

Relatório de Sustentabilidade

2023



Sumário

Boas-vindas

Sobre este relatório

Ferramentas de leitura

Engajamento de stakeholders

Materialidade

Temas materiais

Mensagem do CEO

Mensagens do CEO e vice-presidentes

Mensagem do vice-presidente executivo

Mensagem da vice-presidente operacional

3

A MedSênior

Bem Envelhecer

Nossas unidades e serviços

Saúde baseada em valor

Unidades próprias de atendimento MedSênior

Nossas operações em números

Destaques da medicina diagnóstica

Investimentos da MedSênior em 2023

Laboratórios

Oncologia e terapia da dor

Excelência reconhecida em prêmios no ano de 2023

MedSênior Innovation Lab (MIL)

A inovação é a nossa base

Inovação e tecnologia

Reconhecimentos em inovação

Impulsionamento da inovação em saúde

Investimento em tecnologia para aprimorar os serviços

12

13

15

23

Nossas práticas de gestão e governança

Estrutura de governança da MedSênior

Reestruturação da governança

Transparência e integridade são inegociáveis

Ética e combate à corrupção

Canal de Ética

Gestão de riscos

Gestão da sustentabilidade na MedSênior

Jornada ESG

30

Gente que inspira gente

Confiança e atenção

Experiência do cliente, qualidade do serviço e acesso à saúde

Pesquisa de satisfação 2023

Podcast Bem Envelhecer

Sense Shoes

Adesão ao Ethical Principles in Health Care

Alterações na entrada do cliente na companhia

Proteger e prevenir

Privacidade de dados e cibersegurança

Segurança cibernética

Cuidado e respeito com todas as pessoas

Diversidade, equidade e igualdade

Saúde e segurança ocupacional

Desenvolvimento humano

Diversidade, equidade e inclusão

Saúde e segurança ocupacional

Ações de saúde, qualidade de vida e bem-estar

Desenvolvimento humano

Remuneração e benefícios

Capacitação e desenvolvimento

41

42

50

53

Relacionamento com a sociedade

Os propósitos da responsabilidade social

Um legado social

Ação comunitária

Investimento em projetos incentivados

Projetos executados em 2023

Investimento em projetos próprios

70

Um planeta saudável para uma vida melhor

Como gerimos a água

Gestão de água e efluentes

Consumo de água na MedSênior

Como os resíduos são geridos

Gestão de resíduos

Resíduos gerados, recuperados e destinados

Programa Tampinhas do Bem

Combate às mudanças climáticas

Energia e emissões

Gestão e iniciativas no consumo de energia

77

78

80

83

85

90



Boas-vindas

1



Sobre este relatório

GRI 2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5 | 2-14



Pelo quarto ano consecutivo, apresentamos nosso relatório de sustentabilidade, pautado na transparência e no compromisso da MedSênior com todas as pessoas e o planeta.

Este documento que você tem em mãos engloba as iniciativas mais relevantes de nossa companhia em relação aos aspectos ambientais, sociais e de governança. Aqui destacamos nossas principais iniciativas socioambientais, bem como nossas práticas de governança, sempre visando à transparência de nossas ações e buscando, a cada ano, melhorias e colaboração com o desenvolvimento sustentável.

Boa leitura!

A MedSênior tem um compromisso com a boa gestão da sustentabilidade em suas operações nas unidades federativas onde atua. Como parte de sua conduta responsável, traz ao público brasileiro e internacional esta edição do relatório de sustentabilidade, referente ao ano de 2023, não havendo reformulações referentes ao relatório de 2022.

Elaborado em conformidade às **Normas e Padrões GRI (Global Reporting Initiative)** atualizadas e publicadas em 2021, este documento contém informações que abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, reportadas pela área de ESG, vice-presidência executiva, diretoria administrativa e validadas pelo conselho de administração, sem verificação externa.

Os dados publicados nesta edição estão em conformidade com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Organização das Nações Unidas (ONU), em conexão com essa importante agenda global, e representam, em síntese, os principais resultados socioambientais de nossa companhia.

Este relatório se refere às operações de todas as unidades controladas pela Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A.

Você é essencial para que este relatório seja aprimorado a cada edição. Entre em contato conosco para dúvidas ou sugestões referentes a esta publicação: esg@medsenior.com.br.



Ferramentas de leitura



Global Reporting Initiative (GRI)

4º ano consecutivo

No decorrer deste relatório, o código GRI X-XX sinaliza onde o conteúdo do indicador em questão é reportado.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

2º ano consecutivo

No documento, ao clicar no ícone dos ODS, você será direcionado à uma tabela que relaciona temas materiais e metas da MedSênior, com metas dos ODS.



Engajamento de *stakeholders*

GRI 2-29

Para engajamento dos *stakeholders*, a MedSênior promove ações diversificadas, sempre priorizando o perfil das partes interessadas e o diálogo com cada grupo. Confira nossos canais de comunicação.





Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Este relatório teve diferentes atividades para sua construção, com a delimitação cuidadosa de quatro etapas distintas:

Etapa 1. Iniciou-se com a análise do contexto da companhia, de sua cadeia de valor, da avaliação de outras empresas do setor e dos temas identificados no relatório anterior da MedSênior.

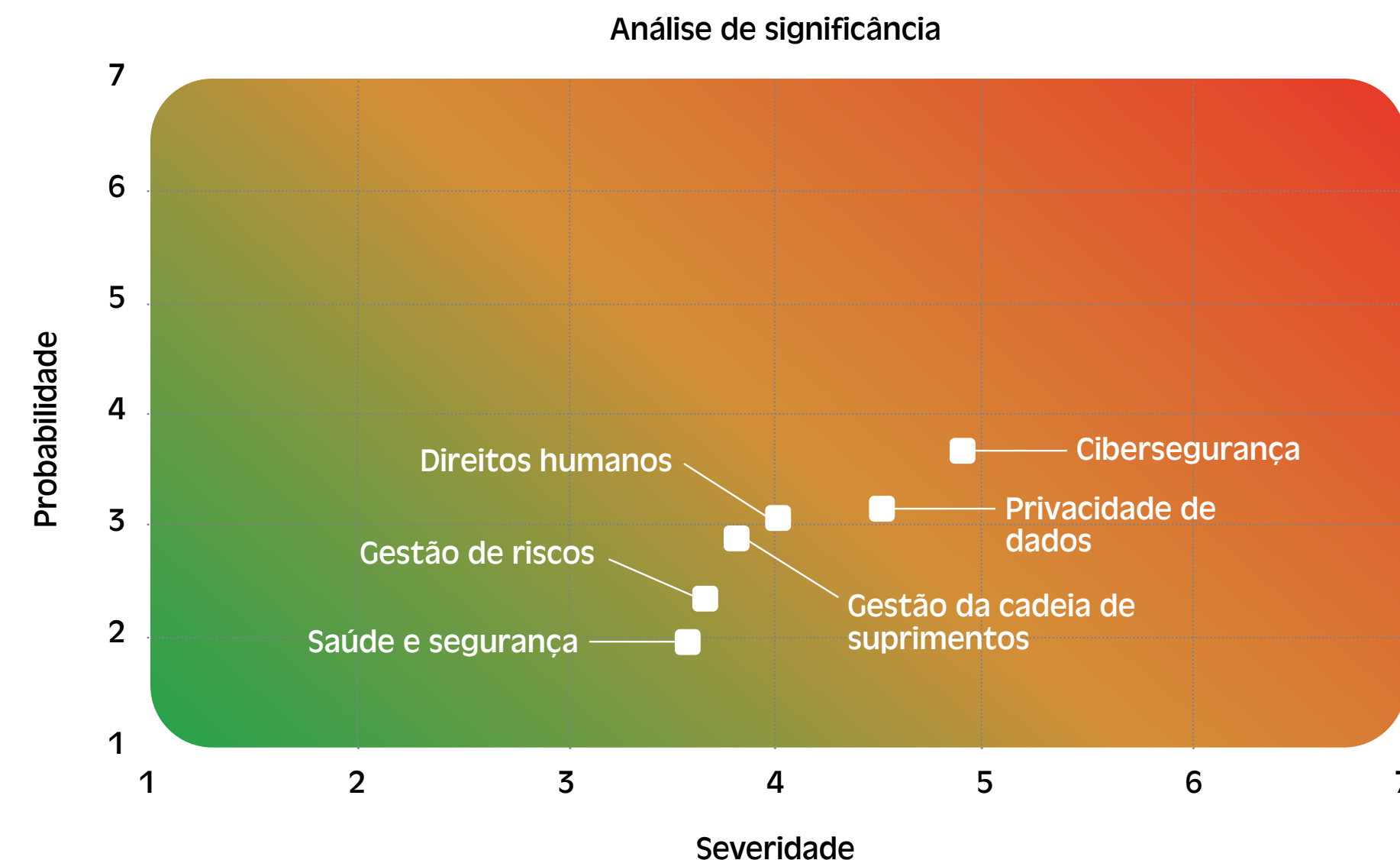
Etapa 2. Foi realizada a identificação dos impactos negativos e positivos, reais e potenciais, na economia, no meio ambiente e nas pessoas, em todas as atividades e relações de negócios da MedSênior, junto à equipe de relato.

Etapa 3. Conduzimos uma avaliação de significância dos impactos identificados por meio de formulário eletrônico, no período de 23/04/2024 a 02/05/2024, obtendo-se 100 respostas. A significância dos impactos foi obtida com base

na severidade do impacto, para os impactos negativos reais, e no benefício alcançado, para os impactos positivos reais. Foi, ainda, agregado o critério da probabilidade para os impactos potenciais.

Etapa 4. Foram priorizados os impactos avaliados pelo grau de significância, estipulando-se um limiar, acima do qual foram definidos os temas materiais. Conforme requisito do GRI, os temas materiais foram validados pela alta administração.

Para os impactos negativos potenciais foi construído o mapa de calor ilustrado ao lado.





Como resultado, chegamos a **11 temas materiais e 4 temas relevantes**. Em relação aos temas materiais de 2022, 7 temas se mantêm como materiais e 4 temas são novos. Energia e emissões e Gestão de riscos passam a temas relevantes e outros dois temas se mantêm como relevantes.



Temas materiais

GRI 3-2



Como temas relevantes, foram eleitos:

Gestão de riscos | Gestão da água e efluentes | Gestão de resíduos | Energia e emissões



Mensagens do CEO e vice-presidentes

GRI 2-22

Mensagem do CEO

A trajetória da MedSênior sempre foi marcada por muitos aprendizados e conquistas. O ano de 2023 trouxe para nós **a certeza de que estamos no caminho certo**, uma vez que todos os nossos objetivos foram alcançados: mantivemos nossa margem de crescimento e todas as unidades previstas foram inauguradas, sem perder de vista nosso propósito de levar a melhor assistência possível à saúde dos brasileiros.

Nosso crescimento se consolida a cada ano de forma ordenada, de modo que nossos princípios não sejam interrompidos. A cada região alcançada, nós nos adaptamos à cultura presente, com respeito às peculiaridades de cada parte de nosso país e às pessoas que lá vivem.

Conseguimos balancear nossos valores com a tecnologia, na medida em que nos adequamos ao rigor de nossos tempos. O desenvolvimento tecnológico é, sem sombra de dúvidas, uma de nossas bases; por isso, trabalhamos para que nossos beneficiários possam contar com o melhor das tecnologias, num tratamento que atenda às suas demandas, seja por meio de um retorno inicial feito por inteligência artificial cuidadosamente treinada para o nosso público, seja pelo tratamento médico que os beneficiários encontram em nossas unidades e em nossa rede credenciada.

O Fundo Soberano de Cingapura Temasek, com sua presença global e compromisso com a responsabilidade social, está conosco desde 2021, apoiando-nos de maneira alinhada à nossa missão. Nossa filosofia é focada no **acolhimento de nossos beneficiários e na entrega de serviços de alta qualidade a preços justos**.



Essa combinação de fatores consolida nossas práticas, o que faz com que nossos funcionários, que constituem a família MedSênior, apresentem uma defesa aguerrida da companhia, bem como os beneficiários, estejam onde estiverem. Contemplamos todas as pessoas que fazem parte de nossa história com **padrões elevados de atendimento e estrutura**, o que reflete um índice de aprovação acima de 84,2%. Nossos beneficiários acreditam em nós, pois sabem que procuramos fazer o máximo para errar o mínimo, com a garantia de uma entrega pautada na honestidade e na confiança.

Maely Coelho
CEO da MedSênior



Mensagem do vice-presidente executivo

Nós, da MedSênior, temos a grata satisfação de impactar a vida de milhares de idosos todos os dias. Focados em nosso propósito de envelhecimento saudável, seguimos os princípios da Medicina Preventiva, com atenção à promoção da saúde, para além do tratamento de doenças.

Por isso, não seguimos o modelo hospitalocêntrico, uma vez que para nós o hospital é um estabelecimento que eventualmente perpassa o caminho de nossos beneficiários, mas não se coloca como uma finalidade a ser alcançada. Nossa visão integral do indivíduo fundamenta-se no bem-estar constante e em práticas que busquem o tratamento precoce para evitar o adoecimento, minimizar os efeitos colaterais de tratamentos médicos e melhorar a qualidade de vida de nossos beneficiários.

Em nosso modelo de expansão e adensamento, buscamos sempre entender os grupos de municípios impactados por nossas atividades, com a preocupação de que nossa percepção de mercado não interfira em nosso respeito primordial à cultura de cada região. Além disso, vivemos um momento de direcionamento da inovação dentro da MedSênior, com empenho e amparo em um Conselho de Tecnologia e consultoria externa especializada para apoio na criação de soluções.

Em parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia e com o Ministério da Saúde, desenvolvemos em 2023 uma patente e realizamos o protótipo da palmilha Sense Shoes, um modelo de alta performance que auxilia na identificação de condições como fragilidade óssea, osteoporose, vulnerabilidade a queda e falta de resistência muscular.

Fomentamos toda a nossa base tecnológica para apoiar a decisão dos gestores em relação aos avanços e criamos as estruturas necessárias para a futura implementação de soluções em inteligência artificial em nossos serviços de atendimento e contato com o público, a fim de facilitarmos o retorno às demandas de nossos beneficiários e aprimorarmos cada vez mais nosso relacionamento.

Maely Filho
vice-presidente executivo





Mensagem da vice-presidente operacional

O ano de 2023 foi especialmente voltado para o assentamento e organização de nossas atividades nas cidades onde atuamos, com atenção ao amadurecimento das operações nos grandes centros.

Trabalhamos intensamente com a expansão de nossos serviços em rede própria para garantir acesso de qualidade a nossos beneficiários, que contam cada vez mais com serviços de consultas, exames, internações, atendimentos de emergência e cirurgias oferecidos pela MedSênior.

Por meio do investimento na verticalização, levamos mais eficiência à prestação dos serviços, garantindo um acompanhamento completo e mais personalizado da jornada dos pacientes. Em 2023, focamos especialmente na expansão de rede própria em pronto atendimento, oftalmologia e oncologia. Foi um ano voltado ao ajuste de processos internos e preparo para anos vindouros a fim de nos adequarmos ao modelo de crescimento, priorizando a qualidade de nossos serviços, a saúde e o bem-estar de nossos beneficiários.

Priorizamos também o desenvolvimento tecnológico e o aprimoramento voltado à área da assistência, com um núcleo de qualidade interna e o planejamento de um instituto direcionado ao ensino, pesquisa e responsabilidade social, a ser inaugurado em 2024.

Nosso objetivo é melhorar, cada vez mais, o atendimento de nossos prestadores, contribuindo para a divulgação e a capacitação na área da saúde, mantendo nossa parceria com profissionais e unidades também externas. No ano de 2023, realizamos cursos internos destinados a médicos, para ampliar a oferta de formação continuada, fortalecendo a qualidade assistencial, que é um dos pilares da MedSênior.

Paralelamente, iniciamos a implementação da Universidade MedSênior, prevista para 2024, e que atenderá a nossos funcionários por meio do treinamento institucional para desenvolvimento de todos os profissionais de nossa companhia.

Com esses avanços, conquistamos maior maturidade e reforçamos nosso compromisso com a transparência das ações da MedSênior, impactando as pessoas com saúde e qualidade, em ações mais assertivas, selando nosso compromisso de cuidado e responsabilidade com a sociedade.

Priscila Valentim
vice-presidente operacional



Introdução
Materialidade

A MedSênior

Gestão e
governança

Gente que
inspira gente

Relacionamento
com a sociedade

Um planeta
saudável

ODS

Sumário GRI

Créditos



A MedSênior

2



Bem Envelhecer

GRI 2-1 | 2-6 | 2-27 | 2-28

A Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A, mais conhecida como MedSênior, é uma companhia brasileira de assistência suplementar à saúde de pessoas a partir de 49 anos.

O sonho em oferecer um cuidado em saúde completo e especializado para quem tem 49 anos ou mais se transformou em realidade. Nascemos com o propósito de levar o Bem Envelhecer a milhares de pessoas e é assim que crescemos, nutridos pela confiança e cuidado com os nossos clientes.

Fundada em 2010, a MedSênior nasceu com um projeto sólido e inovador, amparado na leitura atenta de um cenário brasileiro em franco envelhecimento e no compromisso de fomentar a saúde e o bem-estar da população até a velhice.

Nós nos amparamos sobretudo nos princípios da Medicina Preventiva e cuidamos de nossos beneficiários, oferecendo-lhes atendimentos ambulatoriais e hospitalares, bem como saúde integral, para que vivenciem a qualidade de vida na prática, em atendimento às suas necessidades individuais.

Para isso, contamos com serviços de tecnologia à altura das demandas de nossos beneficiários, que têm a possibilidade de contar com um plano de assistência à saúde da pessoa física sem coparticipação, com atendimento especializado e preventivo, um diferencial no mercado de saúde suplementar.

Com matriz localizada na rua Pedro Fonseca, 170, no bairro de Monte Belo, em Vitória, Espírito Santo, somos uma sociedade anônima de capital fechado com **atuação nos estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, São Paulo e no Distrito Federal, com 25 unidades de atendimento.**

Matriz em Vitória,
Espírito Santo



A MedSênior mantém constante relacionamento com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização da assistência privada à saúde no Brasil. Sua missão é defender o interesse público e promover a qualidade das ações de saúde suplementar.

Além de garantir o cumprimento da legislação, a ANS regula a relação entre operadoras, prestadores de serviços (médicos, laboratórios, hospitais) e consumidores, além de autorizar reajustes de mensalidades. As operadoras devem garantir cobertura assistencial, atendimento de urgência e emergência, uma rede credenciada adequada, cumprimento de prazos de carências e atendimento, além de enviar informações periódicas à ANS.

Essa regulação é crucial para proteger consumidores e assegurar o bom funcionamento do mercado de saúde suplementar no Brasil.

Em 2023, não houve casos significativos de não conformidade com regulamentos e legislação na MedSênior.

