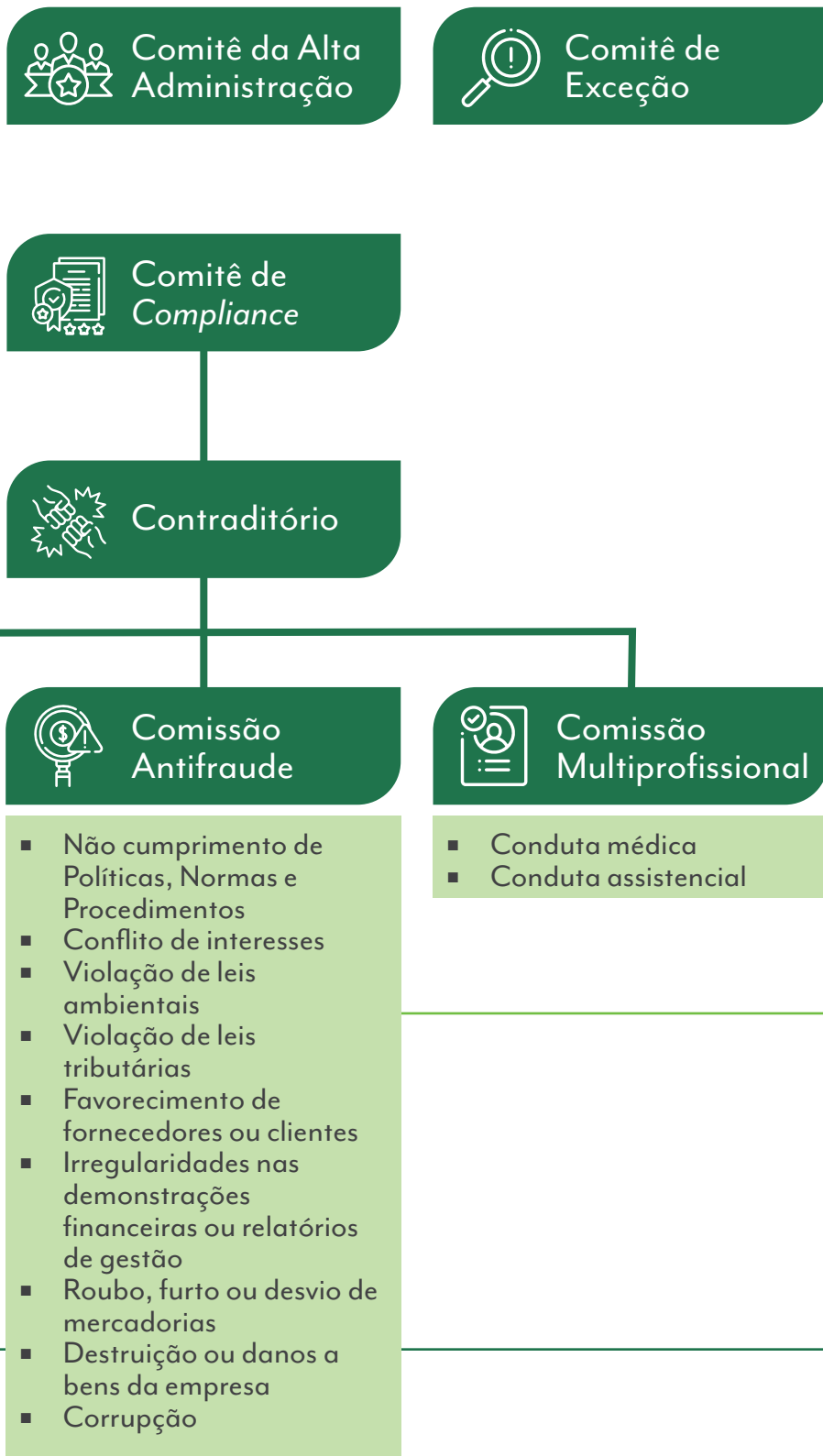
(GRI 3-3)

Todos os colaboradores da MedSênior devem seguir o Código de Conduta, o qual também deve ser observado, no que for aplicável, pelos seus terceiros, prestadores de serviços diretos ou indiretos e demais parceiros comerciais.

Em 2022, iniciamos a estruturação de um Canal de Ética e denúncias, que será criado conforme o organograma apresentado a seguir.



# ORGANOGRAMA CANAL DE ÉTICA



# Atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (PGPD) e demais leis sobre o tema, a MedSênior criou o Aviso de Privacidade, também conhecido como Política de Privacidade Externa, para demonstrar o compromisso em proteger a privacidade e seus dados pessoais.

Como a MedSênior necessita reunir e tratar informações obtidas de clientes, fornecedores, parceiros comerciais, colaboradores e outras pessoas com as quais se relacione para suas atividades, o Aviso de Privacidade tem como objetivo informar aos titulares de dados os tipos de dados que serão coletados, os motivos para a coleta, a utilização, os compartilhamentos

necessários, bem como a forma de armazenamento, atualizações, gestão e exclusão desses dados a pedido destes ou por exigências normativas e regulatórias que regem a empresa.

O Aviso de Privacidade baseia-se no Marco Civil da Internet, de 2014, e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de 2018.

A Política de Privacidade abrange a coleta de dados *on-line* e *off-line*, e inclui os dados pessoais advindos dos diversos canais de comunicação com o titular de dados, como *sites* na *web*, aplicativos, redes sociais de terceiros, serviço de ouvidoria, escritórios regionais, pesquisas e eventos.





A MedSênior coleta as informações concedidas pelo titular, colaboradores, fornecedores no momento do cadastro em seu *site*, para subsidiar o atendimento a demandas diversas, como:

- 1.** Processo de negociação;
- 2.** Contratação da prestação de serviços de assistência à saúde;
- 3.** Cadastro em *sites* e aplicativos fornecidos pela MedSênior;
- 4.** Interação para atendimento via *chatbot* – “Dona Lurdinha”;
- 5.** Cadastro em campanhas com parceiros para descontos em farmácias;
- 6.** Cadastro em campanhas criadas pela MedSênior, como: Indica+, Universidade MedSênior, dentre outras;
- 7.** Cadastro para programa de bem-estar.

A MedSênior e seus fornecedores utilizam procedimentos de segurança para proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de seus dados pessoais, prevenindo a ocorrência de eventuais danos em virtude do tratamento desses dados.