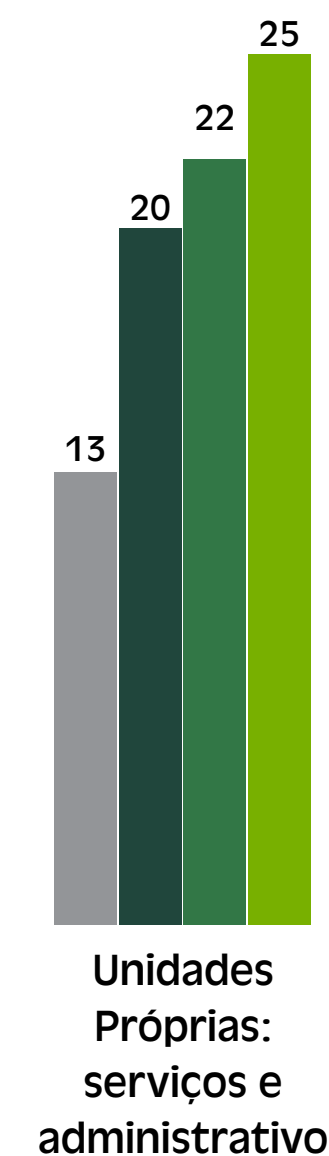
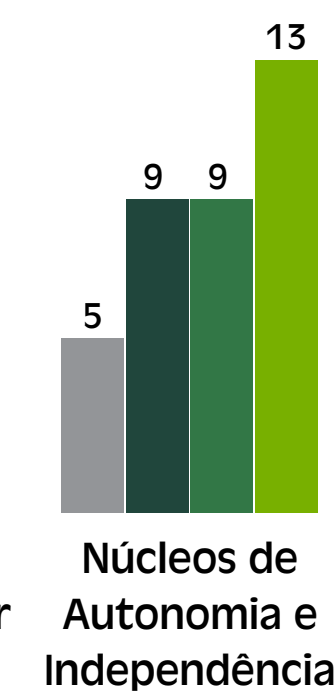
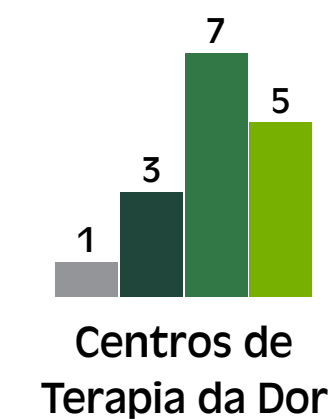
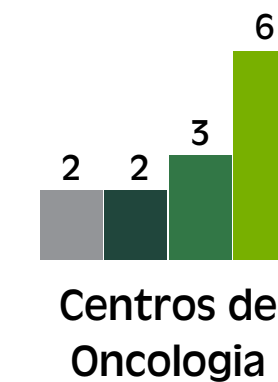
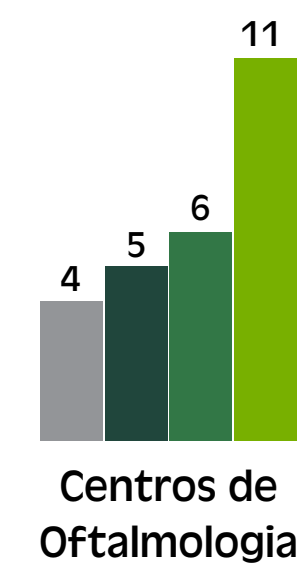
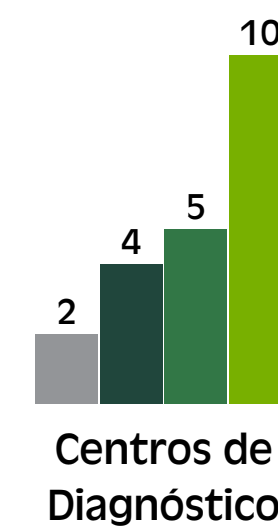
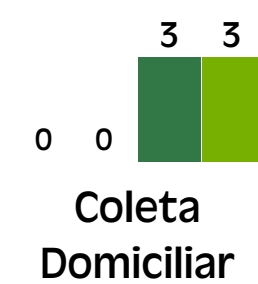
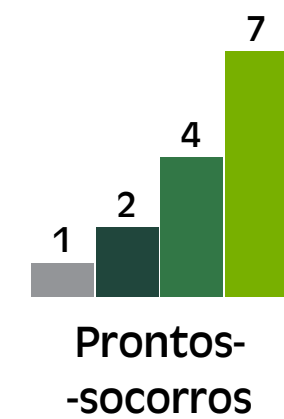
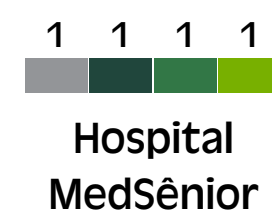
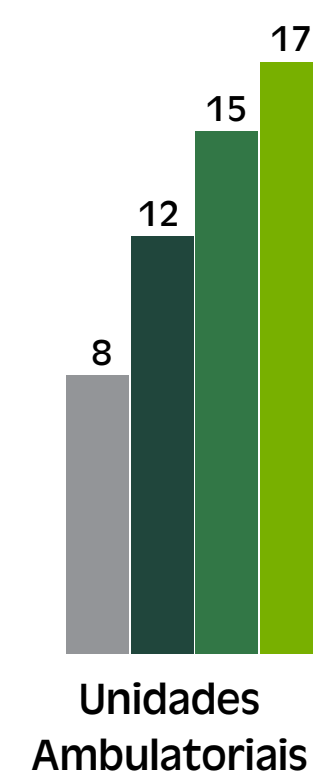
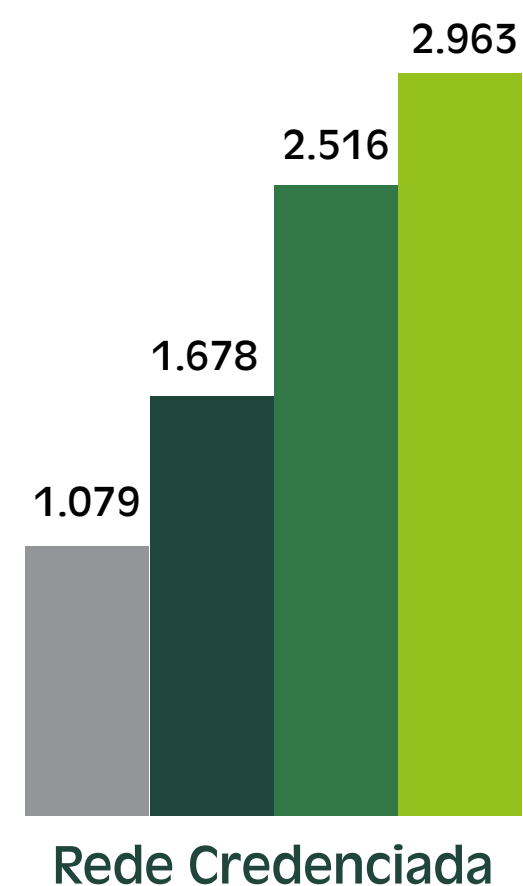


Saúde baseada em valor

GRI 2-6

Nossas unidades e serviços

2020 2021 2022 2023





Unidades próprias de atendimento MedSênior

	2022 Total: 22	2023 Total: 25
Espírito Santo	7	7
Rio de Janeiro	2	5
São Paulo	2	5
Distrito Federal	2	3
Minas Gerais	3	3
Paraná	1	1
Rio Grande do Sul	1	1

Nossas operações em números

	2022	2023
Exames laboratoriais	516.000	842.830 ↑63%
Consultas Terapias Exames Procedimentos Cirurgias Atendimentos domiciliares	287.161	368.848 ↑28%
Teleatendimentos	341.373	11.013 ↓96%
Exames de diagnóstico	172.869	229.957 ↑33%



Espirito Santo

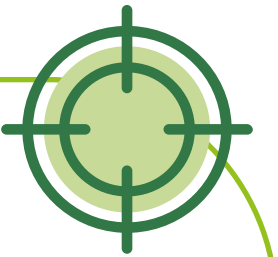


Rio de Janeiro

METAS PARA 2024

Construção de:

- 1 pronto atendimento em Botafogo, Rio de Janeiro, RJ.
- 1 unidade em Campinas, SP.
- 2 unidades em Brasília, DF.
- 1 unidade em Pampulha, Belo Horizonte, MG.



São Paulo



Distrito Federal



Minas Gerais



Paraná



Rio Grande do Sul



Destaques da medicina diagnóstica

A área de diagnóstico médico da MedSênior tem avançado significativamente em suas operações, visando melhor atender às necessidades dos pacientes e proporcionar um serviço de qualidade. Algumas das iniciativas recentes incluem:

- 

Ampliação do horário de atendimento na medicina diagnóstica de Vila Velha, ES

Com a inauguração do pronto atendimento 12 horas todos os dias, os pacientes têm acesso a cuidados médicos essenciais em horários mais flexíveis, garantindo uma resposta rápida às suas necessidades.
- 

Inauguração do espaço Saúde Mulher

Equipado com tecnologia moderna, este novo espaço é dedicado à saúde da mulher. A inclusão do procedimento de mamotomia oferece diagnósticos precisos e rápidos, reforçando nosso compromisso com uma abordagem abrangente para a saúde feminina. Também integra, em um único local, diferentes serviços de diagnóstico para a mulher, incluindo mamografia digital, ultrassonografia das mamas, ultrassonografia e densitometria óssea, e o compromisso de aumentar em 30% nossa capacidade de atendimento.
- 

Ampliação do parque tecnológico da Medicina Diagnóstica no pronto-socorro da Barra da Tijuca, RJ

Com atendimento 24 horas na urgência e horários eletivos durante a semana, oferecemos agendamentos para maior comodidade dos pacientes. Essa expansão visa reduzir os tempos de espera e garantir um acesso mais fácil aos serviços de diagnóstico.
- 

Inauguração da primeira unidade de Medicina Diagnóstica na cidade de São Paulo, na Avenida Brasil

Com esta nova unidade, estamos estendendo nosso alcance para São Paulo, proporcionando atendimento personalizado e exclusivo aos beneficiários do plano, o que reforça nosso compromisso em oferecer serviços de qualidade em localizações convenientes.





Investimentos da MedSênior em 2023

Para expandir nossos atendimentos e alcançar novos horizontes, investimos mais de **R\$ 100 milhões em novas estruturas, equipamentos e tecnologia**. Tudo isso para priorizar o cuidado com nossos beneficiários. São cerca de 130 mil vidas beneficiadas em 7 unidades federativas de atuação. Em breve, iremos inaugurar novas unidades e continuaremos com o cuidado integral e personalizado aos nossos beneficiários, com uma equipe altamente qualificada e comprometida.

Laboratórios

Em 2023, a MedSênior ampliou sua rede de laboratórios, totalizando 5 unidades (localizadas dentro dos prontos atendimentos), e introduziu a coleta domiciliar como uma opção mais sustentável, pois ao reduzir a dependência de grandes instalações físicas para coletas, conseguimos automaticamente diminuir nosso consumo de água e energia, além de minimizar a geração de resíduos sólidos não contaminados. Esse avanço não apenas beneficia o meio ambiente, mas também proporciona maior comodidade aos beneficiários, que agora evitam deslocamentos e filas de espera para realizar seus exames. Além disso, automatizamos o processo de entrega de resultados de exames, proporcionando uma experiência mais rápida e eficiente. Os investimentos em novos equipamentos reforçaram nosso compromisso com a qualidade e a precisão dos serviços laboratoriais.





Oncologia e terapia da dor

Nossa abordagem na Oncologia também continua centrada na humanização do cuidado, com uma equipe multidisciplinar de psicólogos atendendo às necessidades emocionais dos pacientes. Desenvolvemos um indicador de escala para avaliar e aprimorar os cuidados paliativos, e estamos expandindo os serviços de arteterapia, com previsão de abertura, em 2025, de duas novas unidades no Distrito Federal.

Para melhorar o alívio da dor, em 2023 houve a atualização do protocolo de atendimentos fisioterapêuticos dentro do Programa Educador, visando a resultados mais objetivos e em menor tempo – aproximadamente 3 meses de tratamento para os beneficiários do ES, DF e PR. Trata-se de um protocolo mais objetivo, que contempla 24 atendimentos, tratando a dor crônica e inserindo o beneficiário nas atividades físicas como forma de prevenção. Outra melhoria foi a contratação de clínicas parceiras externas, constituídas por instituições especializadas que utilizam o mesmo protocolo desenvolvido pela MedSênior, proporcionando maior acesso e ampliação do serviço.

Dentro do programa são oferecidas Oficinas Educadoras, com monitoramento da participação dos clientes. Além disso, continuamos comprometidos em proporcionar momentos diferenciados aos pacientes, reconhecendo a importância da humanização do cuidado e do acesso aos programas.

Em resumo, nossa abordagem é holística e centrada no paciente, com o compromisso contínuo de melhorar nossos processos para atender às suas necessidades individuais.





METAS PARA 2024

- Ampliar parques tecnológicos de medicina diagnóstica no Rio de Janeiro (pronto atendimento Méier), em Belo Horizonte (PS Pampulha), no Rio de Janeiro (PS Botafogo) e em Brasília (PS Taguatinga).
- Abrir novo espaço especializado em Saúde da Mulher em Brasília, na região de Taguatinga, trazendo o conceito do cuidado para as nossas beneficiárias e realizando os exames diagnósticos preventivos de imagem.
- Em Belo Horizonte (MG), destinar 600 mil reais para a aquisição de novos equipamentos, permitindo a verticalização de todos os serviços oftalmológicos na região.
- Expandir a frota própria de coleta domiciliar nas unidades regionais e ampliar a frota no Espírito Santo para melhor atender aos beneficiários.
- Implementar dois equipamentos de maior tecnologia em nossos laboratórios para garantir resultados ainda mais precisos e confiáveis.
- Ampliar o protocolo de atendimentos fisioterapêuticos dentro do Programa Educador para RJ, MG, SP e RS.



Excelência reconhecida em prêmios no ano de 2023

Ao longo de sua trajetória, a MedSênior recebeu inúmeras premiações, reconhecimento este que é fruto do trabalho e dedicação de todas as equipes da companhia, que diariamente se comprometem em oferecer um atendimento de qualidade, com foco na saúde e bem-estar dos beneficiários.



Alcançamos o primeiro lugar no ranking Valor 1000 como a companhia mais rentável sobre o patrimônio médio. O resultado foi anunciado pela revista *Valor Econômico*, consolidando ainda mais a posição de destaque da MedSênior no mercado de saúde do Brasil.

Categoria Companhia Mais Rentável sobre o Patrimônio Médio 2023 – 1º lugar



O presidente da MedSênior, Maely Coelho, recebeu o **Prêmio Líder Empresarial**, da Rede Vitória, por ter alcançado o primeiro lugar na categoria Plano de Saúde. A premiação reconheceu os maiores líderes do Espírito Santo, em uma pesquisa realizada pelo Instituto Futura.



A Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes) lançou o Anuário IEL (Instituto Euvaldo Lodi) 200 Maiores e Melhores Empresas no Espírito Santo. A MedSênior foi reconhecida e apareceu em diversas listas e posições de destaque:

Categoria Maiores Empregadoras do Espírito Santo 2023 – 8º lugar

Categoria Maiores Empresas do Espírito Santo 2023 – 27º lugar

Categoria Melhores Empresas do Espírito Santo 2023 – 19º lugar

Categoria Maiores Grupos do Espírito Santo 2023 – 7º lugar



Na pesquisa de satisfação da Agência Nacional de Saúde (ANS), alcançamos o **índice de 84,2% de aprovação** por parte de nossos usuários. Dentre nossos beneficiários, **78,1% recomendam** o plano, segundo a ANS.



No Congresso Internacional de Casos de Inovação Aberta, recebemos duas premiações:

Categoria ICT Empresa: Case Central de Dados em Saúde via Rede Blockchain – 1º lugar

Ecossistema de Inovação: Case Programa de Inovação Aberta para Melhoria dos Cuidados de Saúde e Experiência de Atendimento de Idosos – 1º lugar



Nosso destaque na 100 Open Startups:

Categoria Melhor Programa de Inovação na Área da Saúde – 1º lugar



A inovação é a nossa base

MedSênior Innovation Lab (MIL)

O MILSênior é o setor tecnológico da MedSênior responsável por desenvolver soluções que promovem e possibilitam um envelhecimento saudável. Estamos sistematicamente atentos às grandes demandas e oportunidades do mercado com o intuito de gerarmos soluções que impactem positivamente na longevidade e saúde das pessoas. Por isso, constantemente nos conectamos com *startups* e instituições de ciência e tecnologia (ICT) que têm soluções e conhecimentos que podem nos ajudar nessa grande jornada pela melhoria da saúde das pessoas.

Promovemos a inovação aberta por meio do Programa Simbiose MIL, em que empresas de tecnologia, institutos de ciência e tecnologia, grupos de pesquisa, estudantes, entre outros profissionais e organizações podem fazer parte de nosso ecossistema para juntos desenvolvermos soluções que promovam melhorias na saúde coletiva.

Consulte o *site*: <https://milsenior.com.br/>

**A área recebeu um prêmio no 100 Open
Startups, de melhor programa de inovação aberta
na área da Saúde.**

TEMA MATERIAL

Inovação e tecnologia

GRI 3-3





Reconhecimentos em inovação

Em 2023, apresentamos dois cases de projetos no congresso Oiweek, realizado durante o Rio Innovation Week, e fomos campeões em duas categorias: empresarial e ecossistema de inovação. Recebemos o reconhecimento no Congresso Internacional de Casos de Inovação Aberta, com duas premiações de melhor case de projeto.

Outro destaque foi o Simbiose MIL, programa de inovação aberta da MedSênior, que ganhou como melhor case de ecossistema de inovação para o desenvolvimento de soluções para a saúde dos idosos. Além disso, o projeto Dados em Saúde, utilizando tecnologia *blockchain*, foi premiado como melhor case tecnológico.

Em 2023, nosso setor de tecnologia foi reestruturado para atender à crescente verticalização dos serviços em torres, melhorando o gerenciamento das demandas internas e externas. A gestão verticalizada na saúde suplementar integra segmentos da cadeia de cuidados em saúde e diferentes serviços, expandindo os serviços oferecidos e investindo em estruturas próprias para maior comodidade e qualidade. O time MedSênior foi realocado para um novo prédio com estruturas específicas e uma central de monitoramento que acompanha os serviços críticos em tempo real. A Vertical Infraestrutura administra e mantém serviços de tecnologia da informação, a Vertical Service Desk atende e monitora chamados, e a Vertical BI/Banco de Dados gerencia ferramentas de *business intelligence*.





Impulscionamento da inovação em saúde

Na MedSênior, a área de fomento tem sido fundamental para impulsionar inovações significativas, com o objetivo de transformar a saúde e melhorar a qualidade de vida dos idosos, atuando como um centro de competência que aporta valor ao desenvolvimento de projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I).

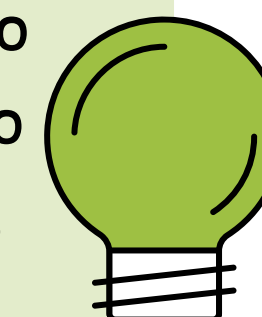
Em 2023, alcançamos marcos significativos. Por meio da Lei do Bem, conseguimos economizar cerca de R\$ 3 milhões em tributos federais, um aumento de 15% em relação ao ano anterior, demonstrando o impacto direto de nossas ações na redução do Custo da Inovação e Tecnologia (CIT).

Um ponto alto do ano foi nossa seleção para o Edital Softex Conecta de 2023, abrindo portas para a colaboração com cem *startups* inovadoras. A iniciativa resultou no projeto de pesquisa em parceria com a *startup* Huna, focada na detecção precoce do câncer de mama, demonstrando nosso esforço para direcionar a inovação para soluções práticas e urgentes. Além disso, a aprovação integral dos projetos da Lei do Bem de 2019 e 2020, que ocorreu durante o ano de 2023 pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, ressalta o rigor e a relevância de nosso trabalho, garantindo que estamos em conformidade com as exigências da Lei do Bem.

O Projeto *Fast Protection*, com subsídio do Sesi e do SENAI por meio do Edital SesiTech, permitiu-nos desenvolver uma tecnologia para a gestão inteligente de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), a qual utiliza inteligência artificial para monitorar o uso correto dos EPI. Esse projeto visa não só a melhorar a segurança no ambiente de trabalho no Hospital MedSênior e em outras unidades, mas poderá ser expandido para solucionar o problema de outras indústrias capixabas.

Além disso, lançamos o canal “Fomentar”, uma iniciativa para ampliar o acesso às oportunidades de fomento dentro da MedSênior. Esse recurso tem sido essencial para manter a equipe informada e engajada nas oportunidades de inovação continuamente mapeadas.

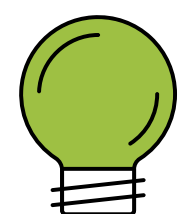
Em 2023, alcançamos resultados robustos e impacto tangível, destacando a importância da área de fomento como catalisadora da inovação na MedSênior, em sua missão de promover o Bem Envelhecer.





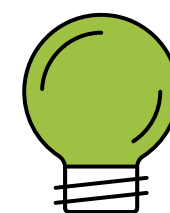
Investimento em tecnologia para aprimorar os serviços

Em 2023, foram implementados três principais projetos pelo time de Sistemas para aprimorar o atendimento e a experiência, otimizar processos e reduzir custos. Adicionalmente, contamos com um projeto de assistência virtual em fase de desenvolvimento para implementação no próximo ano junto aos beneficiários.



Coleta domiciliar MedSênior

Em parceria com o Laboratório MedSênior, o objetivo da coleta domiciliar foi transformar a experiência do cliente e inovar de forma consistente e contínua, focando na digitalização das jornadas. Além de trazer os exames para análise interna da MedSênior, reduzindo custos, colocamos a equipe de coleta em casa para elevar a comodidade e experiência de nossos clientes.



Estruturação dos serviços de pronto atendimento (unidade virtual) e ambulatório virtual

O objetivo da unidade de atendimento virtual é transformar o excedente da demanda por atendimento especializado presencial em teleconsulta remota por vídeo, bem como futuramente expandir a telessaúde para outros serviços próprios: Programa de Assistência Domiciliar (PAD) e Unidade Ambulatorial Virtual. O serviço está disponível em horário comercial pelos canais: **QR code direcionador, link direto via website, telefonia/SMS ou via WhatsApp/HSM.**

Esse serviço ajuda a solucionar afunilamentos relacionados à demanda superior à oferta em consultas de especialidade, aos custos diretos e indiretos com consultas presenciais e exames e à grande variabilidade na disponibilidade de profissionais especialistas nas diferentes regiões e unidades federativas, o que limita o acesso aos beneficiários, especialmente àqueles que residem em locais mais afastados dos grandes centros.

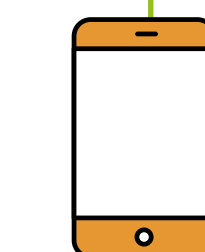
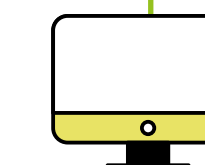
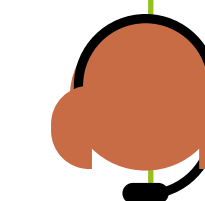


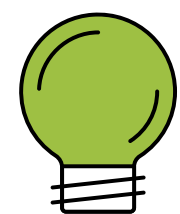
Central de atendimento
4007-2001

Portal do beneficiário
portaldocliente.medsenior.com.br

Aplicativo
MedSênior Beneficiário

WhatsApp
+55 800 840 5505





Central de Inteligência e Monitoramento (CIM) e sistema de gerenciamento de carteira

A Central de Inteligência e Monitoramento (CIM) da MedSênior é um programa inovador de medicina preventiva, oferecido sem custo adicional aos beneficiários, com o objetivo de aumentar a adesão e o engajamento aos cuidados de saúde preventivos. A criação da CIM visa proporcionar uma melhor experiência aos beneficiários, promover resultados clínicos mais eficazes e garantir o custo-efetividade dos serviços prestados.