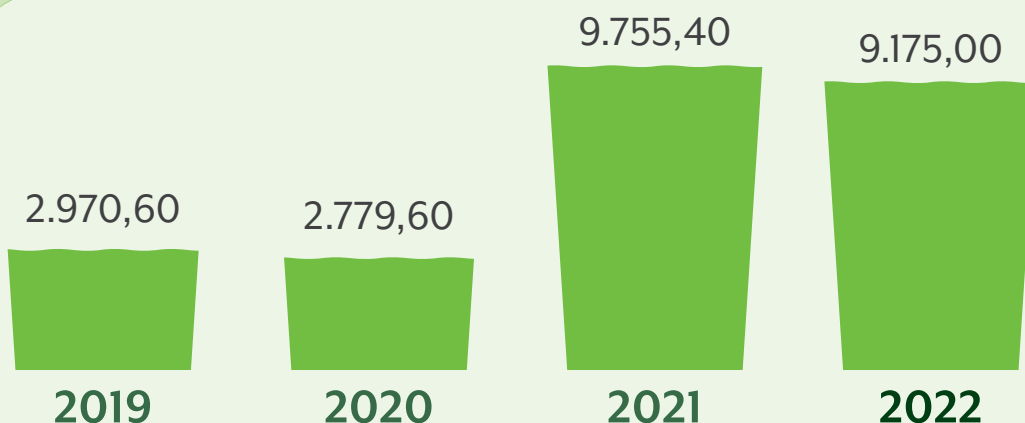
# Gestão de água

(GRI 3-3, 303-1, 303-5)

Embora o tema gestão de água não tenha sido considerado material para a MedSênior, a água é um recurso relevante para as atividades da empresa. Registramos uma redução de cerca de 6% no consumo de água entre 2021 e 2022. O aumento expressivo entre 2020 e 2021, por sua vez, ocorreu devido à continuidade ao plano de expansão e à inauguração de novas unidades. A maior demanda de água se deve às atividades do Hospital MedSênior.

O condomínio onde funciona o hospital tem 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, da Copasa; Curitiba, Sanepar; Porto Alegre, DMA; em São Paulo, da Sabesp; 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.

## Consumo de água (m<sup>3</sup>)



Obs.: Refere-se apenas às unidades com consumo individualizado.



# Gestão de resíduos

(GRI 3-3, 306-2)

A MedSênior possui um Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) para cada uma das unidades da empresa, que visa a orientar o manejo e o 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.

A MedSênior irá transformar, em 2023, a CGRSS em uma comissão única para todas as unidades. A comissão cuidará das ações de implantação, implementação e manutenção do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) em toda a rede MedSênior e irá colaborar para a capacitação dos colaboradores e usuários da MedSênior nas questões referentes ao gerenciamento de resíduos.

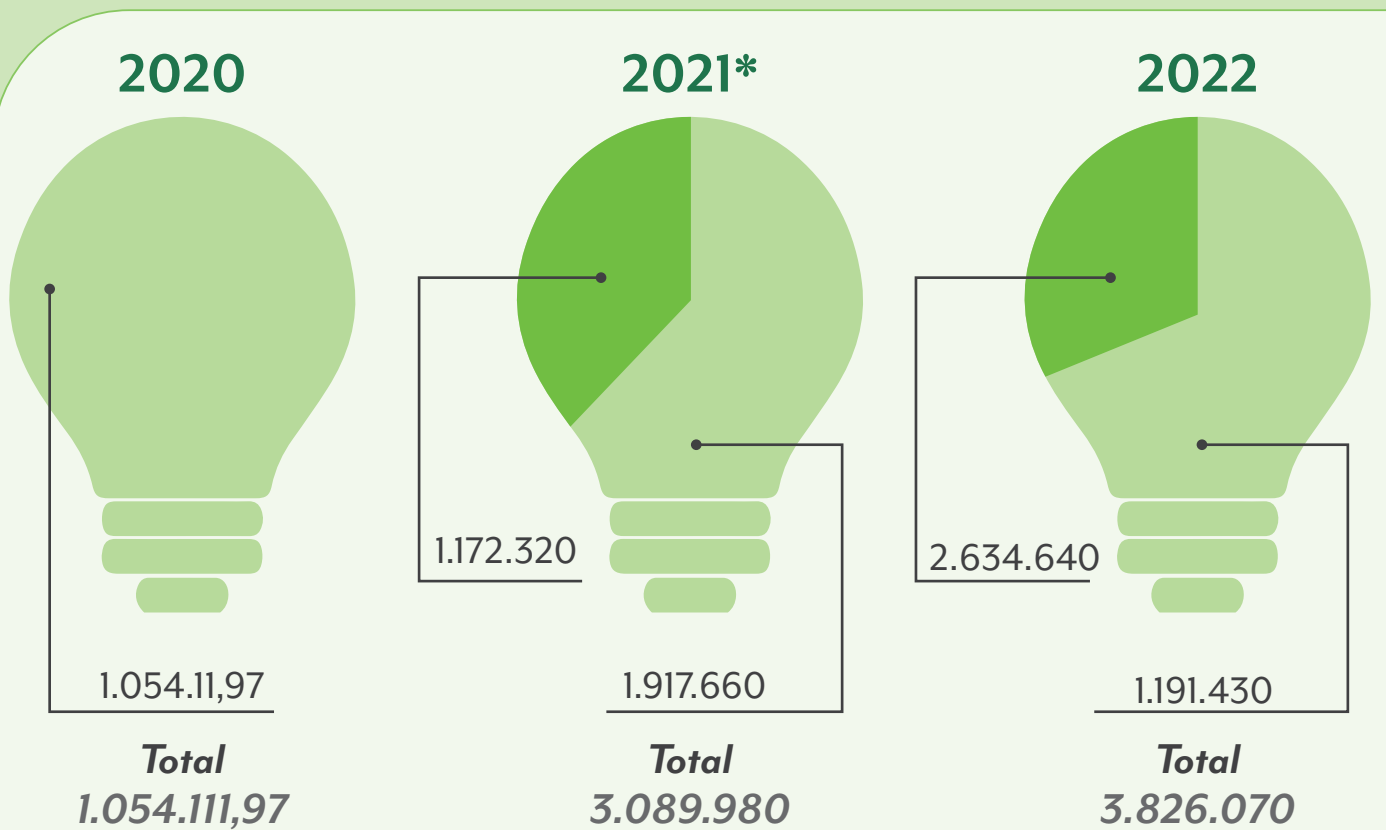


# Energia

(GRI 3-3, 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. A partir de 2021, houve um aumento do consumo de energia decorrente da

continuidade do plano de expansão. Em 2022, foi contratada uma certificação internacional para assegurar a origem limpa da energia comprada no mercado livre e houve a inclusão de mais unidades no mercado de energia limpa.



### Fontes de combustíveis usadas (KW/h)

- Energia elétrica convencional
- Energia mercado livre – renovável

\*houve reformulação dos dados constantes do Relatório de 2021.

# Experiência do cliente

(GRI 3-3, 417-2)

A MedSênior conta com um time de Experiência do Cliente (CX) focado em mapear, acompanhar, ouvir nossos clientes e traduzir em jornadas de excelência a partir da visão e da experiência deles.

As ações previstas por CX tem por objetivo colocar o beneficiário no centro de toda a estratégia e o desdobramento das suas necessidades. O acultramento no conceito de *customer centric* é ir além do número a se atingir ou cumprir à risca os processos, mas superar a expectativa na jornada com ações de prospecção, atenção máxima durante oferta dos serviços e fidelização pela gestão de excelência no pós contato.

Para nos ajudar a acompanhar a Experiência do cliente MedSênior, contamos com alguns indicadores, que nos permitem:

- Ajustar possíveis falhas em tempo hábil e reduzir danos, sem ferir o relacionamento e a entrega final;
- Investir em práticas de sucesso, com retornos baseados em fatos e dados;
- Obter *insights* de diferentes meios de contato e operação, para traçar planos com maior eficiência;
- Verificar se as ações estão surtindo efeito e revisitar se o centro de estratégia continua sendo o cliente;
- Mensurar se o impacto da experiência está reverberando no negócio.

## ALGUMAS AÇÕES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2022

- 1.** Primeiros mapeamentos na Pesquisa NPS aplicada na Opini One, para entender oportunidades de melhoria na aplicação, abrangência de regionais e formas de gerar análises assertivas;
- 2.** Realização dos primeiros Comitês do Cliente, em todo o Brasil;
- 3.** Realização dos disparos do Kit Onboarding no estado do Rio Grande do Sul (mimos de boas vindas aos novos beneficiários);
- 4.** Disparo das primeiras pesquisas piloto em CSAT (foco em verificar oportunidades em pontos específicos da jornada do cliente nos Ambulatórios de Rede Própria);
- 5.** Mapeamento para início do Projeto de Atendimento Presencial (foco em agilizar o auxílio na geração de boletos, autorizações e demais serviços administrativos de forma presencial para beneficiários em unidades estratégicas);
- 6.** Mapeamento nos processos do Adesão;
- 7.** Mapeamento nos processos do PA Virtual;
- 8.** Primeiras análises voltadas para o Cliente Infância (beneficiários que estão conosco nos seus primeiros 6 meses);
- 9.** Planejamento 2023 para iniciar as medições dos indicadores voltados para CX (NPS, CSAT, CES, Projeção de Contato e Reclame Aqui) e novos lançamentos de Pesquisa de Satisfação por diferentes centros de competência.

# Programa de medicina preventiva

Na MedSênior, o primeiro passo para iniciar o Programa de Medicina Preventiva é conhecer o paciente como um todo: seu histórico de saúde, possíveis riscos, preocupações e expectativas. Ao ingressar no plano de saúde, seu perfil é identificado pela nossa Central de Avaliação em Saúde e passa a ter um canal assistencial com uma equipe de referência em todo tipo de atendimento.

Os pacientes são direcionados aos programas e fazem acompanhamento

em nossos núcleos ambulatoriais próprios; seu cuidado é gerenciado por uma equipe multidisciplinar composta por médicos generalistas e especialistas holísticos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, dentre outros. O acompanhamento contínuo acontece também na Central de Inteligência e Monitoramento (CIM), na qual a gestão da assistência é organizada e orientada considerando o paciente no centro do cuidado e é realizada por profissionais com *expertise* em envelhecimento.

## Reconhecimento

O Programa de Medicina Preventiva MedSênior é um dos 64 projetos reconhecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em todo o Brasil. Com proposta inovadora, o foco não está apenas nos atendimentos ambulatoriais e hospitalares, mas prioriza o cuidado preventivo e integral da saúde dos beneficiários,

promovendo mais qualidade de vida e envelhecimento saudável. A equipe assistencial, especializada em saúde para terceira idade, identifica precocemente os riscos de fragilização da saúde dos pacientes, mantendo o idoso sempre com acompanhamento e reduzindo e/ou retardando o aparecimento de doenças comuns a essa fase da vida.

## Teleatendimento garante segurança, agilidade e conforto

Comum em outros países, a telemedicina (atendimento médico a distância, realizado por áudio ou vídeo) é uma prática recente no Brasil, tendo sido regulamentada temporariamente em março de 2020 com objetivo de cumprir o isolamento social e auxiliar no combate à pandemia do coronavírus. Logo que foi aprovado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), a MedSênior iniciou o seu serviço de teleatendimento, atividade que faz parte da telemedicina.

No Espírito Santo, foi uma das primeiras operadoras de saúde a implantar o seu teleatendimento, com consultas entre pacientes e profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e outros). O monitoramento é realizado por uma equipe multidisciplinar. Com o serviço,

o beneficiário pode, além de consultas, diagnósticos, receitas médicas e exames, também esclarecer dúvidas com um profissional capacitado.

Nesse contexto, criamos o Pronto Atendimento Virtual 24h, com atendimento de uma equipe assistencial capacitada para melhor atender às necessidades do idoso antes de ter um deslocamento à unidade física.

Ressalta-se que, em casos urgentes, o idoso deverá dirigir-se imediatamente à unidade de urgência e emergência mais próxima de sua localização.

Contamos também com o atendimento a pacientes críticos, que é feito desde a previsão de alta hospitalar, em que esses pacientes são guiados e manejados de acordo com as necessidades no pós-alta.



# Oficina da Saúde

Desde 2016, a operadora realiza o Programa de **Oficina de Saúde**, que busca melhorar a qualidade de vida de seus beneficiários.

## ARTE TERAPIA

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

## CABEÇA BOA

Promove um espaço de conhecimento e troca de informações a respeito do processo de envelhecimento e capacidade cognitiva, a fim de minimizar déficits relacionados a queixas de esquecimentos e despertar interesse de novos aprendizados, além de melhorar relações interpessoais. (Necessita de encaminhamento médico de acordo com perfil de indicação).

## NÚCLEO DE AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

Promove a melhoria e a funcionalidade de nossos pacientes, através 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. (O Programa necessita de encaminhamento médico de acordo com perfil de fragilidade).