O processo de teleatendimento passou por uma reestruturação para melhorar a qualidade do serviço prestado. Nesse novo formato, foram incluídas restrições de agendamentos, os quais deixaram de ser via *call center*, e passaram a ser via Central de Inteligência e Monitoramento (CIM). Essa alteração veio acompanhada também da inclusão de suporte técnico com o uso do vídeo durante a consulta, agendamentos prévios e avaliação do atendimento após a consulta.

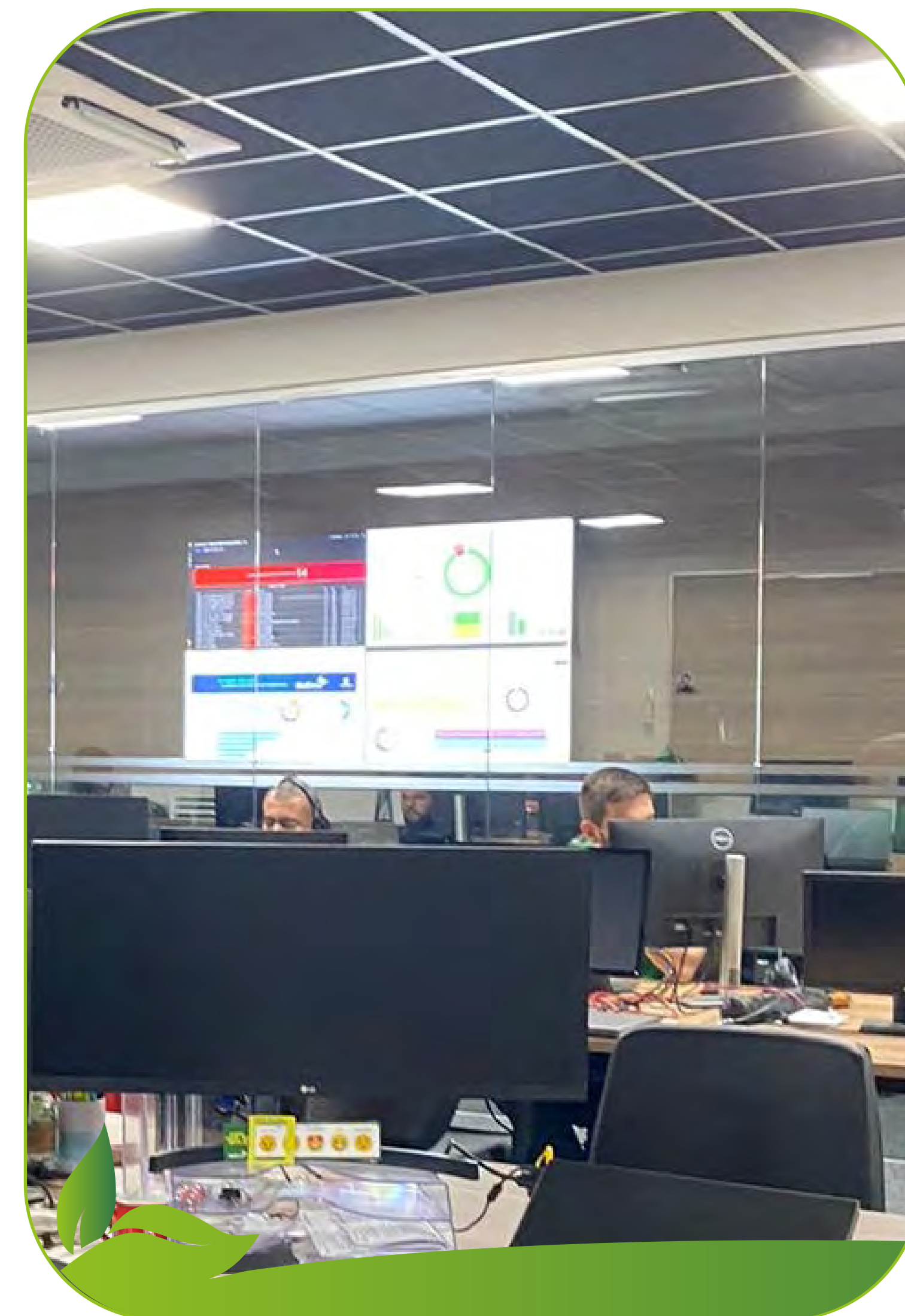
A CIM facilita a comunicação intersetorial entre os diversos departamentos da MedSênior, proporcionando suporte integral aos beneficiários em questões que vão desde agendamentos médicos até assuntos administrativos. Essa abordagem integrada garante que os beneficiários recebam assistência de maneira eficiente e coordenada, eliminando barreiras e simplificando processos.

Com a implementação da CIM, a MedSênior estreitou a relação com seus beneficiários, oferecendo um serviço mais acessível e personalizado. A maior proximidade resulta em um atendimento mais humano e centrado nas necessidades individuais de cada um, fortalecendo a confiança e o engajamento. Além disso, a automatização do contato periódico, ajustado conforme a fragilidade da saúde de cada beneficiário, permite um acompanhamento proativo e eficaz. O cronograma de retorno é personalizado para monitorar tanto pacientes ativos quanto aqueles em estado frágil, garantindo intervenções preventivas adequadas e tempestivas.

Esse sistema auxilia a equipe no gerenciamento das demandas dos beneficiários e controla os monitoramentos preventivos, por meio da integração dos prontuários. Essa integração tecnológica assegura que a MedSênior possa oferecer um serviço de alta qualidade, centrado no bem-estar e na saúde a longo prazo de seus beneficiários.

Voicebot

Em 2023 iniciamos a criação do voicebot, assistente virtual chamada Dona Lurdinha, uma solução em inteligência artificial de cuidado ativo, que monitora o bem-estar dos beneficiários e aciona enfermeiros, quando necessário. Em fase de desenvolvimento, o projeto, elaborado internamente, será implementado no primeiro semestre de 2024.





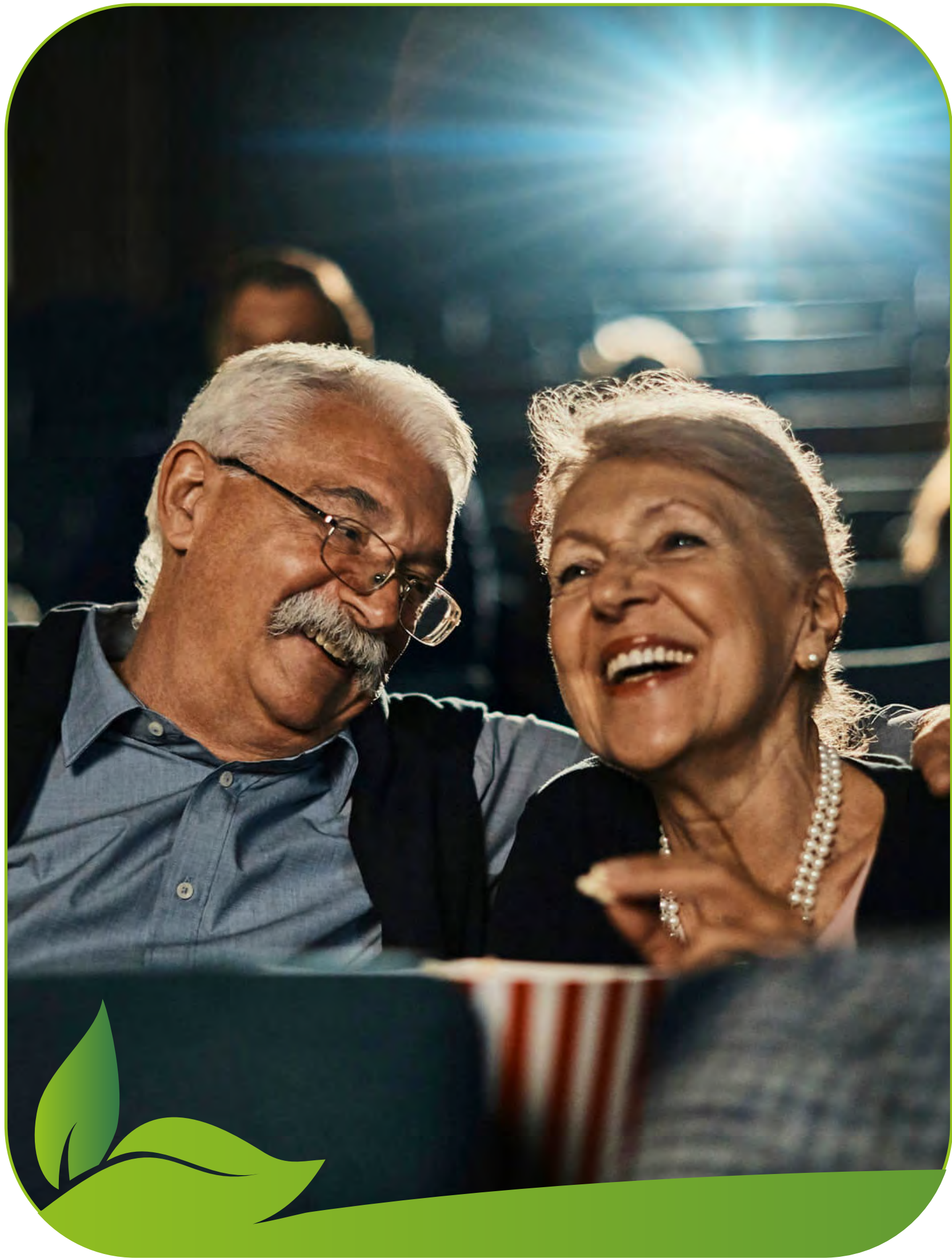
Open Health

Inédito na área de saúde, o Open Health, via *blockchain*, está em pleno desenvolvimento na MedSênior. Trata-se de um sistema de saúde que permite aos beneficiários o acesso ou compartilhamento de todas as suas informações de saúde. Essa solução tem o conceito similar ao Open Finance, que permite o trânsito de dados de cunho financeiro (movimentação bancária, empréstimos, seguros e até de investimentos), abrindo caminhos para o Open Health, que reunirá, com a autorização do indivíduo, dados relacionados à saúde – históricos de consultas, diagnósticos, exames, laudos, receitas médicas, entre outras informações tão ou mais sensíveis e importantes que seus dados financeiros.

Para garantir os registros fiéis e seguros dessas informações, desenvolvemos uma rede *blockchain* (“cadeia de blocos”, em tradução livre) 100% segura, imutável e irrevogável, contendo um sistema de registro coletivo de todas as transações cadastradas. Isso significa que os dados não estão armazenados em um único local; em vez disso, são distribuídos entre os diversos computadores ou servidores ligados a *blockchain*.

Com um investimento de R\$1,4 milhão, essa iniciativa se destaca pela segurança das informações e pela garantia de acesso aos dados onde e quando seus proprietários desejarem. Para o desenvolvimento desse grande projeto de inovação, que levou três anos em sua fase inicial, contamos com a parceria do Instituto CPQD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações), a maior referência do país no assunto. O projeto resultou em uma patente para o trânsito seguro de dados de saúde, permitindo o compartilhamento seguro entre operadoras de saúde. Isso facilita a criação de um histórico de saúde do cliente, melhora o atendimento e gera economia para as operadoras. O projeto-piloto está atualmente em andamento.





Metas de 2023 em
Inovação e tecnologia

Status

Aumentar a oferta de serviços digitais, com o desenvolvimento de um Super App.

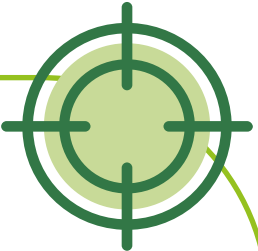
Atingida plenamente. Foram concluídas várias atividades para o Super App, como o SolucionaMed, a atualização do App do Beneficiário contendo a avaliação de saúde e Novo Guia Médico. O Super App é uma plataforma que está em melhoria constante, com base já construída.

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.

Atingida plenamente. Tivemos boas evoluções na experiência dos clientes e aumentamos o volume de vendas digitais.

Implementar melhorias contínuas da operação, a fim de trazer eficiência nos nossos processos.

Atingida plenamente. Tivemos projetos do Lina, Ease e multiagenda que contribuíram com a melhoria dos processos da medicina preventiva, assistencial, cobrança e atendimento dos exames domiciliares.



METAS PARA 2024

- Ampliar novos parceiros e tecnologias, com o uso de inteligência artificial para identificar câncer de mama via hemograma e para avaliar o sentimento do beneficiário, entendendo suas expectativas em relação ao plano de saúde.
- Criar uma central 24 horas, 7 dias na semana, por intermédio de um 0800 e outros canais.
- Implementar tecnologias avançadas para reduzir custos e melhorar a qualidade dos cuidados e serviços oferecidos.
- Expansão do Projeto Fast Protection, para adotar a tecnologia de gestão inteligente de Equipamentos de Proteção Individual (EPI).
- Intensificar o desenvolvimento de parcerias e cooperações estratégicas em inovação.
- Desenvolver programas específicos de onboarding e treinamento para partes interessadas envolvidas em nossos projetos de inovação.



Nossas práticas de gestão e governança

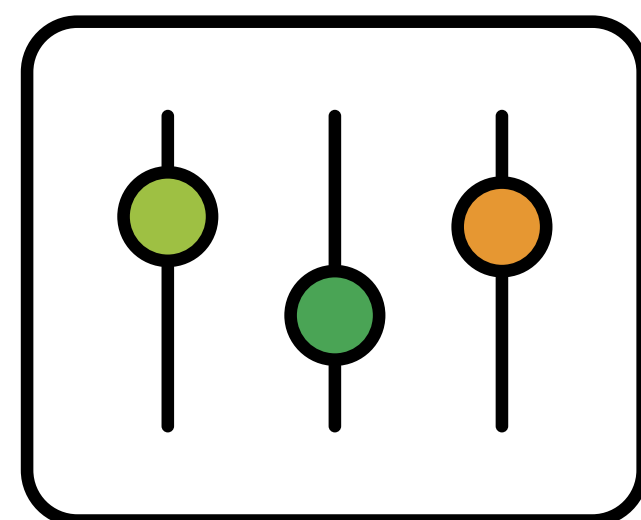
3



Estrutura de governança da MedSênior

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-13 | 2-17

A ética e a legalidade são verdadeiros nortes de atuação da MedSênior junto à sociedade. No que se refere à governança, temos aperfeiçoado nosso setor de *compliance*, atuando no desenvolvimento de políticas para proporcionar maior robustez aos processos e às condutas.



Nossa governança estrutura-se por órgãos que se relacionam entre si, de modo a garantir o alinhamento de interesses da companhia, conforme boas práticas de governança corporativa. A estrutura permanece da seguinte maneira:

- **Presidente do Conselho:** tem mandato de três anos e não exerce funções de gestão ou operacionais na companhia.
- **CEO:** integra o grupo de conselheiros, atuando junto a dois conselheiros externos, com direito a voto.
- **Conselho de Administração:** atua a partir de regimento próprio e é responsável por zelar pela perenidade da companhia a partir da 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 MedSênior. 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; para isso, busca os melhores profissionais disponíveis no mercado, capazes de impulsionar o crescimento e a inovação da companhia.

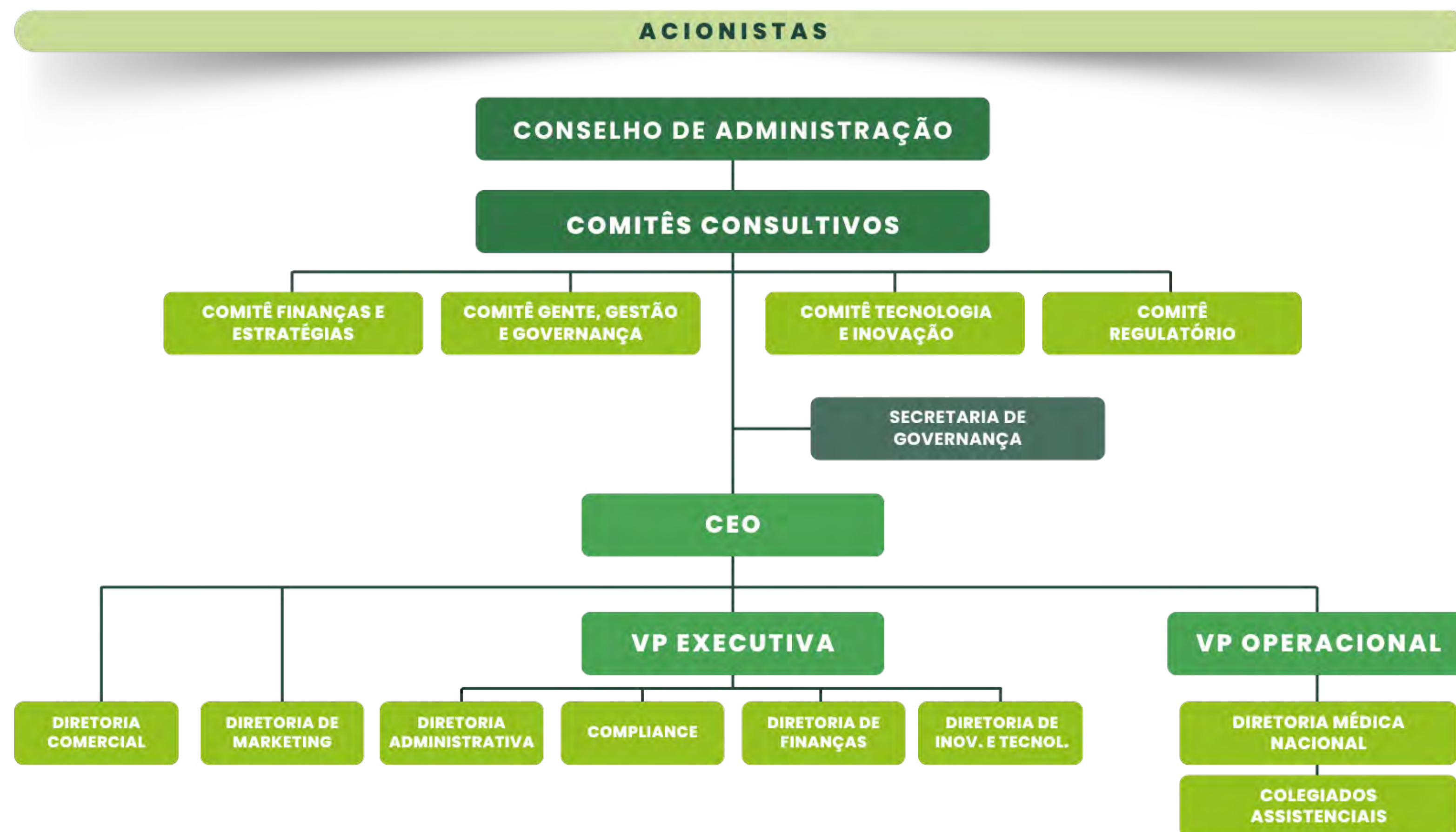
A fim de que nossos objetivos estratégicos sejam alcançados, os valores e propósitos da MedSênior se convertem em diretrizes estratégicas e ações alinhadas à nossa missão de oferecer assistência à saúde para a terceira idade, de forma humanizada, proporcionando o envelhecimento saudável a um preço justo.

Como instância máxima de decisão, o Conselho de Administração (CAD) exerce as funções de debater, analisar e aprovar a estratégia da companhia, ao passo que cabe às diretorias operacional e executiva desenvolver o que foi aprovado, tendo como guia o planejamento estratégico (PE), elaborado com apoio de uma consultoria externa.



A estrutura de governança prevê comitês de atuação direta junto ao Conselho de Administração: Comitê Gente, Gestão e Governança; Comitê Tecnologia e Inovação; Comitê Finanças e Estratégias; e Comitê Regulatório.

O acompanhamento da execução do planejamento estratégico 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.





Reestruturação da governança

O ano de 2023 ficou marcado por uma significativa reestruturação na governança corporativa, com a nomeação de seis novos diretores. Essa iniciativa foi essencial para impulsionar melhorias nos processos internos e no fluxo de trabalho das diferentes áreas da companhia.

Com a reformulação, foi possível preenchermos 39 vagas de lideranças com talentos internos da companhia. Essa abordagem estratégica não apenas reconheceu o potencial e a experiência dos funcionários já presentes na organização, mas também desempenhou um papel fundamental na retenção de talentos. Ao oferecer oportunidades de avanço na carreira aos funcionários internos, a MedSênior demonstrou seu compromisso em valorizar e investir em seu próprio capital humano.

As assembleias gerais ordinárias (AGO) e reuniões administrativas consolidaram-se como importantes canais para comunicar os vice-presidentes operacional e executivo e as áreas estratégicas da operação sobre os impactos relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social. Além disso, em 2023, avançamos na estruturação da coleta de indicadores estratégicos, buscando uma visão mais holística e orientada por dados para aprimorar os serviços.

Propósito

Possibilitar que as pessoas possam Bem Envelhecer e viver seu melhor potencial. Fazer isso com zelo, responsabilidade e comprometimento por meio do cultivo de vínculos empáticos e de sucesso com as pessoas.

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

TRANSPARÊNCIA

Acreditamos que todas as relações devem ser orientadas a partir da transparência, gerando proximidade e confiança.

ÉTICA

A conduta ética norteia as nossas ações, processos e tomadas de decisão.

RESPEITO

O respeito é prezado em todos os nossos vínculos, considerando os direitos humanos, a diversidade, a equidade e a inclusão.



Transparência e integridade são inegociáveis

GRI 2-15 | 2-16 | 2-18 | 2-20 | 2-24 | 2-25 | 2-26

Para nós, a **integridade** é um importante valor corporativo que se reflete na forma como atuamos e nas boas práticas ambientais, sociais e de governança, com padrões éticos elevados e combate à corrupção em todas as instâncias. Contamos com um Código de Conduta, que é o documento oficial de compromisso de políticas relacionadas às ações e atitudes dos funcionários, bem como fonte de todas as informações necessárias relacionadas à central de atendimento, canais de ouvidoria, dúvidas, sugestões e denúncias, medidas disciplinares, Comitê de *Compliance* e Canal de Ética.

O **Canal de Ética** recebeu 130 manifestações em 2023, e nenhuma foi relacionada à corrupção.

Em 2023, a MedSênior aprofundou e detalhou as diretrizes do **Código de Conduta** e emitiu, para o âmbito geral da companhia e para a governança, a **Política de Compliance**, que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para as práticas socioambientais e de relacionamento com as partes interessadas, além de complementar as ações de prevenção, identificação e tratamento de potenciais conflitos de interesses e anticorrupção.

[Acesse a Política de Compliance](#)



Acesse o Código de Conduta e Canal de Ética em:
www.contatoseguro.com.br/medsenior



TEMA MATERIAL

Ética e combate à corrupção

GRI 3-3 | 205-2 | 205-3

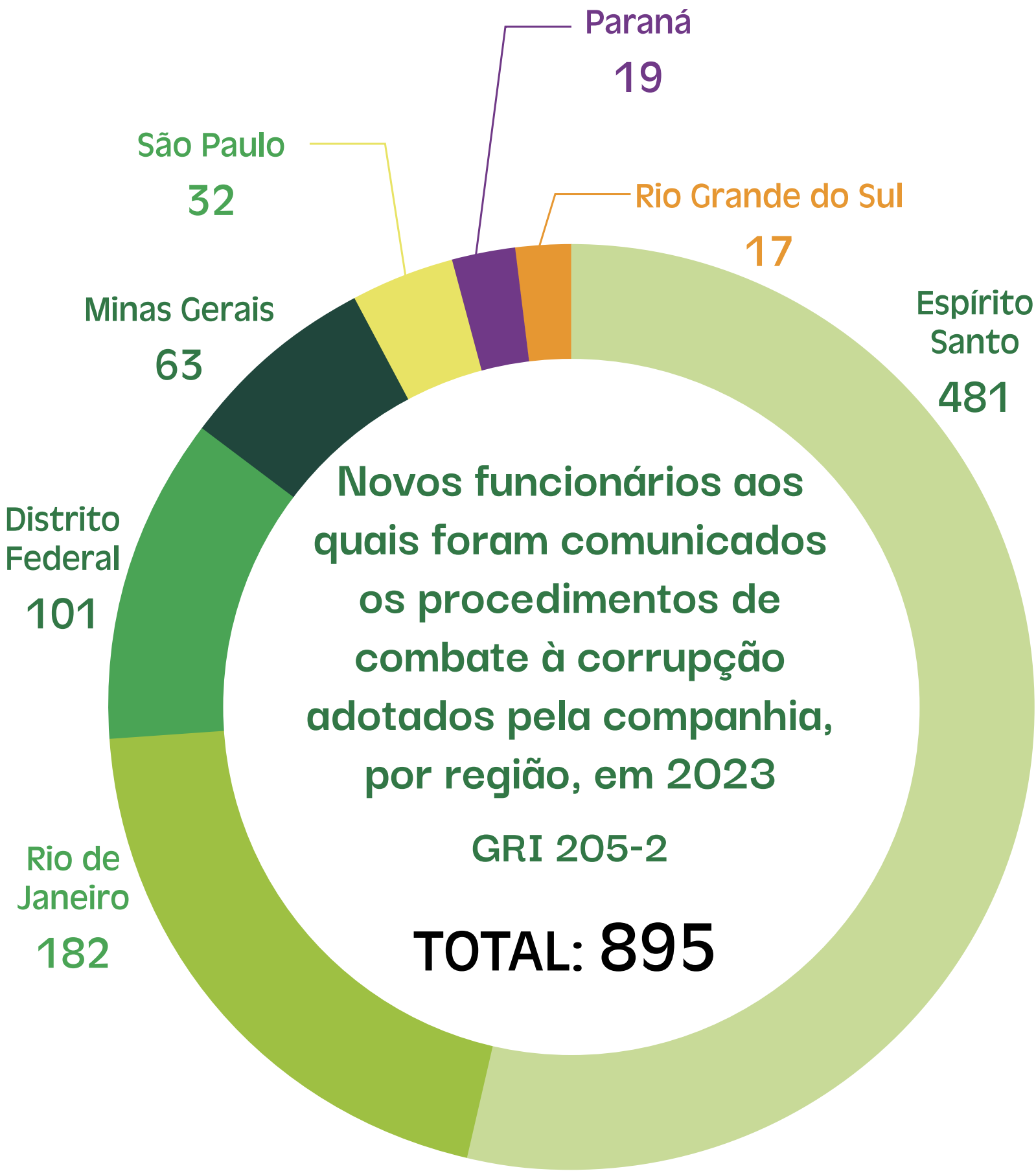




Um dos processos que será implementado até 2024 é o questionário de conflito de interesses, que visa identificar situações com potencial de interferir nas atividades da companhia, como vínculos com agências financiadoras, órgãos governamentais, relação de parentesco e vínculo com fornecedor.

O tema de conflitos de interesses faz parte do conteúdo do nosso Código de Conduta, aplicado a todos da companhia, independentemente do cargo ocupado ou da função desempenhada, incluindo estagiários, empregados, membros do Conselho e da diretoria. No item relacionado ao tema, fica clara a necessidade de não se adotar condutas com base em interpretações individuais e ainda de se evitar conflitos de interesses entre anseios individuais e objetivos corporativos.

Em relação aos direitos humanos, a MedSênior estabelece no Código de Conduta a política sobre Direitos Humanos, que veda qualquer tipo de relacionamento com fornecedores que tenham envolvimento com práticas de trabalho forçado ou trabalho infantil. Ademais, transparece em todas as suas ações e estratégias a missão de oferecer assistência humanizada à saúde para a terceira idade, com foco no Bem Envelhecer, a um preço justo e como referência em medicina preventiva para a terceira idade, com destaque aos funcionários, parceiros e demais *stakeholders*.



Em 2023, 100% dos novos funcionários e dos cinco membros do órgão de governança receberam comunicação acerca dos procedimentos e políticas de combate à corrupção adotados pela companhia, sem treinamentos específicos sobre o tema.

Além disso, em 2023 a MedSênior manteve a Política de Remuneração desenvolvida no ano anterior, a qual definiu procedimentos para admissão, promoção, movimentação e demais práticas de impacto direto na remuneração dos funcionários.

Metas de 2023 de Ética e combate à corrupção	Status
Estruturação de um setor de <i>compliance</i> interno.	Atingida plenamente.

METAS PARA 2024

- Criar políticas com foco em gestão de terceiros.
- Ampliar a área para dar mais robustez aos processos de *compliance*, com suporte de uma consultoria externa.



Canal de Ética

A MedSênior mantém um canal independente, sigiloso e imparcial para o relato, de forma anônima, de situações referentes a temas de ética e conformidade. A operação do Canal de Ética em 2023 consolidou-se como uma forma de ampliar nosso comprometimento com a transparência e a ética.

O trabalho de análise e apuração das denúncias tem o suporte de outras três Comissões: Antiassédio, Antifraude e Multiprofissional, conforme o tipo de denúncia. A Comissão de Ética é a responsável por deliberar sobre os assuntos.

Além de medidas disciplinares, em casos de denúncias procedentes, as apurações orientam a revisão dos processos relacionados e melhorias dos seus controles, com o objetivo de evitar a recorrência das não conformidades identificadas.

O organograma referente ao Canal de Ética está descrito na imagem ao lado.

Seguindo a nova diretriz da Lei n. 14.457, que faz parte do Programa Emprega + Mulheres, a área de *compliance* efetuou o treinamento contra assédio, oferecido aos funcionários e às lideranças, além de incluir o tema nas reuniões da Comissão Interna de Acidentes de Trabalho (Cipa).

O Canal de Ética está disponível para todos os públicos, via portal institucional, em www.medsenior.com.br/canal-de-etica e pelo telefone 0800 517 1316.





Gestão de riscos

Tema relevante



Como resultado da Cultura de Gestão de Riscos e Melhoria Contínua de Processos, a MedSênior implementou em 2023 a Política de Gestão de Riscos Estratégicos. Ademais, realizou uma ampla avaliação de riscos corporativos, para além dos obrigatórios pela RN 518 da ANS. O processo envolveu um mapeamento geral, feito com base nas diferentes atividades e nos serviços oferecidos, além de entrevistas com os diretores e principais executivos, que identificaram e avaliaram os riscos, sendo eles:

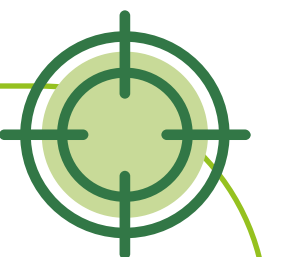
Mercado	Eventos que podem afetar os recursos financeiros
Legal	Sanções legais ou regulatórias pelo descumprimento de leis e regulamentos
Operacional	Deficiências ou falhas de processos, com impacto negativo ao setor e áreas de interface
Segurança da informação	Eventos de ataques cibernéticos que podem causar estragos nas marcas das organizações
Gestão de talentos	Desafios que as organizações enfrentam na identificação, aquisição, qualificação e retenção do talento
Cultura organizacional	Desafios em manter, aprimorar ou controlar a cultura organizacional
Sustentabilidade	Capacidade das organizações de entender e gerenciar os impactos diretos e indiretos que suas ações têm sobre indivíduos e comunidades
Inovação	Facilidade de se adaptar e/ou capitalizar a inovação



Para cada risco, foram avaliados o impacto potencial e a probabilidade de sua ocorrência. A partir da identificação e avaliação, os riscos são priorizados para tratamento, com os objetivos de aperfeiçoar o ambiente de controle e mitigação. Os resultados dos trabalhos são reportados periodicamente aos órgãos de governança da MedSênior.

O setor de Qualidade e Processos avançou em passos largos na construção da base de conhecimento da empresa, por meio de documentos normativos, o que resultou em mais de mil documentações, como políticas, manuais, procedimentos e normas.

META PARA 2024



Redesenhar a Gestão de Riscos, visando à melhoria contínua de nossos processos.



Gestão da sustentabilidade na MedSênior

Em 2023, a MedSênior continuou o seu compromisso com as ações e iniciativas de ESG. Trabalhamos ativamente na estruturação e aprimoramento da política de ESG, que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para nortear nossas práticas ambientais, sociais e de governança. Esse esforço reflete nosso firme compromisso com o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade corporativa.

Estamos envolvendo ativamente nossos funcionários, clientes, fornecedores e demais partes interessadas no processo de implementação de nossas práticas de ESG. Tais ações englobam este Relatório de Sustentabilidade, com a atualização da materialidade e o *checklist* socioambiental interno que fazemos por semestre, a fim de ouvir as lideranças e adotar melhorias e práticas de ESG.

Também obtemos informações dos funcionários voluntários por intermédio do *checklist* de avaliação das ações realizadas. Acreditamos que a colaboração e a participação de todos é essencial para alcançarmos nossos objetivos de responsabilidade social e ambiental.

Uma vez que a transformação ambiental é de extrema importância para a oferta de qualidade de vida, investimos em educação ambiental, voltada para a conscientização sobre o uso dos recursos naturais e a coparticipação de cada indivíduo na busca pela sustentabilidade. Para envolvermos os funcionários na temática, diversificamos o método de capacitação de acordo com a necessidade da unidade e área da companhia, oferecendo atividades *online* e presenciais.

**A transformação ambiental é
de extrema importância para
a oferta de qualidade de vida.**



Jornada ESG

Visando a promover a conscientização e o engajamento dos funcionários sobre a importância das práticas sustentáveis e responsáveis, a JORNADA é uma iniciativa para integrar os valores ESG na cultura organizacional, fomentando uma mentalidade sustentável e responsável entre os funcionários.

O tema da Jornada em 2023 foi “Não fazemos ESG, nós somos ESG”. O evento contou com uma trilha de vídeos com informações práticas sobre os três pilares e uma palestra com um consultor especializado no tema.

Durante a jornada, fizemos também uma mentoria com as áreas estratégicas da empresa, visando a mapear indicadores, fortalecer a materialidade, além de lives e palestras com sorteio de brindes para engajamento.

O processo de integração (*onboarding*) também inclui a temática ESG como um eixo essencial para a MedSênior, com o objetivo de conscientizar os novos funcionários sobre as práticas adotadas pela companhia.

Realizamos ações de sensibilização socioambientais em datas comemorativas, como o Dia da Água, a Semana do Meio Ambiente, a Campanha dos 5R, o Dia Mundial da Limpeza e o Dia da Árvore. Além dessas, diversas outras iniciativas sociais e ambientais foram implementadas ao longo do ano e estão detalhadas nas próximas seções deste relatório.



Gente que inspira gente



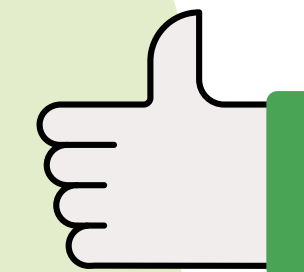


Confiança e atenção



A MedSênior tem uma história de treze anos e, ao longo desse período, expandimos nossos serviços e consolidamos nossos atendimentos pautados na segurança dos pacientes e na qualidade. Recebemos reconhecimento diário das pessoas que utilizam nossa assistência, com um índice de aprovação de 84,2% entre nossos usuários. Estamos continuamente ampliando nossa expertise para proporcionar uma experiência de excelência aos nossos clientes.

Índice de aprovação de
84,2% de nossos usuários



TEMA MATERIAL

Experiência do
cliente, qualidade
do serviço e acesso
à saúde

GRI 3-3





Algumas das ações desenvolvidas em 2023 pelo time *Customer Experience* (CX)

- Identificação de **16 pontos/serviços na jornada do beneficiário**, os quais são estratégicos para sua experiência na MedSênior, e implantação sistemática da **Pesquisa de Satisfação**, a fim de que o cliente possa realizar a avaliação desses pontos, em até um dia após a realização do serviço.



- Desenvolvimento de um **dashboard estratégico**, em que é possível acompanhar, em tempo real, as respostas dos beneficiários às Pesquisas de Satisfação e identificar os principais motivos de promoção, neutralidade e reclamações dos atendimentos.
- **Reformulação do Comitê do Cliente 2.0**, com a criação de termo e estatuto com direitos e deveres do beneficiário.
- **Treinamento** para as equipes operacionais de todas as regionais a respeito das métricas de satisfação e a importância do gerenciamento de jornada e experiência.



- **WhatsApp pós-adesão** com envio das principais informações (FAQ, telefones úteis e Guia Médico) e disponibilização da carteirinha virtual para o novo beneficiário.
- **Atualização do manual de principais dúvidas dos beneficiários (FAQ)**: material disponibilizado com o intuito de apoiar os beneficiários com as respostas para os questionamentos mais frequentes (Reclame Aqui, site e rede social Instagram).
- Estruturação do **atendimento presencial para demandas administrativas** serem resolvidas de forma ágil, evitando sobrecarga da recepção da unidade e aliviando os atendimentos via *call center*, para geração de boletos ou autorizações, por exemplo.
- Criação do **Fórum de Experiência do Cliente**, evento mensal, em que são discutidos, com as áreas de negócios, os resultados das Pesquisas de Satisfação, as boas práticas e as oportunidades de melhoria.
- Implantação da **Caixa de sugestão dos beneficiários** nas unidades, para que, de forma escrita e durante o momento que estão na unidade, registrem suas manifestações, para ações futuras com os dados transcritos.
- **CX capacita**: pílulas institucionais disponibilizadas quinzenalmente, durante dois meses, na Intranet institucional, a fim de colocar em pauta o tema da experiência para toda a companhia.



Pesquisa de satisfação 2023

Temos duas pesquisas de satisfação – uma padronizada pela ANS, que ocorre uma vez no ano; e outra, reformulada em 2022 e iniciada em 2023, para melhoria contínua no relacionamento com o cliente e extração de dados da área de experiência com o cliente.

A pesquisa de satisfação anual, realizada conforme o padrão da ANS, contou com 272 beneficiários em 2023. Desses, 84,2% avaliaram o plano como bom ou muito bom.

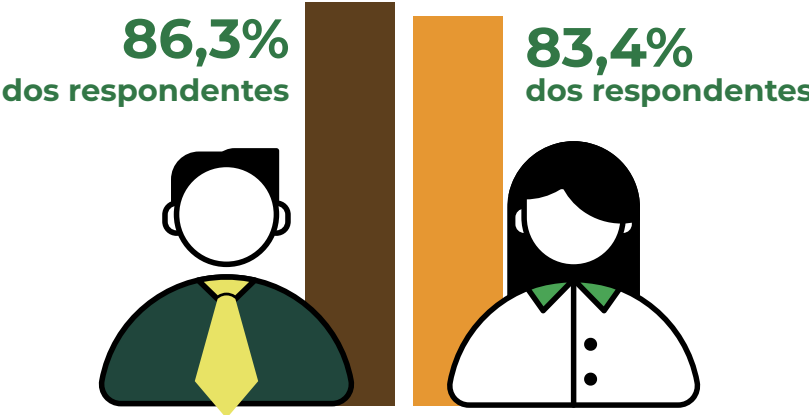
Visando aprimorar o relacionamento com os clientes, criamos um novo formato de avaliação com foco em avaliar continuamente toda a jornada de cada beneficiário que se insere na MedSênior. Priorizamos o mapeamento da experiência do nosso cliente em algumas áreas de atendimento, como Ambulatório, Diagnóstico, Rede Credenciada, Oncologia, Pronto Atendimento, Procedimentos de Internação e Cirurgia, UTI, Hospital-Dia, Oftalmologia, Desospitalização, Programa de Atendimento Domiciliar, Programa de Inteligência e Monitoramento, Oficinas, Centro de Terapia da Dor e Pronto Atendimento Virtual.

Avaliação geral do plano de saúde

Fonte: ANS

272
beneficiários
respondentes

Faixa etária	T2B
De 18 a 25 anos	–
De 26 a 35 anos	–
De 36 a 45 anos	–
De 46 a 55 anos	71,4
De 56 a 65 anos	80,0
Mais de 65 anos	88,2

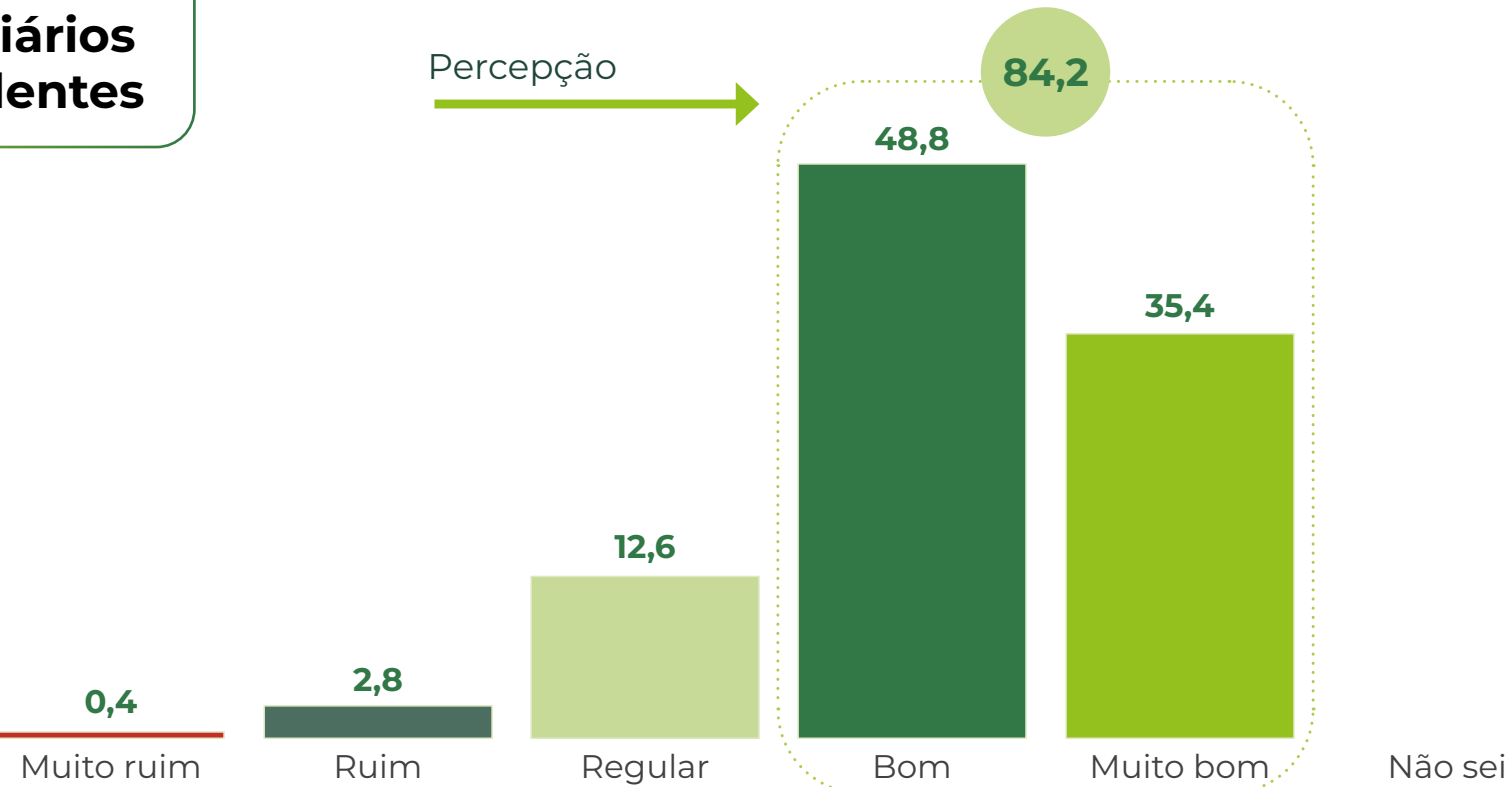


% Satisfação

90 a 100
Excelente / Forças

80 a 89
Conforme / Oportunidades

0 a 79
Não conforme / Fraquezas ou ameaças



Base: 254 | Margem de erro: 5,16.
Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 18 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Foi aplicada a metodologia do *Net Promoter Score* (NPS)* para mensurar a lealdade do cliente à marca, produto ou serviço, cujo resultado foi de 52,3 %. Como resultado qualitativo, entendemos que a MedSênior tem oportunidade para avançar na experiência do cliente, desde o agendamento de consultas em rede interna e externa, até a facilidade para autorização de exames e procedimentos.