## 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 através do autocuidado e manter sua autonomia e independência.

## DANÇA SENIOR

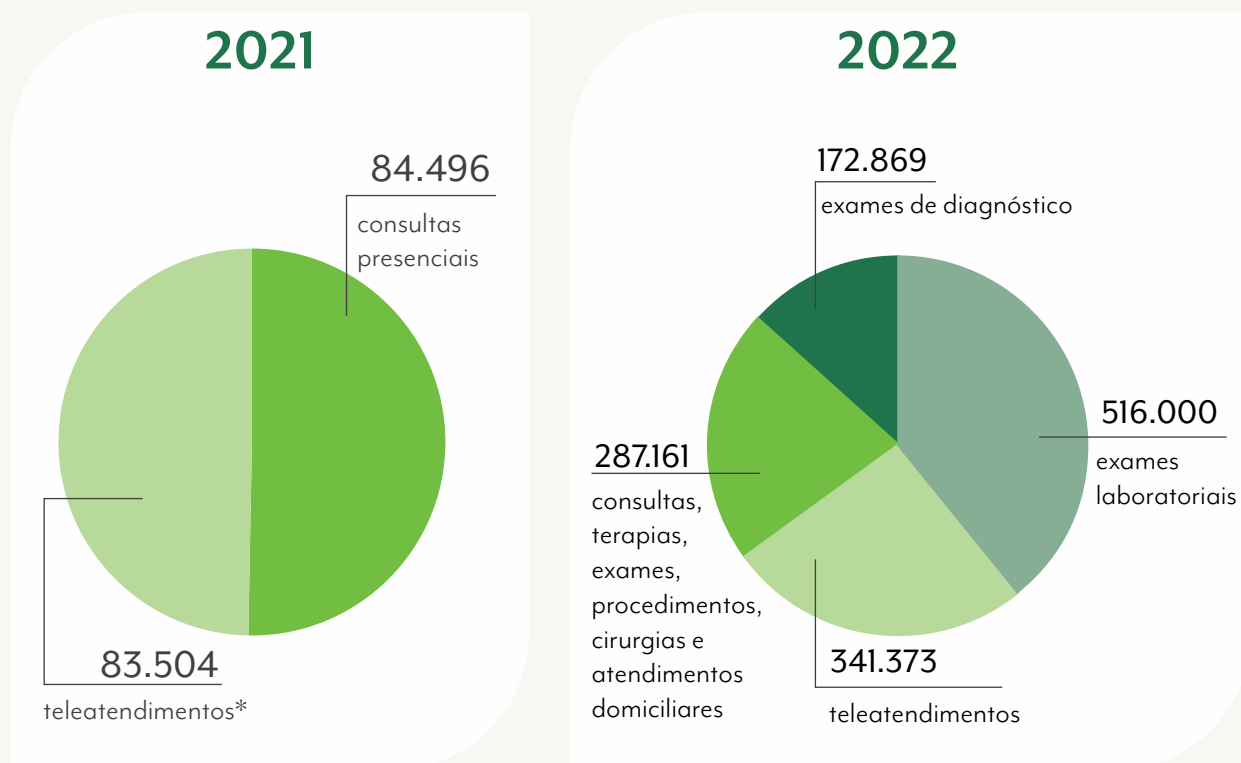
Busca favorecer a qualidade de vida e o envelhecimento ativo dos participantes; estimular os componentes da capacidade funcional: funções motoras (equilíbrio, flexibilidade e coordenação), cognitivas (concentração, atenção, memória e funções executivas) e afeto-emocionais; e promover espaço para troca e socialização, possibilitando a vivência de novas experiências.

## 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.



## NÚMERO DE ATENDIMENTOS



\*Os teleatendimentos incluem tanto consultas médicas quanto atendimentos da equipe multiprofissional, como psicólogos, fisioterapeutas, etc.

### Metas para 2023



1. Serão implantados novos núcleos ambulatoriais em todos os Estados em que estamos presentes e aprimorada a Central de Inteligência e Monitoramento (CIM), trazendo novos sistemas que potencializem a captação de todos os beneficiários da MedSênior, que poderão ser contemplados com maior eficácia no direcionamento aos programas de saúde.
2. Buscamos novos horizontes para expandir o cuidado e proporcionar novos resultados. Um dos projetos em desenvolvimento é o Sense Shoes, uma palmilha que nos trará a previsibilidade de propensão maior de queda no idoso, pela qual poderemos antecipar o foco no cuidado da autonomia e independência dele, reduzindo o risco de queda.
3. E não menos importante, o cuidado ao idoso é singular e precisamos nos ater à finitude. Com esse foco, estamos reformulando o programa de cuidados paliativos que requer uma equipe especializada e dedicada ao programa CUIDAR.

# Pesquisa de satisfação com beneficiários

A pesquisa de satisfação com beneficiários, realizada anualmente pela MedSênior, contou com a participação de 399 respondentes em 2022.

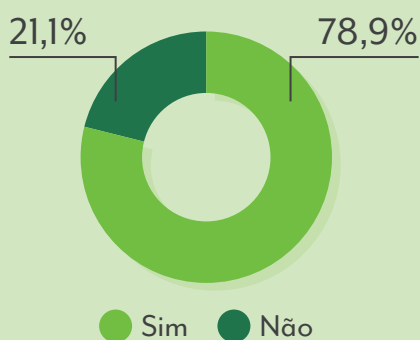
Dos beneficiários que abriram algum tipo de reclamação, 78,9% disseram ter suas demandas resolvidas.

A avaliação geral indica que 81,9% dos beneficiários respondentes avaliaram positivamente seu plano de saúde junto à MedSênior. Os adultos com mais de 65 anos de idade são os mais satisfeitos da amostra.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 2022