Desdobramos para 2023 e 2024 as ações necessárias para a melhoria de processos e atendimentos. A nota obtida, atrelada com planos de ação e parceria das áreas responsáveis, possibilitará iniciativas mais assertivas, melhora na jornada do cliente e, consequentemente, melhora na nota geral. O NPS é um termômetro importante para direcionarmos nossa atenção a possíveis oportunidades por serviço ou por localidade.

* A base de cálculo para estipular essa nota considera o “total de promotores, subtraído do total de detratores e dividido pelo total de respondentes (incluindo neutros), multiplicando por 100”.

Indicadores do tema material Experiência do cliente

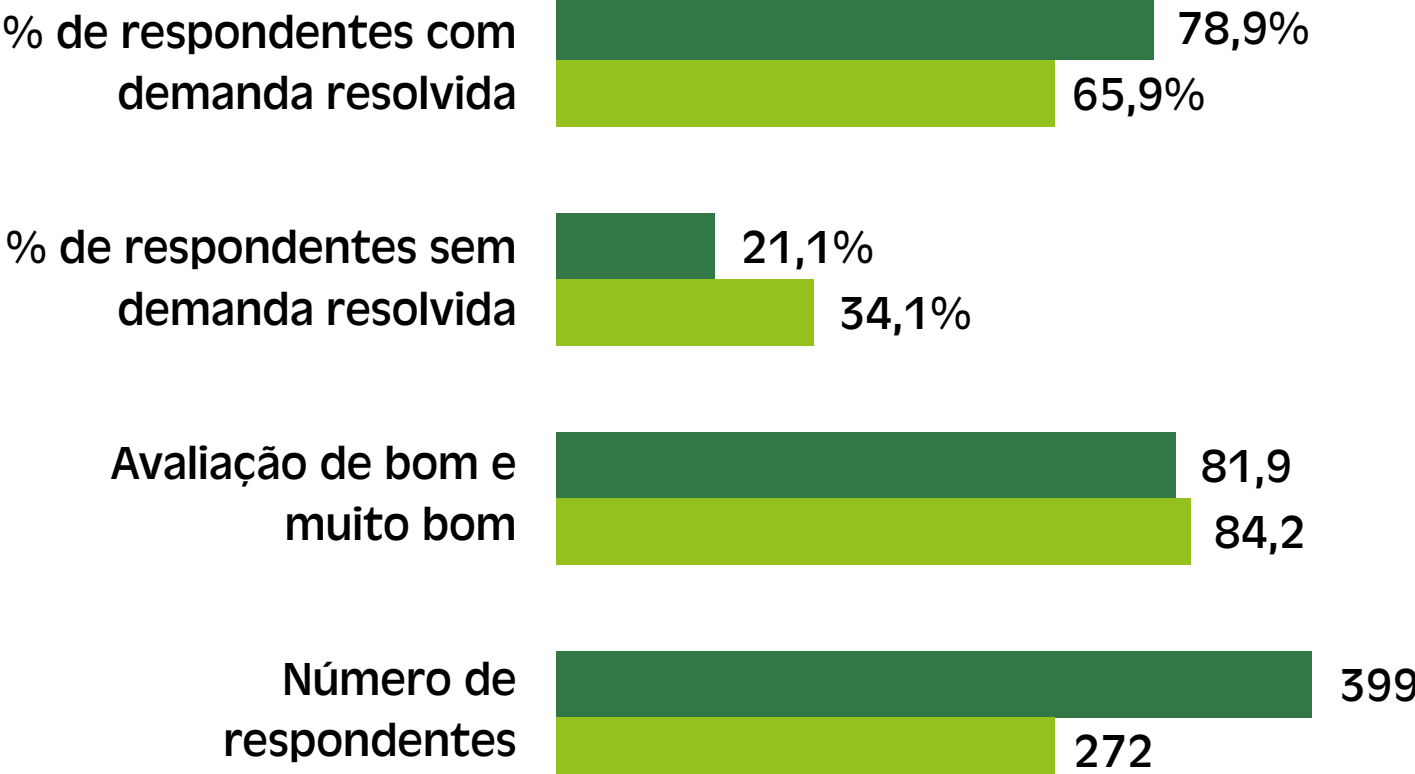
2022

2023

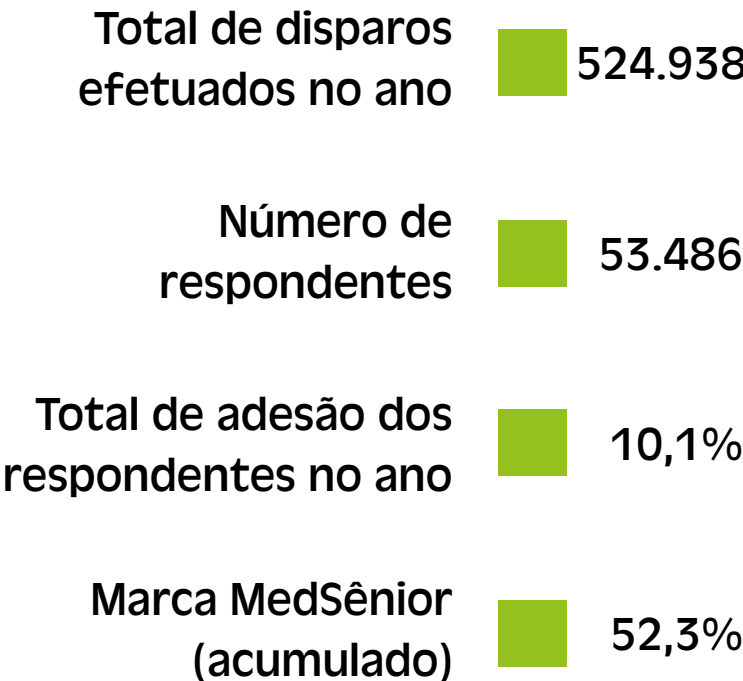
Pesquisa de satisfação

(Dados do NPS de 2022 não disponíveis)

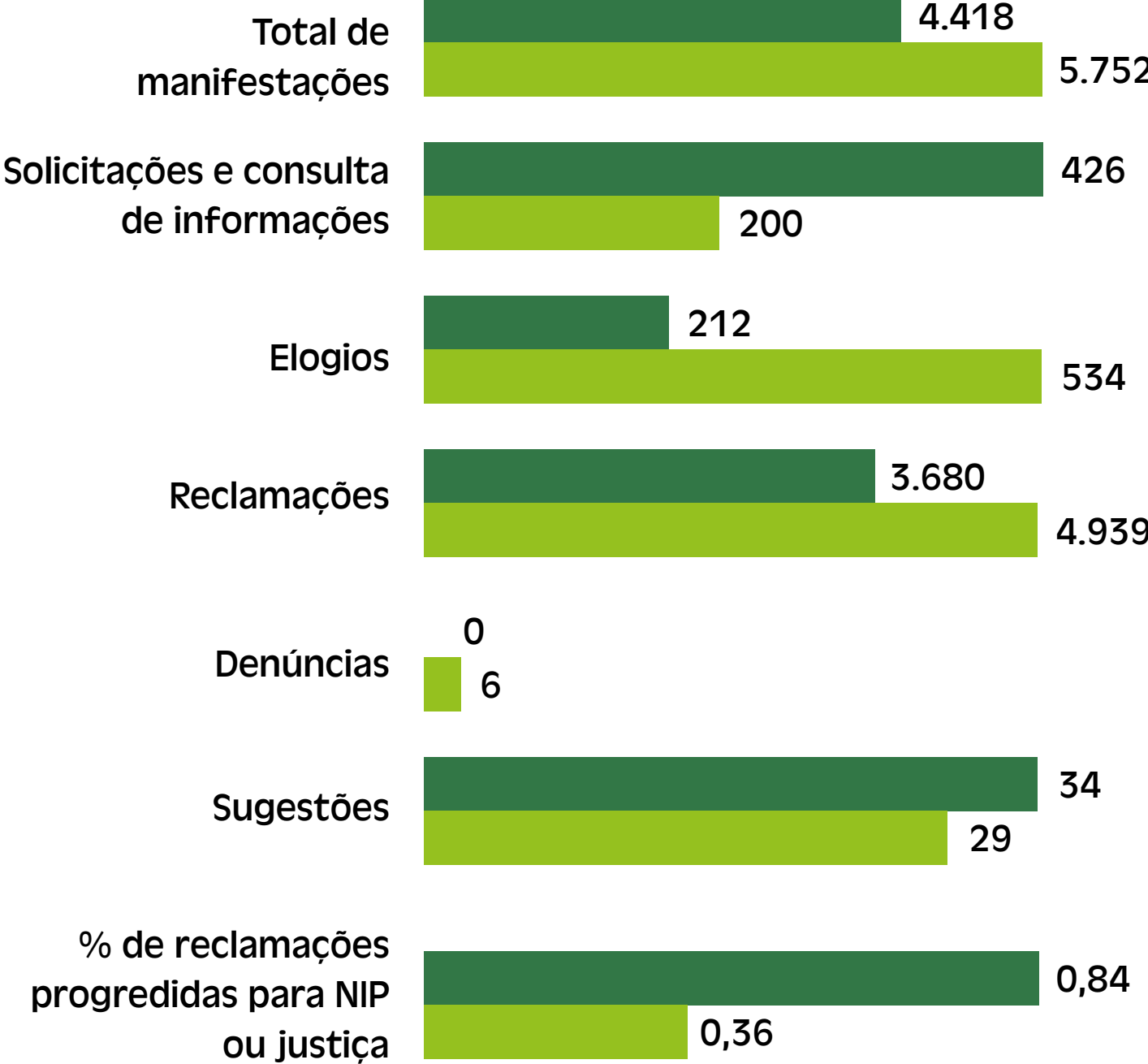
ANS



NPS



Canal Ouvidoria





Podcast Bem Envelhecer

A população brasileira na faixa da terceira idade está aumentando. Dados do último Censo do IBGE mostram que o número de idosos cresceu 57,4% em 12 anos (2010 a 2022). Com isso, o número de pessoas de 65 anos ou mais já chega a 10,9% da população, ampliando a importância do autocuidado, visando a um envelhecimento saudável.

Para contribuir com esse objetivo, a MedSênior lançou o Podcast Bem Envelhecer, uma parceria entre a MedSênior e a Rede Gazeta (emissora de comunicação do estado do Espírito Santo), com condução do médico Dr. Roni Chaim Mukamal e outros participantes convidados, mediados pela jornalista Naiara Arpini.

O programa recebe convidados que conversam sobre temas de interesse geral, em um bate-papo enriquecedor, com histórias inspiradoras que ajudam a viver cada fase da vida com sabedoria e leveza, motivando os ouvintes a envelhecer bem.



Sense Shoes

Em 2023 concluímos a primeira fase de desenvolvimento do projeto Sense Shoes, uma palmilha inovadora que traz a previsibilidade de maior propensão à queda no idoso, por meio da integração entre sensores, *software*, aplicativo e inteligência artificial. Em parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia e com o Ministério da Saúde, a palmilha Sense Shoes foi patenteada e tem previsão de industrialização para 2025. Ao mensurar tempo de passos, comprimento de passada, velocidade e ciclo de marcha do usuário, com detalhamento dos tempos de apoio e balanço, esse produto inovador enfoca quadros preventivos de condições como osteoporose e fragilidade óssea, reduz o risco de quedas e reforça nosso cuidado direcionado aos pacientes.



Adesão ao Ethical Principles in Health Care

A MedSênior é reconhecida mundialmente pela ética no cuidado em saúde, sendo pioneira e única no Brasil a aderir ao EPIHC (Ethical Principles in Health Care), uma iniciativa do Banco Mundial que estabelece dez princípios éticos na prestação de serviços de cuidado à saúde. Nossos valores, como respeito às leis, contribuição social e padrões de qualidade, são respaldados por ações tangíveis, evidenciando nosso compromisso ético.

Além do prestigioso selo, integrar o programa nos coloca na vanguarda das discussões globais sobre ética na saúde. Participamos ativamente de diálogos em nível mundial, contribuindo para o aprimoramento constante das boas práticas no setor.





**Metas de 2023 de
Experiência do cliente,
Qualidade do serviço e
Acesso à saúde**

Status

Implantar novos núcleos ambulatoriais em todos os Estados em que estamos presentes e aprimorar a Central de Inteligência e Monitoramento (CIM).

Atingida plenamente.

Foram implantados novos serviços nas unidades próprias e realizadas ampliações no centro cirúrgico, pronto-socorro e Centro de Diagnóstico. Além disso, houve a expansão de quatro unidades. No CIM houve implantações e melhorias para ampliação da captação e monitoramento dos nossos beneficiários: Sistema EASE (integrado ao discador); o voicebot, para apoio a necessidades dos pacientes do RS; além de melhorias e entregas do sistema LINA – sistema de gestão de cuidado da carteira do CIM.

Desenvolver o Sense Shoes, palmilha para ampliar a previsibilidade de propensão de queda no idoso.

Atingida plenamente.

Foi concluída a 1ª fase, inclusive com registro de patente.

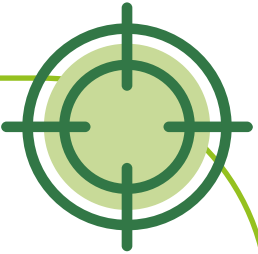
Implantar o programa CUIDAR – programa de cuidados paliativos da MedSênior.

Atingida parcialmente.

Iniciado em 2023, com previsão de implantação em 2024.

METAS PARA 2024

- Conduzir Fóruns de Experiência mensais, com *stakeholders*, para apresentar resultados de pesquisas pós-atendimento e análises de detratores.
- Acompanhar trimestralmente planos de ação com as áreas avaliadas nas Pesquisas de Satisfação e com notas abaixo do esperado, até melhora de seu desempenho.
- Avaliar a utilização de Inteligência artificial para dar autonomia e melhorar a experiência do beneficiário, deixando a jornada digital mais eficiente, e capacitar o beneficiário na jornada digital da MedSênior.
- Dar continuidade à condução dos Comitês de Cliente em nível nacional, tendo beneficiários participantes como Beta Testers das novas funcionalidades digitais, como novo guia médico, aplicativo do beneficiário e portal.
- Criar a governança da ferramenta de envio de mensageria institucional, adequando as comunicações e estratégias de contato com nossos beneficiários.
- Inovar o formato de solicitação de serviços no aplicativo e no Portal do cliente, criando formulários padronizados, que darão celeridade nas tratativas pelo time de atendimento.
- Promover treinamentos e sensibilizações institucionais a fim de capacitar nosso time assistencial e administrativo a respeito da experiência do cliente, com foco em ser uma operadora que possui a cultura centrada no beneficiário como estratégia principal.
- Validar e testar as versões 1 e 2 do protótipo Sense Shoes; replanejar o projeto; melhorar *software* e app, com IA e score; e pré-certificar e calibrar sensores.





Alterações na entrada do cliente na companhia

Durante o período de transição entre 2022 e 2023, a MedSênior realizou significativas melhorias em sua gestão de carteira de clientes, promovendo um impacto positivo na qualidade dos serviços prestados e no acompanhamento da saúde de seus beneficiários. Anteriormente, as avaliações de saúde eram conduzidas após a contratação do plano, porém a companhia optou por uma abordagem proativa, realizando essas avaliações de forma sistemática e estratégica, antes mesmo da adesão ao plano.

A gestão da carteira de clientes é realizada considerando os diferentes níveis de fragilidade e as necessidades específicas de cada um. Esse processo é coordenado pela Central de Inteligência e Monitoramento (CIM) da companhia, garantindo uma abordagem personalizada desde o primeiro contato. Nesse estágio inicial, os Assistentes de Saúde, terceirizados da MedSênior, realizam uma avaliação completa da saúde do indivíduo, buscando compreender seu perfil e suas aspirações para um envelhecimento saudável e ativo.

Um dos objetivos desse modelo é proporcionar uma melhor experiência ao cliente, desde o momento da adesão ao plano até o final de sua vida, priorizando uma abordagem humanizada e focada em ações de saúde preventiva,

fundamentais para o processo de envelhecimento com qualidade de vida.

Todos os assistentes de saúde (terceirizados) passam por rigorosos treinamentos antes de iniciar suas atividades e são constantemente avaliados para garantir a qualidade e eficácia do atendimento. A MedSênior conta com uma equipe dedicada à monitorização da qualidade do serviço prestado pelos Assistentes de Saúde, identificando oportunidades de melhoria e garantindo a satisfação e segurança dos beneficiários, em sua jornada de envelhecimento.



Priorizamos uma abordagem humanizada e focada em ações de saúde preventiva, fundamentais para o Bem Envelhecer.

Soluções integradas

Possuímos um sistema de acompanhamento proativo, no qual sempre que um beneficiário busca atendimento em um pronto atendimento (PA), a equipe de saúde é acionada automaticamente para acompanhar o caso, garantindo a implementação de ações preventivas e o agendamento de consultas ou exames necessários, para promover uma velhice ativa e saudável.

Essas iniciativas refletem o compromisso da MedSênior em promover o Bem Envelhecer entre seus beneficiários, oferecendo um serviço de saúde de excelência que vai além do tradicional modelo de atendimento, priorizando a qualidade de vida e o bem-estar em todas as fases do envelhecimento.

Sob a ótica da comodidade do cliente, foi implantado um sistema de gestão de medicamentos controlados de uso contínuo. Essa inovação traz facilidade na emissão de solicitações de medicamentos controlados de forma mais conveniente. Em vez de os clientes dependerem exclusivamente de consultas médicas para obter receitas, podem utilizar um processo simplificado, que permite a inclusão de solicitações *online*. Isso elimina a necessidade de agendar consultas desnecessárias apenas para renovar prescrições de medicamentos de uso contínuo.



BeMoby – Canal de comunicação *mobile*

O BeMoby é um sistema de mensageria que permite aos beneficiários uma linha direta com a Oftalmologia, eliminando a necessidade de passar pelo *call center*. Essa abordagem melhorou significativamente o acesso dos pacientes aos cuidados oftalmológicos, proporcionando uma comunicação mais rápida e eficaz.

Além disso, foram realizados investimentos em equipamentos e novas estruturas, garantindo o fornecimento de tecnologia de ponta e instalações modernas para atender às necessidades dos pacientes.

Para melhorar a divulgação de informações e o treinamento interno, foram conduzidas rodadas internas a cada trimestre, com o objetivo de compartilhar conhecimento e experiências entre as diferentes áreas da equipe. Isso ajudou a garantir uma abordagem mais integrada e eficiente no atendimento aos pacientes.

A implementação do teleatendimento para o oftalmologista em nível nacional por vídeo foi outra iniciativa importante. Isso proporcionou maior acessibilidade aos serviços oftalmológicos, permitindo consultas e avaliações remotas, especialmente úteis para pacientes em locais distantes ou com dificuldades de deslocamento.

Além disso, a internalização de alguns serviços, como o Hospital-Dia para pequenas cirurgias, permitiu uma maior agilidade no atendimento e no tratamento dos pacientes, reduzindo os tempos de espera e proporcionando uma experiência mais conveniente e confortável para os beneficiários.

Atendimento

A MedSênior está comprometida em garantir a satisfação e o bem-estar de seus clientes e vem implementando várias iniciativas para aprimorar ainda mais essa experiência. Uma das principais ações foi a implantação do sistema Priorize, que monitora o tempo de espera dos pacientes e automaticamente alerta a recepção, caso haja atraso por parte do médico. Isso permite que a equipe entre em contato com o paciente para propor opções como esperar ou reagendar, o que contribui para uma experiência mais positiva.

Além disso, foram realizados treinamentos de excelência e humanização em todo o atendimento, visando qualificar o serviço de maneira geral. Esses treinamentos não apenas capacitam a equipe para lidar com diferentes situações, mas também promovem uma abordagem mais empática e atenciosa no tratamento com os clientes.





Proteger e prevenir



No ano de 2023, iniciamos firmemente o propósito de construirmos uma cultura de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais na MedSênior. Elaboramos políticas relevantes para a organização, oferecendo diretrizes ao tratamento correto dos dados pessoais. Também reestruturamos políticas como a de Segurança da Informação e Tratamento de Incidentes de Segurança e atualizamos a Política de Privacidade interna e externa, com base no Marco Civil da Internet, de 2014, e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de 2018.

Como a MedSênior necessita reunir e tratar informações obtidas de clientes, fornecedores, parceiros comerciais, funcionários e outras pessoas com as quais se relaciona, além do Aviso de Privacidade, as Políticas de Privacidade

visam a comunicar aos titulares de dados quais informações serão coletadas, as razões para essa coleta, como serão utilizadas, os compartilhamentos necessários, além dos métodos de armazenamento, atualizações, gestão e exclusão desses dados, seja a pedido dos titulares ou por exigências normativas e regulatórias que regem a empresa. Adicionalmente, desenvolvemos as Políticas de Backup e Recuperação, Política de Mesas e Telas Limpas e de Descarte de Mídia.

Iniciamos também o processo de Gestão de Terceiros em nosso ambiente virtual e de acesso a nossas informações. Todo terceirizado que deseja ter acesso ao ambiente corporativo deve assinar o Termo de Gestão de Ativos e Acessos, garantindo que estará de acordo e seguirá as políticas e boas práticas internas, além de manter a confidencialidade necessária.

TEMA MATERIAL

Privacidade de dados e cibersegurança

GRI 3-3 | GRI 418-1





Elaboramos o Manual do Usuário de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, importante documento que busca fornecer para os funcionários, informações relacionadas à Segurança da Informação, versando sobre senhas, obrigações e orientações para uso de *e-mail*, Internet, aplicativos e sistemas, descarte de informações, entre outros.

Nenhuma queixa sobre violação de privacidade, bem como qualquer incidente de vazamento de dados, foi registrada, e não houve qualquer incidente de vazamento, furto ou perda de dados.

Segurança cibernética

Diante do crescimento exponencial da MedSênior, é natural que a companhia seja alvo potencial de fraudes, tentativas de invasão e vazamento de dados. Dessa forma, fortalecemos nosso time de segurança, que, além de tratar de questões relacionados à segurança da informação e privacidade de dados (LGPD), tem uma demanda crescente de profissionais e fornecedores especializados para segurança cibernética.

Temos uma equipe voltada ao monitoramento e detecção de vulnerabilidades quando a marca MedSênior é citada no ambiente web e redes sociais para correção e execução de ações que garantam a proteção das operações.

METAS PARA 2024

- Disseminar e aplicar o Manual do Usuário de Segurança da Informação e Proteção de Dados, por meio da realização de uma Semana de Segurança da Informação, com especialistas e temas relevantes para os funcionários da MedSênior.
- Incluir na integração dos novos funcionários os treinamentos relacionados à Segurança da Informação e LGPD em todas as unidades.
- Consolidar e continuar na missão de construção de uma cultura e conscientização de proteção e privacidade de dados pessoais, por meio de treinamentos, eventos e dinâmicas relacionadas ao tema.





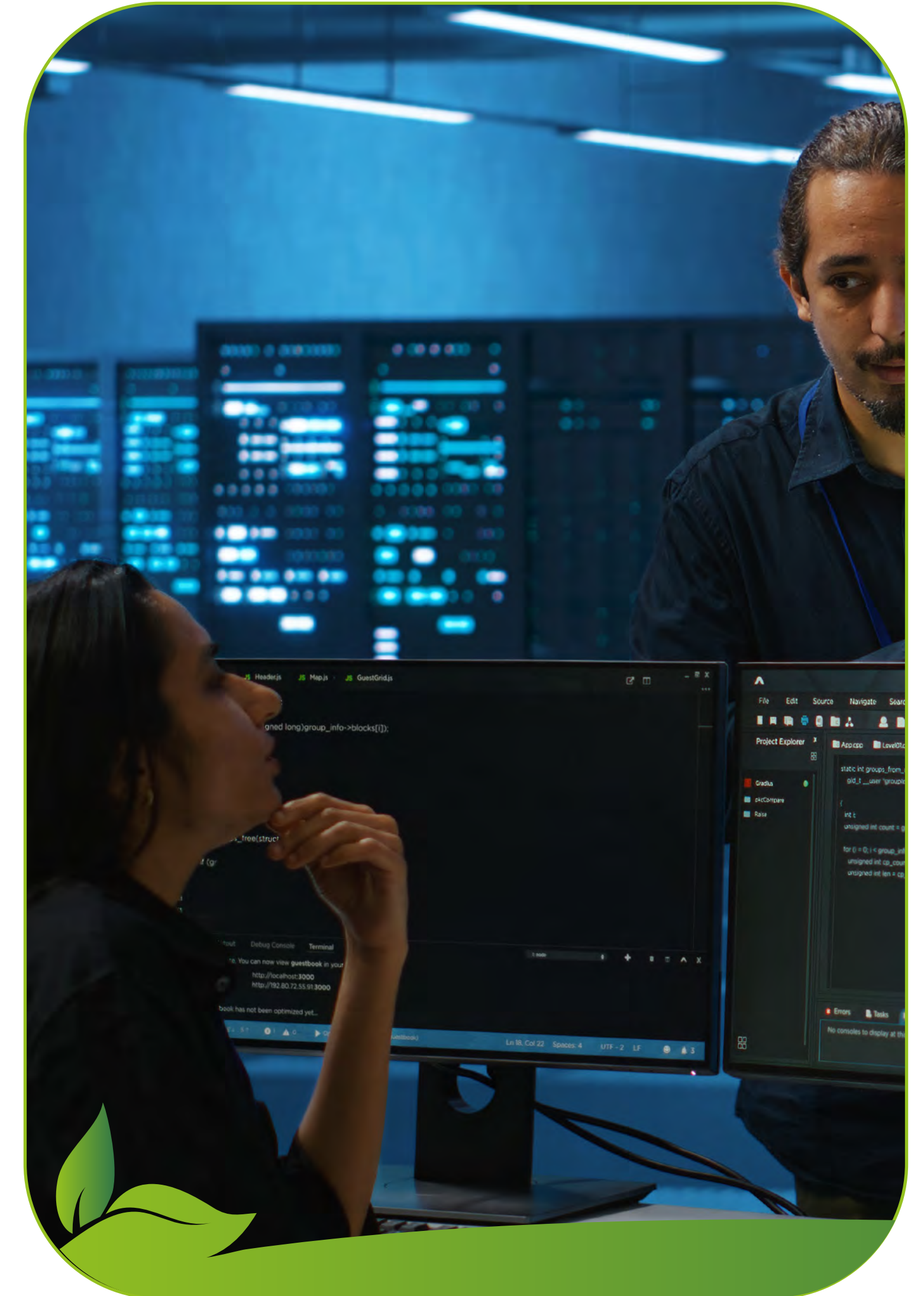
Políticas e documentos implementados

- FR.SEG-001 – Pedido de Acesso Pelo Titular de Dados
- IT.SEG-001 – Solicitação de Alteração de Permissão de Uso de Dados Pessoais
- POL.SEG-001 – Política de Tratamento de Incidentes Envolvendo Dados Pessoais
- POL.SEG-002 – Política de Segurança da Informação
- POL.SEG-003 – Política de Acesso Remoto
- POL.SEG-004 – Política de *Backup* e *Restore*
- POL.SEG-005 – Política de Descarte de Mídias
- POL.SEG-006 – Política de Mesa e Telas Limpas
- POL.SEG-007 – Política Organizacional de Privacidade de Dados
- Padronização dos *Softwares*
- POL.SEG-008 – Política de Gerenciamento de Risco
- Manual do Usuário de Segurança da Informação e Privacidade
- LGPD para Operadores de Saúde (Médicos, Enfermeiros, Técnicos etc.)
- FR.SEG-006 – Termo de Gestão de Ativos e Acessos
- Política de Privacidade Interna
- Política de Privacidade Externa

Foram executadas 31 ações de implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade (SGSI), de um total de 48 ações que vão desde políticas a atividades como treinamentos – o equivalente a 65% das ações previstas.

Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a companhia criou o Aviso de Privacidade, também conhecido como Política de Privacidade Externa, para demonstrar o compromisso em proteger a privacidade e seus dados pessoais. Esse aviso se baseia 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 pessoais advindos dos diversos canais de comunicação com o titular de dados, como *websites*, aplicativos, redes sociais de terceiros, serviço de ouvidoria, escritórios regionais, pesquisas e eventos.

Foram realizadas, em 2023, **65%** das ações previstas de implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e Privacidade (SGSI).

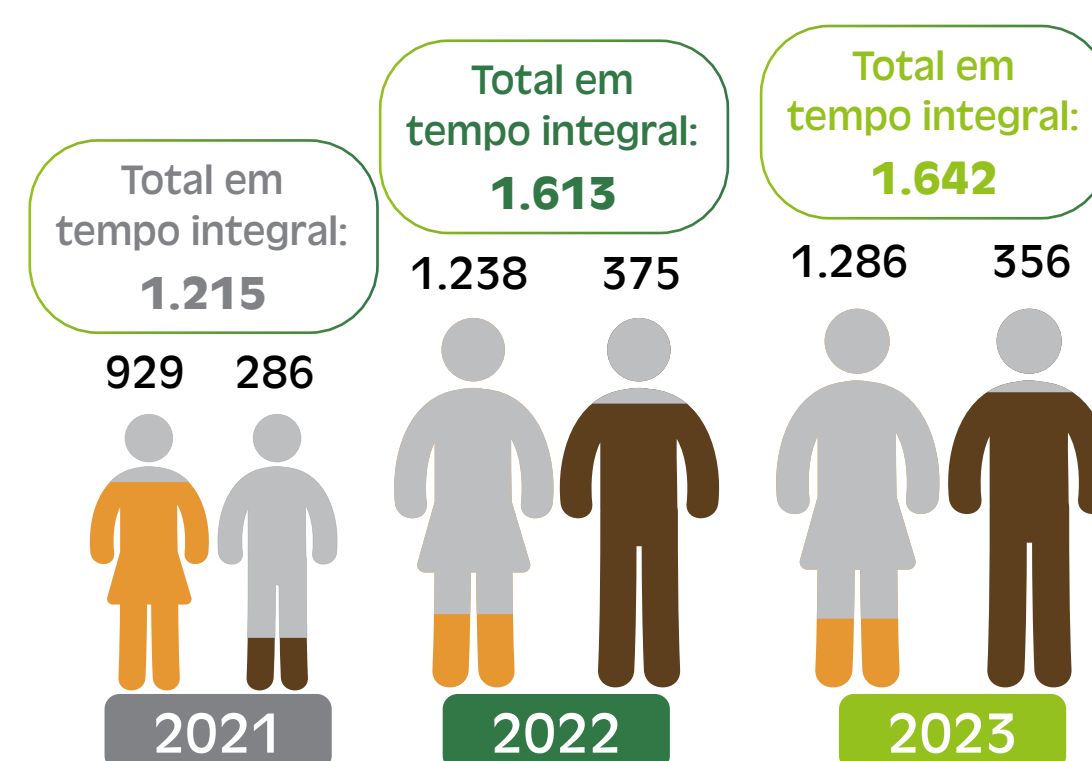




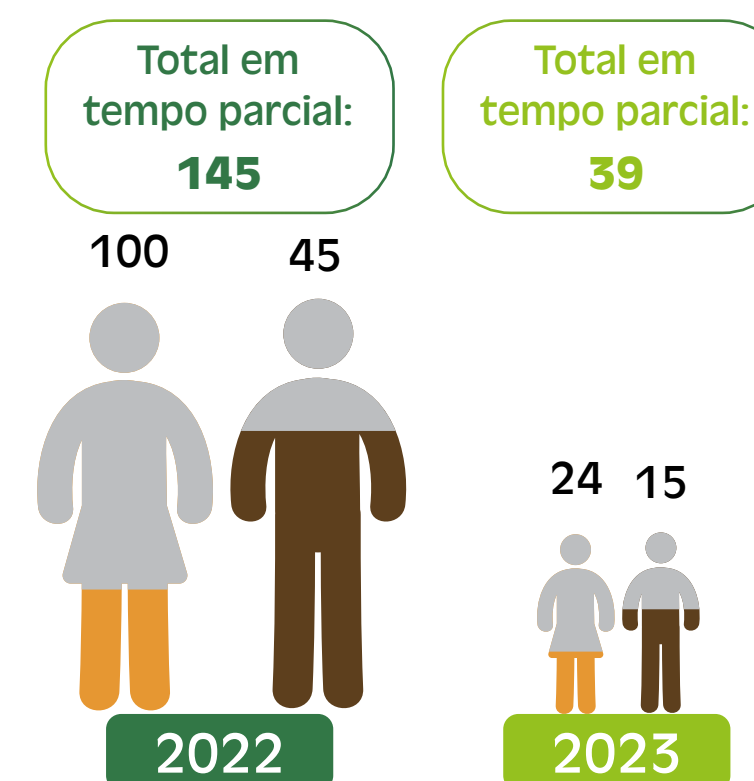
Cuidado e respeito com todas as pessoas

Movida pela atenção e cuidado para com as pessoas, a MedSênior se preocupa em cuidar também de quem cuida. Por isso, atuamos junto aos nossos 1.681 funcionários a partir dos princípios de equidade, diversidade e respeito. Preocupamo-nos em promover um ambiente saudável para a nossa gente, com iniciativas de acolhimento, em respeito aos direitos de todos e suas distintas realidades.

Funcionários **permanentes** e em tempo **integral** GRI 2-7



Total de funcionários **permanentes** e em tempo **parcial** GRI 2-7



TEMA MATERIAL

Diversidade, equidade e igualdade

GRI 3-3 | 403-1 A 403-10 | 405-1

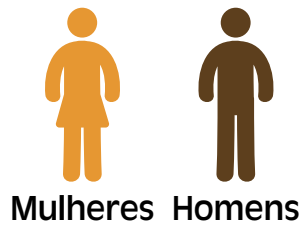
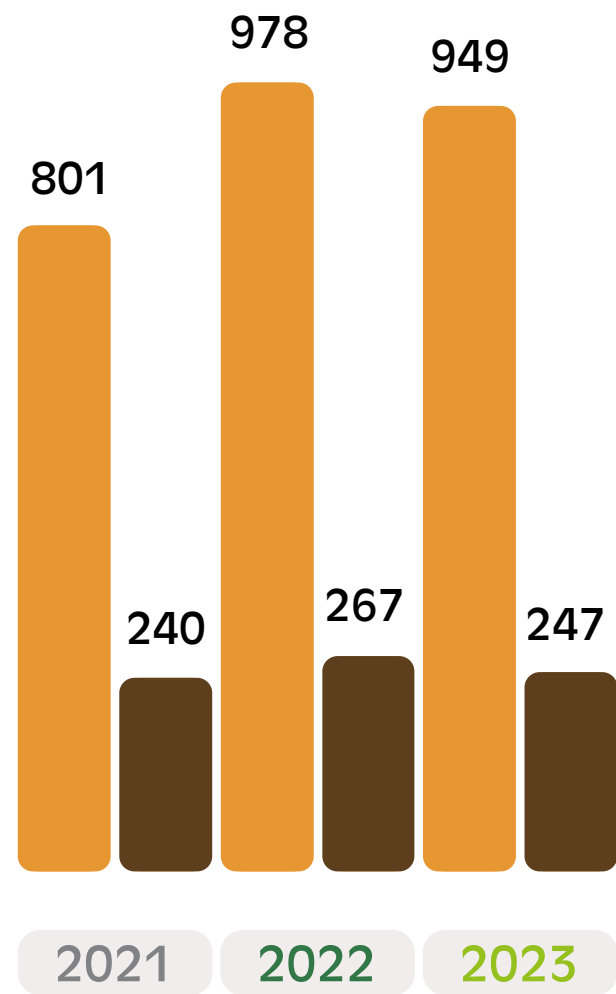
Saúde e segurança ocupacional

GRI 3-3 | 403-1 A 403-10

Desenvolvimento humano

GRI 3-3 | 404-1 | 404-3

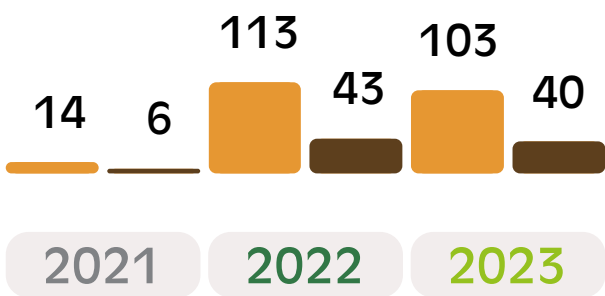




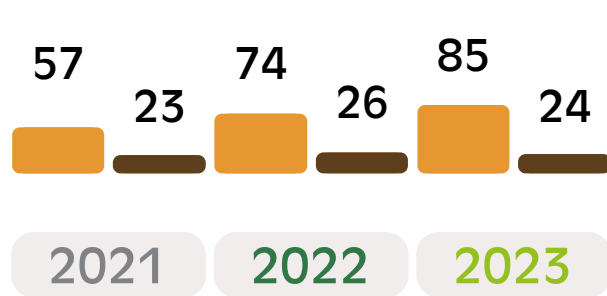
Funcionários permanentes e em tempo integral, por gênero e região

GRI 2-7

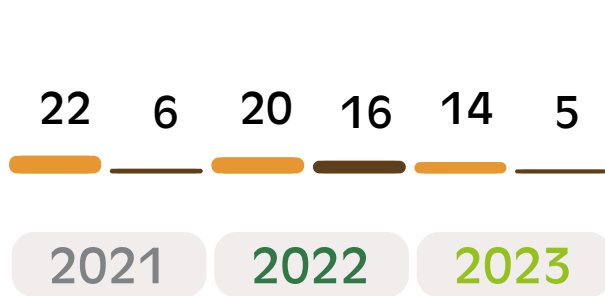
Todos os funcionários dos infográficos são permanentes. A companhia não trabalha com regime temporário e/ou sem garantia de carga horária.



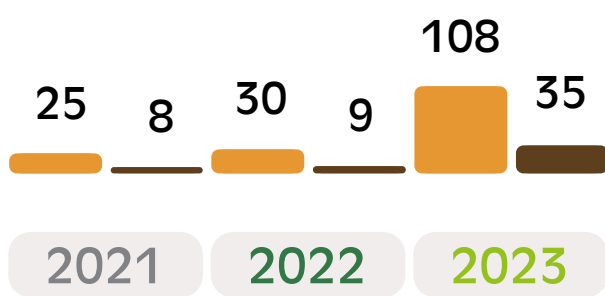
Distrito Federal



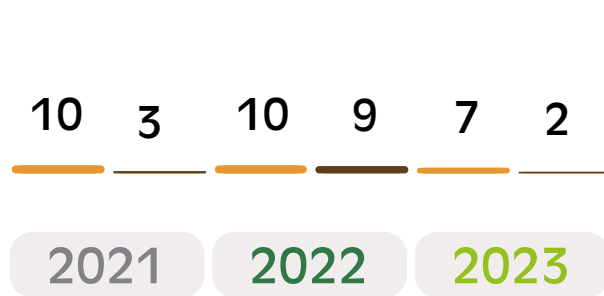
Minas Gerais



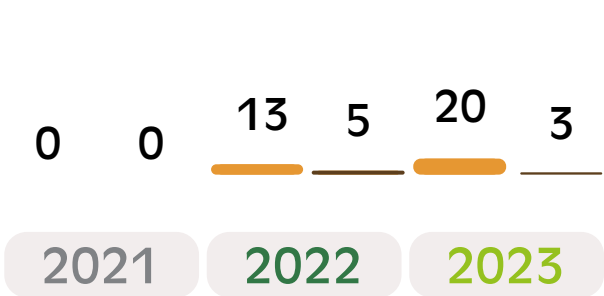
Paraná



Rio de Janeiro



Rio Grande do Sul

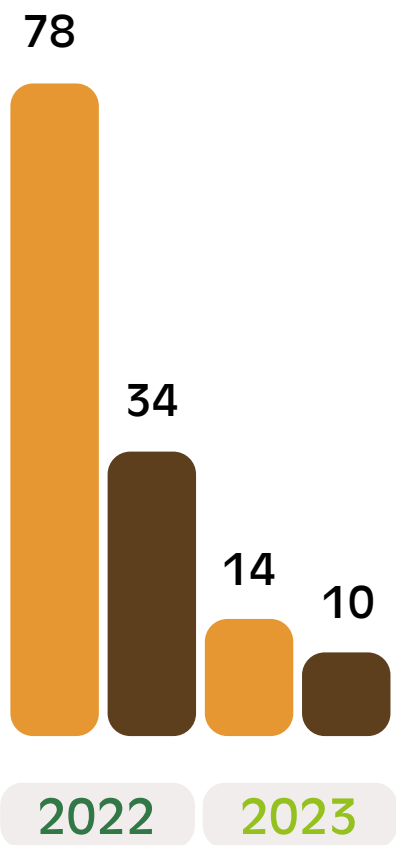


São Paulo

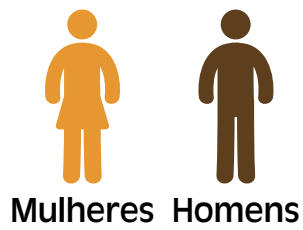
Total em tempo integral: 1.215
2021

Total em tempo integral: 1.613
2022

Total em tempo integral: 1.642
2023

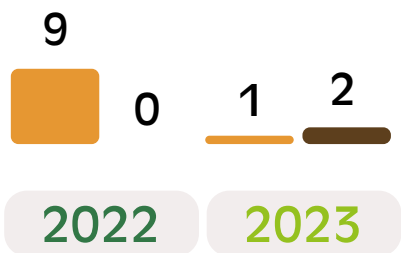


Espírito Santo

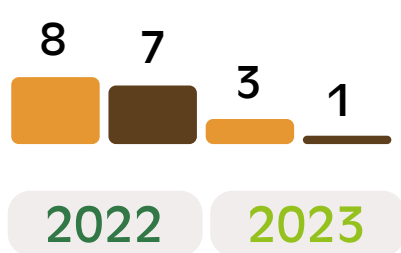


Funcionários permanentes e em tempo parcial, por gênero e região

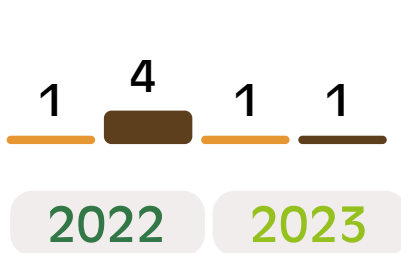
GRI 2-7



Distrito Federal



Minas Gerais



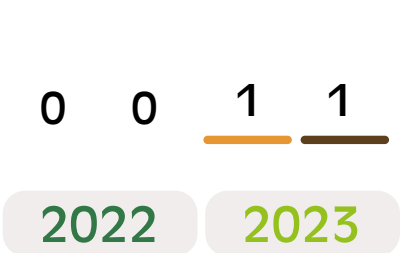
Paraná



Rio de Janeiro



Rio Grande do Sul



São Paulo

Total em tempo parcial: 145
2022

Total em tempo parcial: 39
2023



Total de prestadores credenciados
GRI 2-8

2021

1.678

2022

2.516

2023

2.963

447 novos prestadores credenciados, um crescimento de 17,8% em relação a 2022.