**399** respondentes

### DEMANDAS RESOLVIDAS



### PLANO DE SAÚDE

**81,9%**  
beneficiários respondentes

AVALIAÇÃO POSITIVA

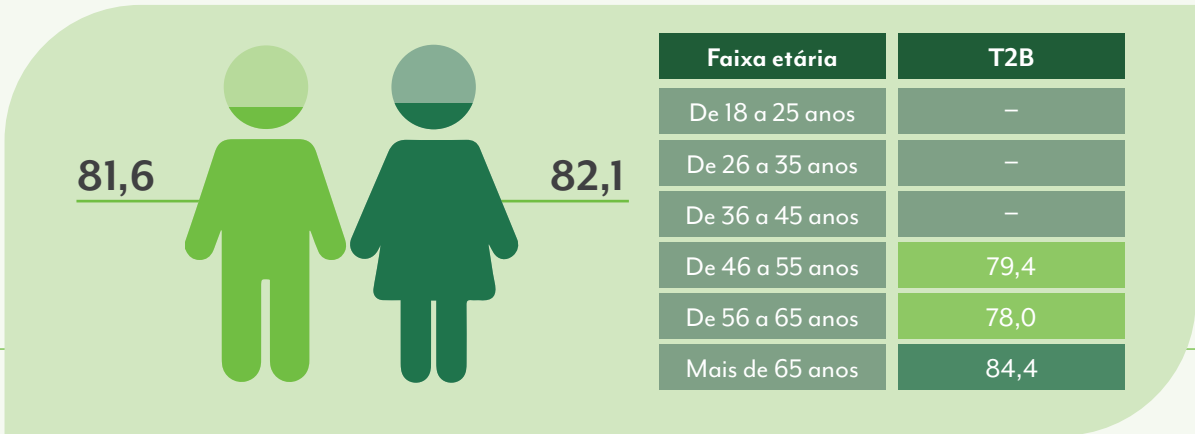
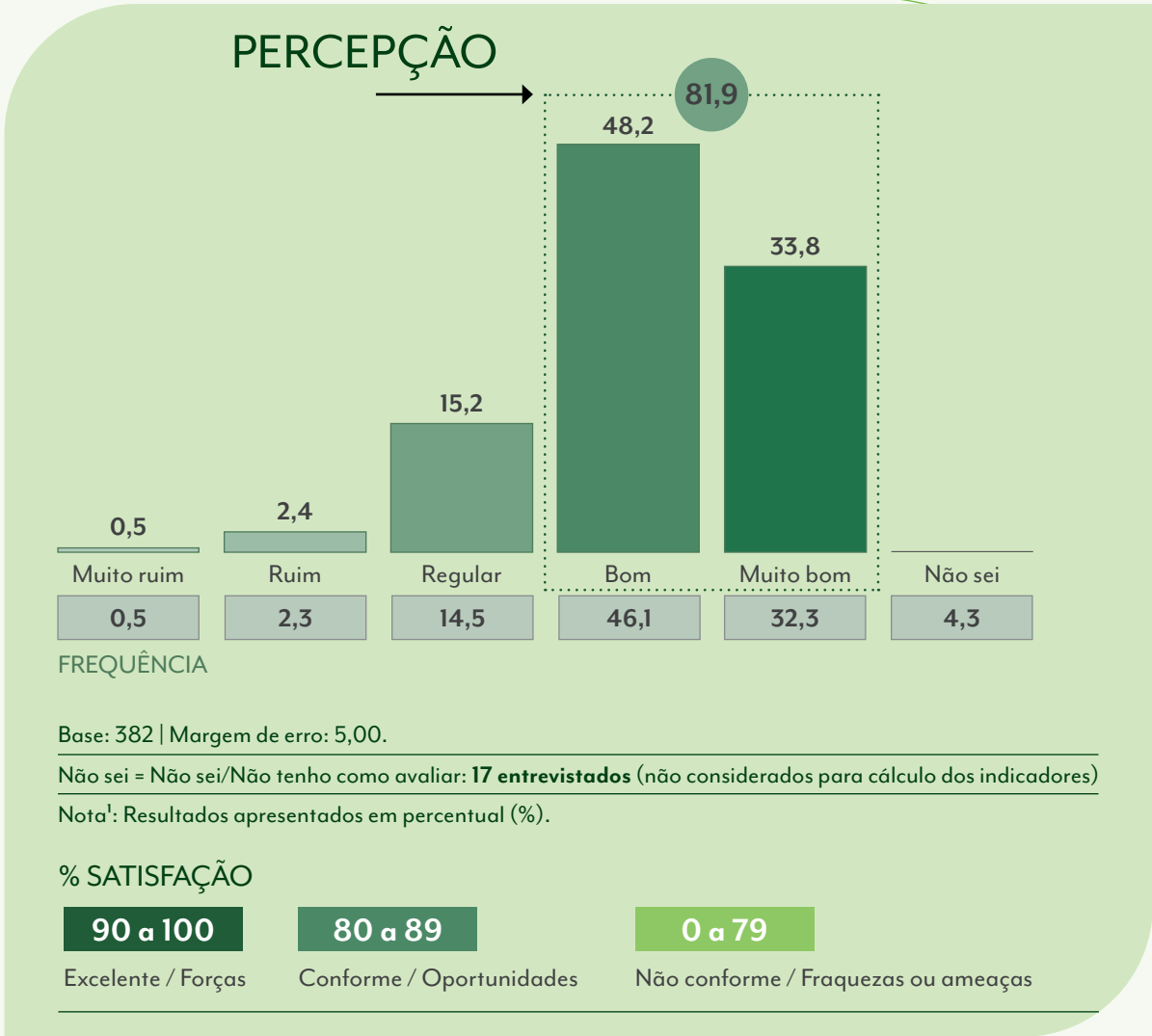


### MAIS SATISFEITOS

ADULTOS + **65**  
anos



# Avaliação geral do plano de saúde



## Canal de ouvidoria

A Ouvidoria da Medsênior é um canal de segunda instância cujo objetivo é acolher os beneficiários que não ficaram satisfeitos com o retorno recebido pelos atendimentos de primeiro nível. O foco é sempre na melhoria dos processos e serviços, refletindo na aproximação do cliente com a operadora, fortalecendo a imagem e a credibilidade da organização.