Número de prestadores credenciados
por unidade federativa

GRI 2-8

Espírito
Santo

2021

474

2022

574

2023

659

Distrito
Federal

2021

226

2022

346

2023

409

Rio de
Janeiro

2021

328

2022

463

2023

580

Minas
Gerais

2021

283

2022

325

2023

400

Rio Grande
do Sul

2021

164

2022

217

2023

251

Paraná

2021

203

2022

199

2023

213

São Paulo

2021

0

2022

392

2023

451



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 | 405-1

A cultura da MedSênior é inteiramente voltada para as pessoas e faz parte de nossos princípios norteadores garantir-lhes um ambiente seguro e inclusivo. Por isso, é motivo de orgulho para nós sermos uma companhia majoritariamente formada por mulheres. Nossas ações são, portanto, direcionadas a uma jornada saudável, de desenvolvimento, aprendizado e realizações para todas as pessoas que integram nosso time, garantindo um ambiente de trabalho humano, sem discriminação e pautado na transparência.

Diante dos desafios que se apresentam no cenário de envelhecimento populacional, a MedSênior vem buscando ferramentas para acolher melhor essa população, por meio de estudos focados na inclusão da pessoa idosa e na intergeracionalidade em seu ambiente laboral.

A realidade do aumento de idade média global tem gerado transformações no mundo contemporâneo, promovendo debates e ações em diversas esferas sociais. Isso implica questões demográficas, econômicas, previdenciárias, assistenciais, políticas, legais e humanitárias, além de abarcar a dimensão do trabalho.

Nosso Código de Conduta Ética não admite qualquer prática que possa ser considerada como desrespeito, segregação, discriminação ou preconceito de qualquer tipo, estabelecendo procedimentos para a denúncia, investigação e punição de casos que venham a ser comprovados.

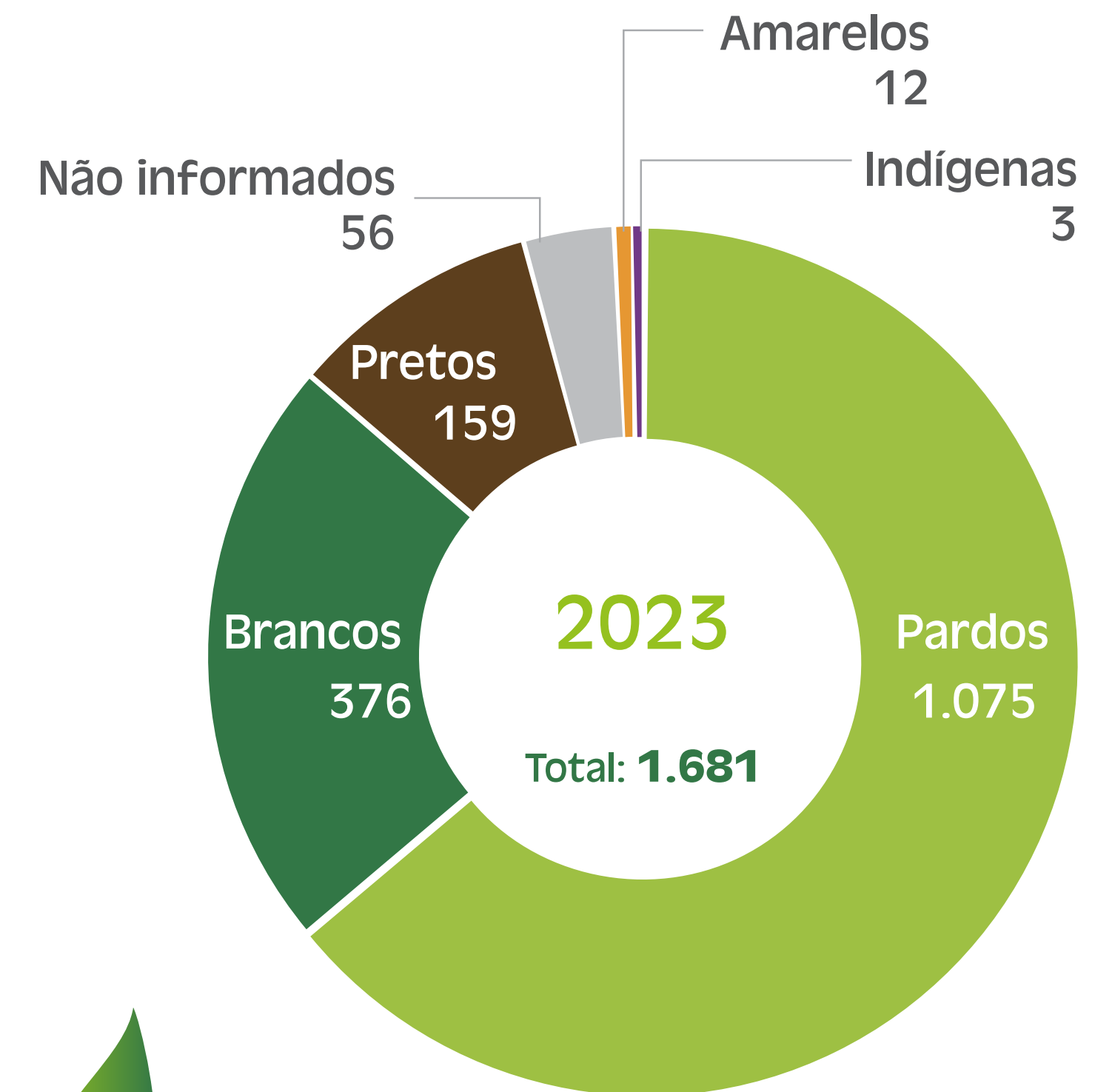
A MedSênior possui 100% dos membros do órgão de governança do gênero masculino, sendo 80% com faixa etária entre 30 e 50 anos, e 20% acima dos 50 anos. Temos uma vice-presidente do gênero feminino e é representativo o número de 8 diretoras no quadro da alta direção.

META PARA 2024

Elaborar um projeto com apoio de especialistas externos sobre a jornada de inclusão e valorização dos trabalhadores maduros para mapear as áreas que irão receber o público, orientar o acultramento interno e os processos seletivos exclusivos para 49+.

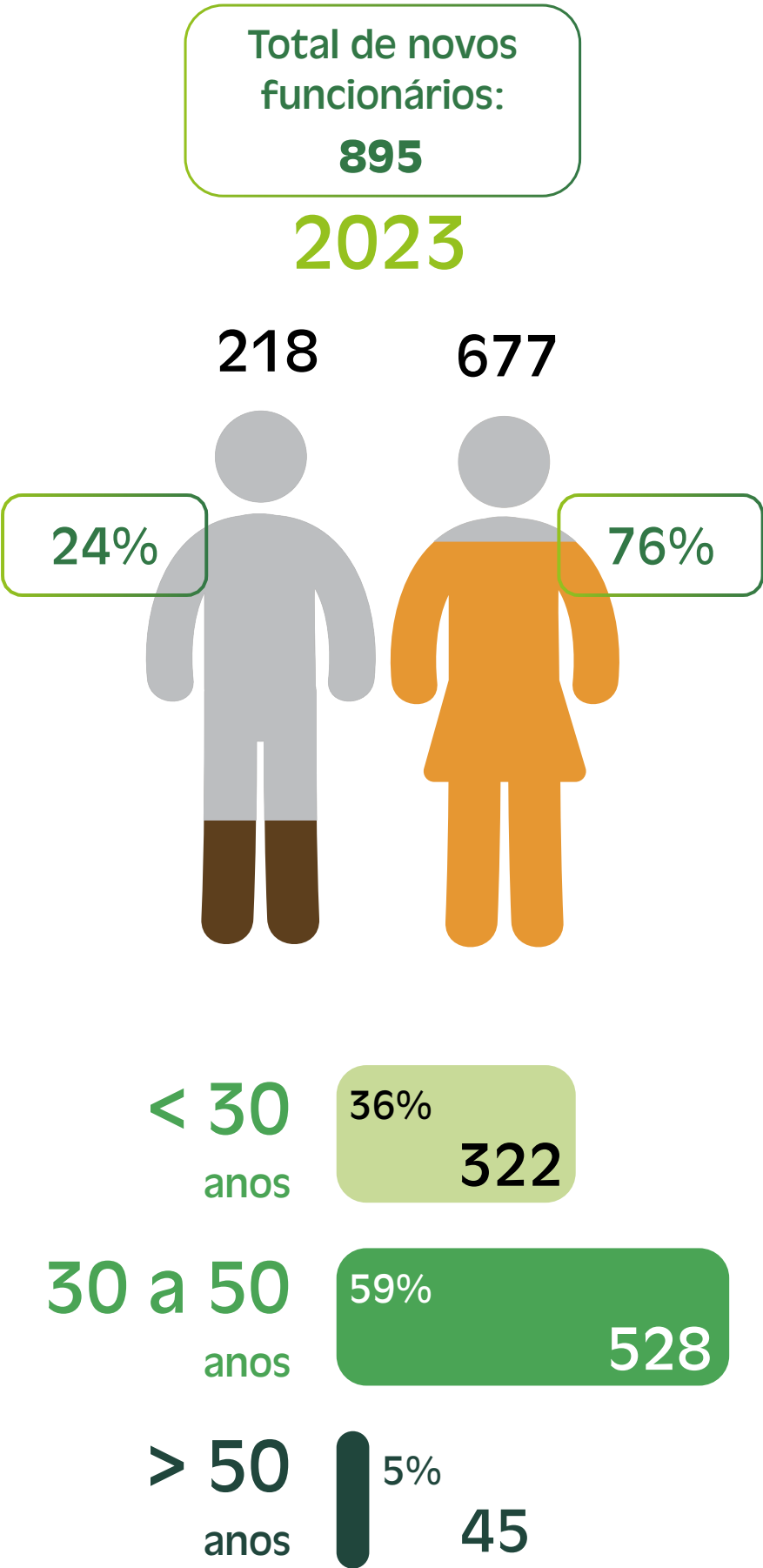
Número de funcionários por etnia

GRI 405-1

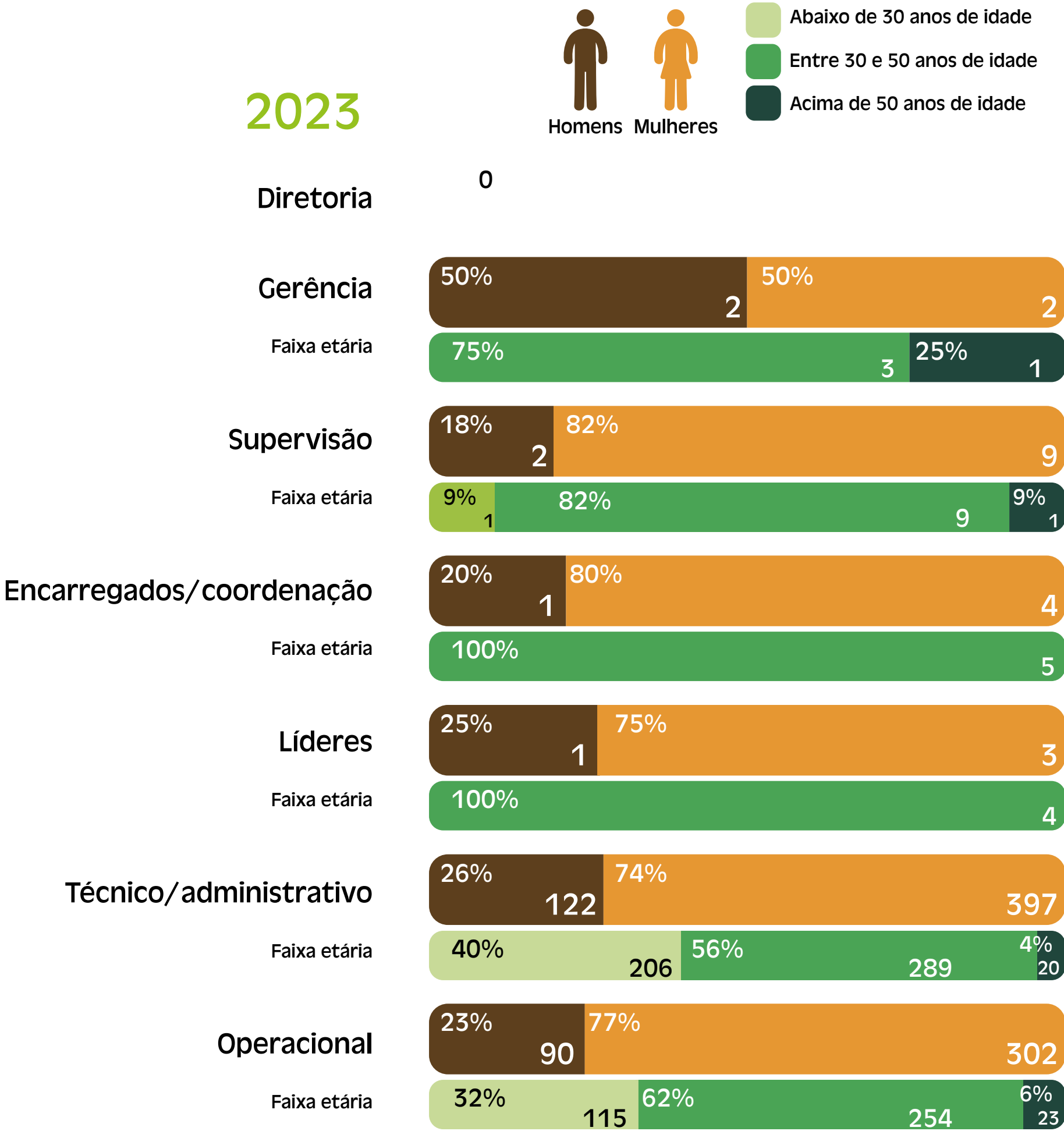




Percentual e quantidade de **novos** funcionários por gênero e faixa etária
GRI 405-1



Percentual e quantidade de **novos** funcionários por gênero, por faixa etária e nível funcional
GRI 405-1





Saúde e segurança ocupacional

GRI 3-3 | 403-1 A 403-10

Prezamos e priorizamos a saúde e a segurança dos nossos funcionários, implementando e aprimorando, constantemente, medidas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, e oferecendo treinamentos, programas de bem-estar e acompanhamento médico regular.

Esse conjunto de medidas e ações é gerenciado pela área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que além de garantir um ambiente de trabalho seguro aos funcionários, prevenir doenças ocupacionais e promover a saúde, também acompanha o cumprimento das orientações e iniciativas do **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**, juntamente com o **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**.

O PGR gerencia todos os riscos relacionados aos processos e às atividades desenvolvidas nas nossas instalações, por meio das etapas de planejamento, execução, controle e monitoramento dos planos de ação.

Com a utilização do módulo de Segurança do Trabalho no sistema Senior (*softwares* e soluções para gestão de empresas), conseguimos reduzir o tempo gasto para especificar a descrição de cargo, estado de atuação, unidade e riscos. O processo, que antes levava um dia, agora é concluído em apenas cinco minutos, em virtude do sistema.

As situações de riscos aos funcionários podem ser denunciadas por intermédio de mensagem, via *e-mail*, Canal de Denúncia, ao SESMET, ou à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), formada por representantes dos trabalhadores e do empregador.



Em 2023, foram implantadas
11 Cipas, com um total de 36
participantes.

O ciclo PDCA (*plan, do, check, act*, ou em português, planejar, fazer, verificar e agir) foi implementado em 2023, abrangendo as fases de planejamento detalhado das melhorias necessárias, execução das ações propostas, verificação dos resultados obtidos e ajustes necessários. Esse processo permitiu identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria nos processos do SESMT, estabelecendo uma base sólida para avanços contínuos.





Os treinamentos e capacitações sobre saúde e segurança são frequentes para o nosso quadro de funcionários, e são fundamentais para a manutenção de um ambiente de trabalho seguro. Buscamos garantir que os funcionários passem por treinamentos para além dos normativos. O ano de 2023 foi marcado pelas seguintes ações:

TOME UM GOLE DE CONSCIÊNCIA

Desenvolvida pela Cipa do Centro de Diagnóstico por Imagem MedSênior (CDM), surgiu como uma iniciativa vital para sensibilizar a nossa equipe de atendimento. Composta majoritariamente por mulheres, observamos um preocupante aumento nos casos de doenças no trato urinário. A ação, focada em promover a mudança de hábitos e priorizar a saúde, ocorreu em 10 unidades (Matriz, CDM Vitória, Oncologia e Centro de Terapia da dor Vitória, PS e ambulatório Vila Velha, Brasília PS e Asa Sul, Hospital) e contemplou 296 funcionários.



DIA NACIONAL DA PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO

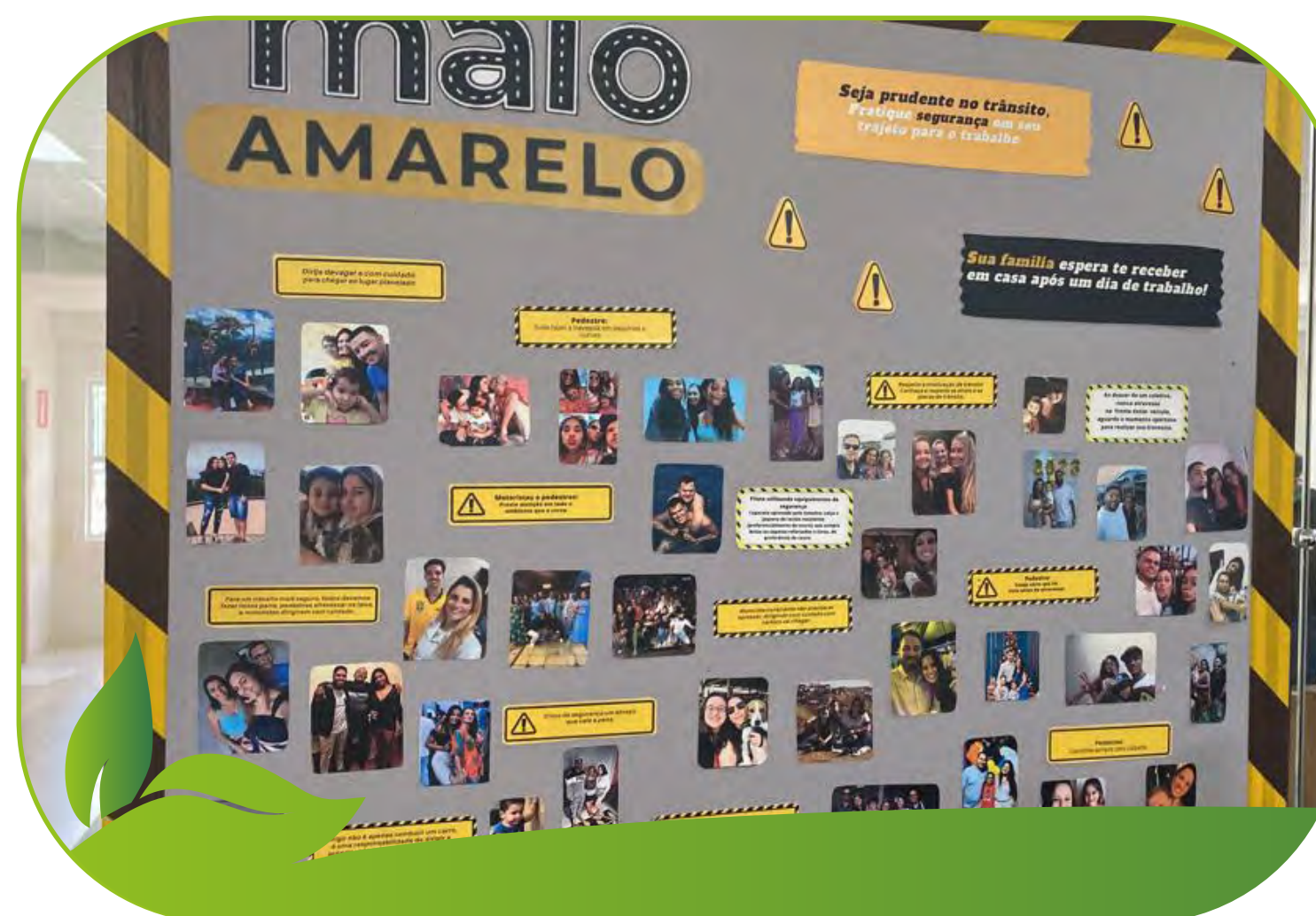
O dia foi celebrado em clima junino, no qual realizamos o Arraiá da Segurança, uma iniciativa inovadora e divertida, que ocorreu em três unidades (CDM Vitória, PS Vila Velha e Ambulatório Vila Velha) e contemplou 80 funcionários.