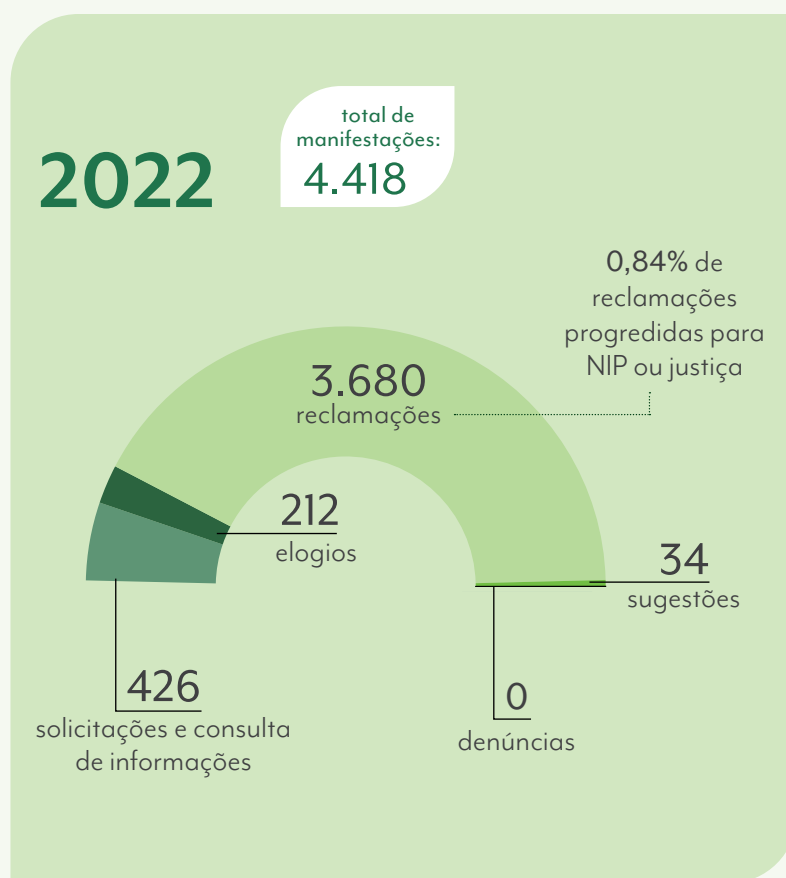
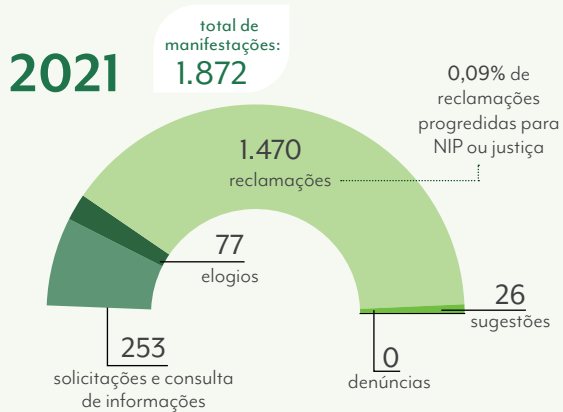
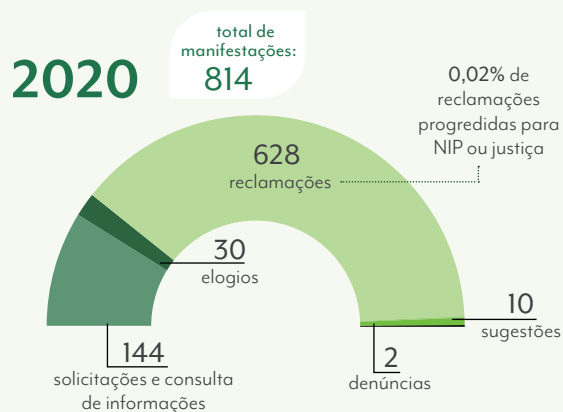
Contamos com uma equipe capacitada, que compila as manifestações diariamente, de forma imparcial, ética e transparente, visando sempre à satisfação do cliente.

A Ouvidoria também está presente no Comitê Regulatório da Medsênior, que trata principalmente das demandas dos clientes registradas na ANS (NIP), trazendo ações corretivas e preventivas com a finalidade de atuar na causa raiz dos problemas.



Além disso, a Ouvidoria atua junto às demais áreas da operadora, promovendo diálogos e discussões de boas práticas, visando à melhoria contínua dos nossos serviços, a qual se reflete na nota de reputação do Reclame Aqui, em que a MedSênior ficou com nota 8.2 (ótimo) em 2022.

O aumento no registro de manifestações representa a expansão da estrutura e da rede da MedSênior e do número de beneficiários. O número de elogios e de reclamações em 2022 aumentou em proporção semelhante: cerca de 2,8 e 2,5 vezes, respectivamente, em relação a 2021. Assim como em 2021, não foi registrada nenhuma denúncia em 2022.



# Inovação e tecnologia

(GRI 3-3)

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 e à cultura e o comportamento dos indivíduos em prol de melhorias constantes que partem das necessidades e das experiências vivenciadas por nossos usuários. 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.

A partir da metodologia de desenvolvimento que coloca o beneficiário no centro da estratégia, em 2022, o MilSênior trabalhou em diversas soluções para melhorar a qualidade dos nossos serviços, entre elas, está a Central de Inteligência e Monitoramento (CIM), plataforma de cuidado e monitoramento da saúde dos nossos beneficiários, com profissionais que acompanham todo o histórico dos beneficiários e atuam para levar uma atenção individualizada e de forma preventiva.

Também realizamos projetos de digitalização das jornadas de atendimento, com o desenvolvimento de aplicações de *chatbot* voltadas para facilitar o acesso do cliente com os canais de atendimento e assistenciais da operadora, reduzindo os custos operacionais e aumentando a qualidade dos serviços.

Na área de pesquisa, a empresa está protagonizando importantes iniciativas.

Em conjunto com pesquisadores da Universidade de São Paulo (USP), há o desenvolvimento de um guia de boas práticas em dispositivos médicos, a fim de facilitar o entendimento do processo de avaliação de novas tecnologias em saúde. Em projeto conjunto com pesquisadores da Universidade Estadual da Paraíba, há o desenvolvimento de tecnologia assistiva voltada para melhorar a qualidade de vida dos nossos beneficiários.



### **Metas para 2023**

- Aumentar a oferta de serviços digitais, com o desenvolvimento de um *super app*.
- Desenvolver iniciativas voltadas para a melhoria da experiência dos nossos beneficiários, inovações nos canais de vendas e novos produtos para aumentar o acesso ao plano MedSênior.
- Implementar melhorias contínuas da operação, a fim de trazer eficiência nos nossos processos.





## Ações previstas para 2023 pela área de Novos Negócios do Mil em colaboração com outras áreas:



**1.** Publicação do Mapeamento AgeTech: trabalho em parceria com a Associação Brasileira de Startups (ABStartups) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para mapear as *startups* brasileiras que desenvolvem alguma solução para impactar na jornada do envelhecimento de indivíduos e da população como um todo. Tem como objetivos:

- identificar possíveis lacunas de atuação para fomentar novas soluções e endereçar problemas latentes;
- promover a troca de informações e experiências entre essas *startups* e empresas consolidadas, a fim de potencializar a geração de valor para a população idosa;
- conectar as *startups* a potenciais usuários e clientes.

**2.** Estudo das dores relacionadas à jornada do envelhecimento: trabalho em parceria com a UFMG, cujo objetivo é identificar os principais problemas/dores que afetam a população 50+ do Brasil, para, posteriormente, articular empresas, *startups*, poder público e instituições sem fins lucrativos em direção a soluções sustentáveis para os problemas identificados. Será realizado através de estudos bibliográficos, incluindo referências de outros países para importar boas soluções, e através de pesquisas diretamente com pessoas 50+.



# Ação comunitária

(GRI 3-3, 413-1)

A MedSênior possui um setor próprio que cuida dos projetos e das iniciativas ESG da companhia. Em 2022, demos continuidade ao planejamento e à execução de projetos próprios, estimulando os pilares social e ambiental e também apoiando projetos e ações sociais via leis de incentivo à cultura e ao esporte e via fundos municipais da criança e adolescente e do idoso.

Nossa Política de Responsabilidade Social estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para as práticas socioambientais e de relacionamento com as partes interessadas (colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade). Somos uma empresa

comprometida com o desenvolvimento sustentável e apoiamos projetos sociais e culturais com foco no idoso e na sua família, procurando envolver os nossos públicos de relacionamento nas ações e nos projetos desenvolvidos.

Buscamos impactar positivamente as comunidades no entorno de nossas unidades com projetos que promovem o desenvolvimento humano, a geração de renda, a cultura e o entretenimento para crianças, adultos e idosos.

Nossas ações em 2022 continuaram com o foco no idoso e na comunidade presente ao nosso redor, com o objetivo de levar cultura e bem-estar e falar de prevenção para bem envelhecer.



# PROJETOS

DESDE  
2020



24  
PROJETOS



R\$ 4.614.838,39  
INVESTIMENTO



13  
PROJETOS

LEI DE INCENTIVO À  
CULTURA E ESPORTE



11  
PROJETOS

FUNDO DO IDOSO E DA  
CRIANÇA E ADOLESCENTE



## PROJETOS QUE SERÃO APOIADOS EM 2023

### Festival Mova (DF)

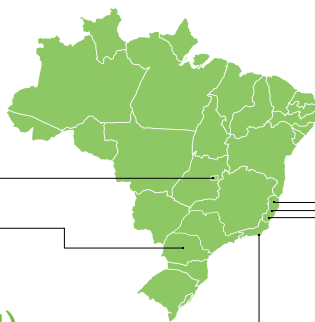
Festival de música para a comunidade

### Praça Viva (PR)

Teatro e oficinas em praças

### Bordando Memórias (RJ)

Oficina de bordados e exposição



### Bordando Memórias (ES)

Oficina de bordados e exposição

### Cultura na Praça (ES)

Oficinas e apresentação para comunidade

### Espectáculo Ilusion (ES)

Espectáculo de mágica





# Ações internas

Além dos projetos apoiados, desenvolvemos diversas ações internas que estimulam a solidariedade e o apoio a iniciativas sociais. Neste ano,

assim como em anos anteriores, promovemos diversos eventos e seguimos com nosso Programa de Voluntariado.

## INVERNO SOLIDÁRIO

Todos os anos fazemos em todas as unidades a ação de inverno solidário, arrecadando roupas, mantas e demais peças para doar para pessoas em situação de vulnerabilidade social, que vivem em comunidades ou em situação de rua.

## MÊS DO IDOSO

Em outubro de cada ano, produzimos um café da manhã com música e outros entretenimentos para os idosos asilados. Os voluntários participam para alegrar esse dia e homenagear essa fase da vida humana que para nós é um processo natural e digno. Trabalhamos com a intergeracionalidade, promovendo trocas de experiências entre jovens e idosos.

## CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Todos os anos, conscientizamos nossos colaboradores sobre a importância da doação de sangue. No estado do Espírito Santo, uma parceria com o HEMOES propicia, anualmente, a implementação de um ambiente de doação dentro de nossas unidades.

## VIVER +

Viver + é a nossa campanha de Natal, em que os colaboradores adotam um idoso para presenteá-lo ou fazem doações de presentes para as ILPIS (instituição de longa permanência para idosos) filantrópicas.

## JORNADA ODS

A jornada ODS iniciou-se em 2021 como um projeto para levar conhecimento sobre sustentabilidade e sobre a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Em 2022, produzimos um vídeo que retrata a história de um colaborador e o seu trabalho com os resíduos recicláveis. Para 2023, o projeto vai se chamar JORNADA ESG e iremos incluir mais pautas falando sobre as práticas de ESG e seus impactos na sociedade.

CONFIRA  
O VÍDEO:





## Metas para 2023

### Realização dos projetos:

#### ■ ÍNTIMA IDADE

Exposição artística de imagens produzidas durante oficinas de fotografia e arte digital para idosos e adolescentes de casas de acolhimento, fotografando afetos e as íntimas idades a partir do contato interGERACIONAL.

#### ■ CORAL MEDSÊNIOR

Com o intuito de promover o protagonismo do idoso e fomentar atividades culturais com vistas à promoção da cidadania cultural, da acessibilidade artística e da diversidade.

#### ■ MUSICAL ENTRE GERAÇÕES

Apresentações do espetáculo Musical Entre Gerações. O projeto prevê ações de acessibilidade e democratização do acesso e conta a história de empreendedorismo de uma família de geração em geração, com o objetivo de despertar nos telespectadores o desejo de empreender, inovar, seguir os seus sonhos, bem como incentivar a ampliação do acesso da população à fruição e à produção dos bens culturais.



# Comprometimento com os



Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações da MedSênior em destaque no ano de 2022
<b>Gestão de recursos humanos:</b> <b>Diversidade e inclusão, Desenvolvimento humano e Saúde e segurança ocupacional</b>	 <p>ODS 5 – Igualdade de gênero</p> <p>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>ODS 8 – Emprego decente e crescimento econômico</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expansão das atividades com a geração de novos empregos.</li><li>• Implementação da política de remuneração, potencializando a sua atração, retenção e desenvolvimento profissional e busca por maior equidade no reconhecimento das pessoas.</li><li>• Realização de diagnóstico cujos resultados estão sendo utilizados para o fortalecimento da cultura organizacional.</li><li>• Criação de um canal para que os colaboradores possam relatar eventuais situações relacionadas à diversidade.</li><li>• Lançamento do Programa Emergir, que aborda a temática da diversidade e inclusão.</li><li>• Constituição dos Cenários Acidentais para compor o Plano de Emergência.</li><li>• Constituição da brigada de emergência.</li><li>• Realização do estudo ergonômico no Hospital MedSênior e proposta para ampliação para as demais áreas.</li><li>• Lançamento do “Sextou Com S de Saúde”, um programa que estimula os colaboradores à prática de atividades físicas e comportamentos de saúde e bem-estar.</li></ul>

Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações da MedSênior em destaque no ano de 2022
---------------	--	---

**Direitos humanos**



ODS 8 – Emprego decente e crescimento econômico

Meta 8.7 – Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e a eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.

- Está estabelecida no Código de Conduta a política sobre Direitos Humanos, na qual a MedSênior veda qualquer tipo de relacionamento com fornecedores que tenham envolvimento com práticas de trabalho forçado ou trabalho infantil.

**Gestão de riscos**



ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes

Meta 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

- Realização de melhorias do setor de Controladoria de Processos, voltado para a gestão de riscos corporativos.

**Experiência do cliente**



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.

- Aumento no número de teleatendimentos e consultas presenciais.
- Continuidade do programa de medicina preventiva, que promove assistência integral aos beneficiários.
- Continuidade do Programa de Oficina de Saúde, que busca melhorar a qualidade de vida de seus beneficiários por meio de diversas oficinas, como a de dança sênior.



Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações da MedSênior em destaque no ano de 2022
---------------	--	---

**Inovação e tecnologia**



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.

- O MilSênior trabalhou em diversas soluções para melhorar a qualidade dos nossos serviços, como a Central de Inteligência e Monitoramento (CIM), plataforma de cuidado e monitoramento da saúde.
- Lançamento de novo guia médico para melhorar a consulta à rede de atendimento.
- Realização de projetos de digitalização das jornadas de atendimento, com o desenvolvimento de aplicações de *chatbot* voltadas para facilitar o acesso do cliente aos canais de atendimento e assistenciais da operadora, reduzindo os custos operacionais e aumentando a qualidade dos serviços.
- Parcerias com universidades para o desenvolvimento de um guia de boas práticas em dispositivos médicos, que visa a facilitar o entendimento do processo de avaliação de novas tecnologias em saúde; e para o desenvolvimento de tecnologias assistivas voltadas para melhorar a qualidade de vida dos nossos beneficiários.

**Ética e integridade e atendimento às normas**



ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes

Meta 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

- Início da estruturação de um Canal de Ética e denúncias.
- Criação da Política de Privacidade Externa, para demonstrar o compromisso em proteger a privacidade e os dados pessoais dos clientes.
- A MedSênior e seus fornecedores utilizam procedimentos de segurança para proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de seus dados pessoais, prevenindo a ocorrência de eventuais danos em virtude do tratamento desses dados.

Tema material	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	Ações da MedSênior em destaque no ano de 2022
---------------	--	---

**Ação comunitária**



ODS 10 – Redução das desigualdades

Meta 10.2 – Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.



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.

- Nossas ações em 2022 continuaram com o foco no idoso e na comunidade presente ao nosso redor, com o objetivo de levar cultura e bem-estar e falar de prevenção para bem envelhecer.
- Desde 2020, investimos o total de R\$ 4.614.838,39 em 24 projetos, sendo 13 via Lei de Incentivo à Cultura e Esporte e 11 via Fundo do Idoso e da Criança e Adolescente.

**Energia**



ODS 7 – Energia limpa e acessível

Meta 7.2 – Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.

- Grande parte da energia utilizada pelas operações da MedSênior vem do mercado livre de energia, o que propicia que parte do consumo seja oriunda de fontes renováveis.

# Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	A MedSênior reportou em conformidade com as Normas e Padrões GRI vigentes, para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma Setorial GRI aplicável	Não se aplica

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão	
			Requisito omitido	Motivo Explicação
<b>Conteúdos Gerais</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	p. 13		
	2-2 Entidades incluídas neste relato	p. 4		
	2-3 Período do relatório, frequência e ponto de contato	p. 4		
	2-4 Reformulações de informações	p. 4		
	2-5 Asseguração externa	Não houve.		
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	p. 13		
	2-7 Empregados	p. 13		
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	p. 13		
	2-9 Estrutura e composição de Governança	p. 21		
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	p. 21		
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	p. 21		
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	p. 21		
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	p. 21		
	2-14 Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	p. 21		
	2-15 Conflito de Interesse	p. 21		
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	p. 21		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	p. 21		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	p. 21		
	2-19 Políticas de remuneração	p. 21		
	2-20 Processo para determinar a remuneração	p. 21		
	2-21 Índice de remuneração total anual	p. 21		
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	p. 5		
	2-23 Política de comprometimento com direitos humanos	p. 26		
	2-24 Incorporação de compromissos de política	p. 26		
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	p. 26		
	2-27 Conformidades com leis e regulamentos	p. 26		
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	p. 26			

(continua)

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão	
			Requisito omitido	Motivo Explicação
	2-28 Participações em associações	p. 26		
	2-29 Abordagem para o engajamento de stakeholders	p. 29		
	2-30 Acordos de negociação coletiva	p. 29		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo para determinar temas materiais	p. 31		
	3-2 Lista temas materiais	p. 31		
Gestão de recursos humanos: Diversidade e inclusão, Desenvolvimento humano e Saúde e segurança ocupacional.				
DIVERSIDADE E INCLUSÃO				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 37		
Norma 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	p. 37		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	p. 37. Os casos, ainda não contabilizados, são apurados dentro do comite de pessoas e dadas as devidas tratativas.		
DESENVOLVIMENTO HUMANO				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 40		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	p. 40		
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	p. 40		
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	p. 40		
SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 43		
GRI 403 Saúde e Segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 43		
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	p. 43		
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	p. 43		
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	p. 43		
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	p. 43		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	p. 43		
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	p. 43		
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 43		
	403-9 Acidentes de trabalho	p. 43. Dados disponíveis apenas de número absoluto de acidentes com afastamento e graves		

(continua)

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão	
			Requisito omitido	Motivo Explicação
<b>Direitos humanos</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 50		
<b>Gestão de riscos</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 51		
<b>Ética e integridade e atendimento às normas</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 52		
<b>Gestão da água</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 56		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	p. 56		
	303-5 Consumo de água	p. 56		
<b>Gestão de resíduos</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 57		
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	p. 57		
<b>Energia</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 58		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	p. 58		
<b>Experiência do cliente</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 59		
GRI 417: Marketing e Rotulagem	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	p. 59		
<b>Inovação e tecnologia</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 69		
<b>Ação comunitária</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Forma de gestão tema material	p. 72		
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p. 72		



Agradecimentos:  
a TODOS que colaboraram na elaboração e execução deste relatório.

Produzido por MedSênior.

Coordenação do relatório: Setor de EGS & Comunicação Interna da MedSênior

Desenvolvido de acordo com as normas e padrões GRI por:

Bridge3 – Governança & ESG – Training Center GRI no Brasil, 2023.

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

Fotos: acervo da MedSênior e bancos de imagens.

Infográficos: Otani Editorial e Leonel Maneskul/Bridge3.

Redatora: Elisabete Alina Skwara/Bridge3.

Design editorial, revisão de português e coordenação editorial: Eliane Otani/Bridge3.



[bridge3.com.br](http://bridge3.com.br)