Uma das atividades foi a nossa pescaria de prevenção, na qual cada funcionário que fispava um peixe retirava uma informação valiosa sobre o tema da Prevenção de Acidentes do Trabalho e lia em voz alta para os demais colegas, compartilhando conhecimento e reforçando a importância da segurança no ambiente de trabalho.



AÇÃO SOBRE O USO DE ADORNO

A ação, realizada no hospital com a participação de 242 funcionários, apresentou uma abordagem inovadora. Contou com a presença da Miss Beleza Natural, uma funcionária que exemplificou o conceito de estar "bonito" sem adornos, especialmente em ambientes de saúde. Essa iniciativa não apenas ressaltou a importância de seguir as diretrizes de segurança, mas também enfatizou o compromisso com a saúde de todos. Além disso, propusemos uma atividade prática: após a lavagem das mãos, utilizamos luz negra para evidenciar a realidade da contaminação. Essa experiência visual trouxe à tona a importância da higiene das mãos, destacando como pequenas ações podem fazer uma grande diferença na prevenção da propagação de bactérias e outras ameaças à saúde.



MAIO AMARELO

Durante o Maio Amarelo, assumimos um compromisso especial com a segurança viária.

Conscientes da importância de promover uma condução segura e tranquila, organizamos uma série de atividades em diversas unidades da MedSênior: distribuição de chá de camomila como um gesto simbólico de cuidado e calma aos motoristas; colocação de um coração nos carros dos médicos, chamando a atenção para a direção consciente e responsável; e promoção de minibate-papos sobre direção segura na unidade Ambulatorial e no PS de Vila Velha, contemplando 43 funcionários.



Indicadores de acidentes, doenças profissionais e cobertura do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do trabalho, respectivamente

GRI 403-9 | 403-10 | 403-8

	2023	2022	2021
Indicadores de acidentes e doenças ocupacionais			
Total de horas-homem trabalhadas	3.530.523	ND	ND
Número de acidentes de comunicação obrigatória (com e sem afastamento)	74	20	45
Casos de doença ocupacional	15 (com covid-19) e 0 (sem covid)	88 (com covid-19) e 1 (sem covid)	ND
Índice de doenças ocupacionais	0,01	ND	ND
Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho			
Número de trabalhadores que estão cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	2.365 (100%)	ND	ND

ND: não disponível
O total contempla funcionários CLT, terceirizados diretos, como equipe de limpeza e PJT.

Metas de 2023 de Saúde e segurança ocupacional	Status
Alcançar 13 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA).	Atingida parcialmente – 11 CIPA.
Reavaliar e reestruturar o programa Meu Momento.	Atingida plenamente.
Criar a cultura de comportamento seguro.	Atingida plenamente. Treinamentos pontuais, para conscientização e prática de medidas de segurança entre os funcionários.
Implementar o ciclo PDCA de melhoria contínua dos processos.	Atingida plenamente.
Iniciar o estudo e laudo ergonômico do trabalho em todas as unidades.	Atingida plenamente.





Ações de saúde, qualidade de vida e bem-estar

O cuidado com a saúde está na essência da MedSênior, e cuidar bem de nossos funcionários é uma das principais atividades de uma companhia que faz a diferença para tantas vidas em âmbito nacional.

Na linha de frente dessa missão, tomando conta de quem cuida de nossos clientes, está a Gestão de Saúde Corporativa, sempre dedicada a trazer um novo olhar, mais sensível e humano ao tema, e desenvolver um ambiente saudável, seguro, agradável e propício ao desenvolvimento pessoal e profissional.

A área tem como objetivos principais o incentivo e a educação em saúde, a prevenção de doenças e o apoio ao funcionário em necessidade. Para isso, promove iniciativas que auxiliam todos os funcionários, buscando impulsionar hábitos saudáveis e conscientização em seu dia a dia.



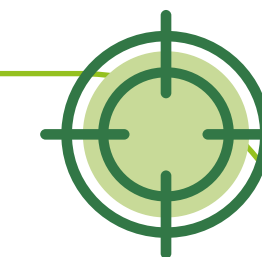
Originalmente realizado de maneira interna, o **programa Meu Momento** passou por uma transformação significativa com a contratação de uma empresa especializada, cujo objetivo foi aprimorar sua estrutura e eficácia.

Um dos destaques de 2023 foi a **melhoria contínua da ginástica laboral**. Reconhecendo a importância da prevenção de lesões e da promoção da saúde física, a MedSênior contratou uma empresa terceirizada especializada nesse serviço. A ginástica laboral foi adaptada para contemplar também as práticas de bem-estar mental, como a meditação, visando ao equilíbrio emocional e à redução do estresse. Foram 15 aulas nas unidades de Jerônimo, Centro, Serra, PS de Vila Velha, Hospital e Oncologia contemplando 702 funcionários.

Outra iniciativa de destaque foi o **programa de acolhimento**, que registrou alta adesão interna. Em 2023, o programa contou com a presença de dois psicólogos dedicados a oferecer suporte emocional e orientação para os funcionários lidarem com os desafios do cotidiano, resultando em 33 atendimentos psicológicos e 38 atendimentos médicos.

Para as nossas futuras e novas mães, a companhia implementou o programa **“Meu Momento Gestante”**, que contou com uma roda de conversa presencial na matriz e *online* a todas as unidades, contemplando 22 funcionárias gestantes. Esse programa oferece todo o suporte necessário no pós-parto, garantindo um ambiente profissional acolhedor e seguro para as mães nesse momento especial de suas vidas.

METAS PARA 2024



- Ampliar o número de Cipa para 16, conforme a abertura de novas unidades.
- Ampliar o programa Meu Momento em cinco unidades e aumentar substancialmente a quantidade de horários disponíveis, garantindo um maior número de funcionários.
- Aprimorar e consolidar a cultura de segurança de maneira unificada em todas as unidades da empresa.
- Implementar as melhorias identificadas por meio do ciclo PDCA.
- Realizar adequações ergonômicas a partir do resultado dos laudos.
- Formar brigada de incêndio em todas as unidades.



Desenvolvimento humano

GRI 3-3 | 404-1 | 404-3

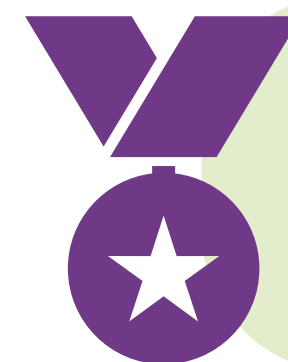
O que nos move diariamente é levar saúde e cuidado de qualidade para a realidade das pessoas em nosso país. Isso só acontece porque os nossos funcionários estão em campo, com parceria, dedicação e eficiência. Entendemos que uma equipe qualificada e capacitada é fundamental para o bom andamento de nossos atendimentos e iniciativas. Dessa maneira, buscamos oferecer as condições de trabalho adequadas e estimular o desenvolvimento e o aprimoramento contínuo de nossos profissionais.

Atração e retenção de talentos

As premissas e regras referentes a talentos estão descritas em nossa Política de Atração e Seleção. O objetivo do recrutamento é suprir as vagas abertas, seja por substituição e/ou aumento de quadro, em um prazo de 30 dias corridos. Na abertura de novas vagas, priorizamos as candidaturas internas. Buscamos, sempre, trazer profissionais que se alinhem aos nossos propósitos e valores, e que consigam integrar suas competências e habilidades com o desenvolvimento da companhia.

Após a contratação, recebemos e orientamos os novos funcionários por meio de práticas de acolhimento integrativo e treinamentos relacionados à sua área de atuação. Ao longo de sua jornada, nossas ações de retenção focalizam a construção e manutenção de um ambiente de trabalho colaborativo, positivo, produtivo e com segurança. Nossas práticas de remuneração e benefícios estão alinhadas com o mercado e o setor; além disso, incentivamos continuamente o desenvolvimento das pessoas por intermédio de ações de capacitação.

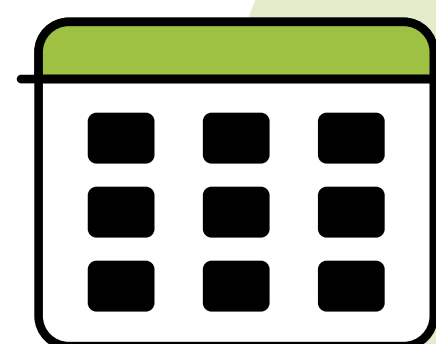
A MedSênior constantemente busca gratificar o empenho e trabalho de todos os profissionais que constroem a nossa rede, promovendo momentos de descontração e comemoração, de maneira a impactar positivamente o ambiente de trabalho e melhorar o clima corporativo. Algumas iniciativas são:



Programa de **Reconhecimento por Tempo de Casa**, que homenageou 72 funcionários, dos quais 9 completaram 10 anos e 63 completaram 5 anos na companhia.



Cartões de reconhecimento e celebração, que são entregues em formato virtual ou físico aos gestores, permitindo que reconheçam e celebrem com sua equipe datas importantes da sua jornada na MedSênior (p. ex.: “tempo de casa”, “promoção”, “reconhecimento”). Para celebração das profissões, enviamos cartões, com arte personalizada, nos dias em que são celebradas as profissões que compõem o nosso time (p. ex.: Dia do Médico, Dia Internacional da Enfermagem), reconhecendo a importância do papel de cada um na construção da MedSênior.



Criação de uma área própria de endomarketing para disseminar a cultura MedSênior, o engajamento e o pertencimento de todos os funcionários. A área coordena todas as campanhas institucionais da companhia, por meio de um calendário anual e uma equipe nacional que atende a todas as unidades federativas e busca ter um olhar estratégico para todas as áreas, tendo no RH o seu principal “cliente”.



Remuneração e benefícios

GRI 2-30

Elaboramos e divulgamos a Política de Remuneração da MedSênior com definição de critérios salariais para admissão, promoções, reconhecimento por méritos e enquadramentos, em consonância com as práticas de mercado, com o intuito de tornar a organização competitiva em relação aos demais *players*.

Temos também o projeto-piloto de treinamento para os supervisores do *call center* que será replicado para as novas lideranças, capacitando os novos líderes nos prazos e processos que permeiam a área de remuneração, com o intuito de mitigar riscos, fomentar o conhecimento e contribuir com o protagonismo e autonomia nos processos.

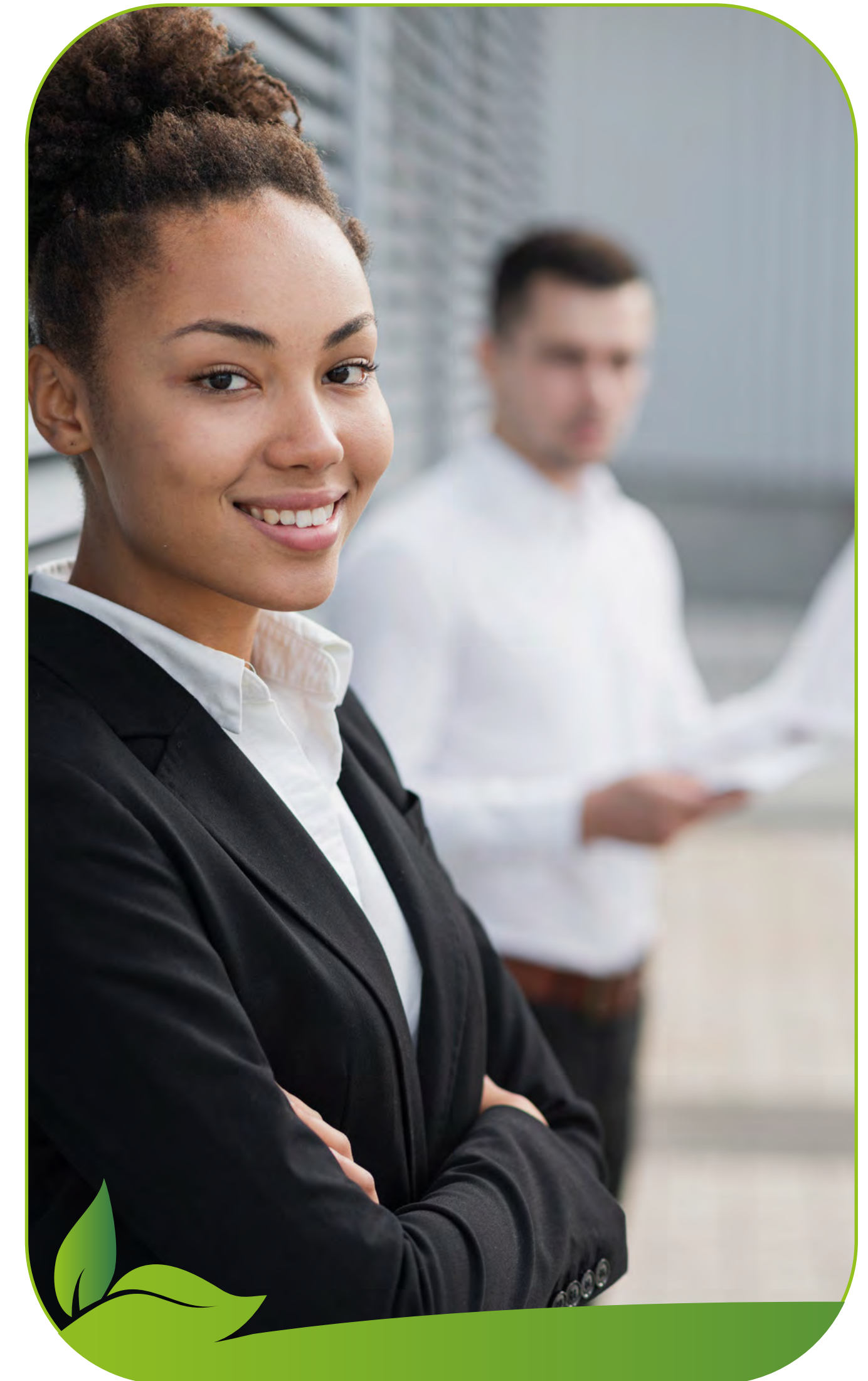
Além dos tradicionais benefícios oferecidos, temos o programa de Benefícios e Descontos, que oferta aos funcionários acesso a educação, saúde e bem-estar com valores promocionais aos parceiros da MedSênior.

Realizamos Diagnóstico de Remuneração com a Consultoria Korn Ferry, confirmando os resultados construídos e a importância da área de remuneração dentro da companhia. Com isso, foi possível realizar o enquadramento salarial de vários funcionários e setores da MedSênior, trazendo competitividade e equilíbrio interno com o praticado no mercado.

O trabalho de estrutura organizacional possibilitou a criação das posições de Diretoria na companhia, descentralizando as operações dos vice-presidentes operacional e executivo, acompanhando não só as práticas de mercado, mas garantindo o crescimento exponencial da MedSênior nos ritos de processo e tomada de decisões.

Em 2023, tivemos o reajuste salarial de 8% tanto para salário quanto para o vale-alimentação e 100% dos funcionários são cobertos por acordos de negociação coletiva.

Nossos preceitos e práticas de remuneração e benefícios estão totalmente alinhados com o mercado e com o setor em que atuamos.





RESULTA (PPR)

Foi lançado o programa RESULTA, uma iniciativa de valorização dos funcionários por meio dos objetivos e das metas alcançadas pela empresa, contribuindo para o alcance do nosso propósito do Bem Envelhecer.

O Programa de Participações nos Resultados (PPR) da MedSênior foi iniciado em 2023 junto ao Sindicato, em atendimento à Lei n. 10.101/2000, que garante o pagamento por natureza indenizatória, beneficiando os funcionários e trazendo isenção de impostos a recolher pela companhia. O pagamento do PPR referente ao exercício de 2023 será efetuado em 2024 para todos os funcionários elegíveis ao programa conforme a política interna.

Carreira na MedSênior

Com o crescimento exponencial do negócio, é visível o aumento do número de promoções e reconhecimentos por mérito.

Em 2023, registramos um aumento de 26% nas promoções para cargos de liderança, totalizando 39 promoções internas. Esse crescimento fortalece a cultura de carreira e meritocracia na companhia, alinhando-se ao desempenho e aos resultados alcançados.

MOP Digital

Com a implementação do Docsmart, obtivemos uma plataforma que permite às áreas postarem seus fluxos de movimentação diretamente na área de remuneração, facilitando um melhor acompanhamento do processo. Anteriormente, esse procedimento era realizado manualmente, em papel, passando por várias instâncias de assinaturas, o que tornava o processo lento e vulnerável. Além disso, pelo Docusign, as assinaturas seguem para assinatura digital a cada instância de aprovação, o que possibilita acompanhar o fluxo, tornando o processo mais ágil e com rastreabilidade e controle.

Com essa otimização do Processo de Movimentação de Pessoal (MOP), há antecipação do SESMT na participação do fluxo, visando à maior agilidade na avaliação de riscos, marcação e liberação dos exames médicos, contribuindo com a celeridade do fluxo de assinaturas e visando, ainda, à chegada do funcionário no novo posto de trabalho dentro do prazo.

Também envolve desburocratização de mudança de centro de custo, posto e hierarquia, possibilitando que, a qualquer momento do mês, o gestor possa fazer essa solicitação via *e-mail*, trazendo maior agilidade ao processo.



Capacitação e desenvolvimento

A capacitação, a qualificação e o desenvolvimento de nossos funcionários são fundamentais para que possamos manter um atendimento de qualidade e humanizado aos pacientes. Na MedSênior, as competências técnicas são desenvolvidas por meio de capacitações internas, definidas conforme as demandas setoriais, sendo ministradas pelo gestor e/ou por profissional de referência da área. Além disso, custeamos treinamentos externos que sejam necessários e que demandem investimento, mediante aprovação orçamentária e em linha com nossas diretrizes de *compliance*.



Entre as iniciativas de capacitação e desenvolvimento que disponibilizamos, podemos destacar as seguintes:

Universidade MedSênior (UM)

Em 2023, estruturamos a educação corporativa, por meio da Universidade MedSênior, criada para desenvolvimento estratégico dos funcionários, operacionalizando seu crescimento e, assim, colaborando para nossa expansão com mais qualidade.

Os pilares da UM englobam o fortalecimento da cultura de aprendizagem, o protagonismo no desenvolvimento de carreira, a inovação do aprendizado, a qualificação e o desenvolvimento institucional.



Encontro Nacional de Líderes

Encontro anual em que compartilhamos com os líderes de toda a companhia as estratégias e novidades do negócio, as melhores práticas, os grandes projetos e as iniciativas em andamento, além dos direcionamentos gerais, em alinhamento com o propósito, os valores, o futuro e os resultados que a MedSênior deseja construir. Esse encontro tem por objetivo conectar toda a liderança das unidades sob nossa gestão com a nossa estratégia, mantendo o time alinhado em todos os níveis.

Em 2023 foram três dias de imersão com o tema Inspira Airlines, uma experiência que colocou 180 líderes como passageiros em um avião que sobrevoou a história da MedSênior, passando por todas as unidades federativas em que estamos presentes.





ÍNDICE DE COMPETÊNCIAS



Programa de Liderança MedSênior

O programa de liderança tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento de lideranças e realizar treinamentos focados nesse perfil, com os seguintes treinamentos em 2023:

Eneagrama

Programa de autoconhecimento que favorece o aprimoramento das habilidades de liderança e comunicação, por meio do conhecimento dos diferentes tipos de personalidade e como elas podem influenciar a maneira como as pessoas lideram e interagem com suas equipes, contribuindo para o gerenciamento de conflitos.



Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho na MedSênior identifica o desempenho individual e coletivo, ajudando a reconhecer talentos e áreas de melhoria, além de facilitar a alocação adequada dos funcionários, aumentando a produtividade e a satisfação. Os dados obtidos são valiosos para o planejamento estratégico e subsídio a programas de capacitação.

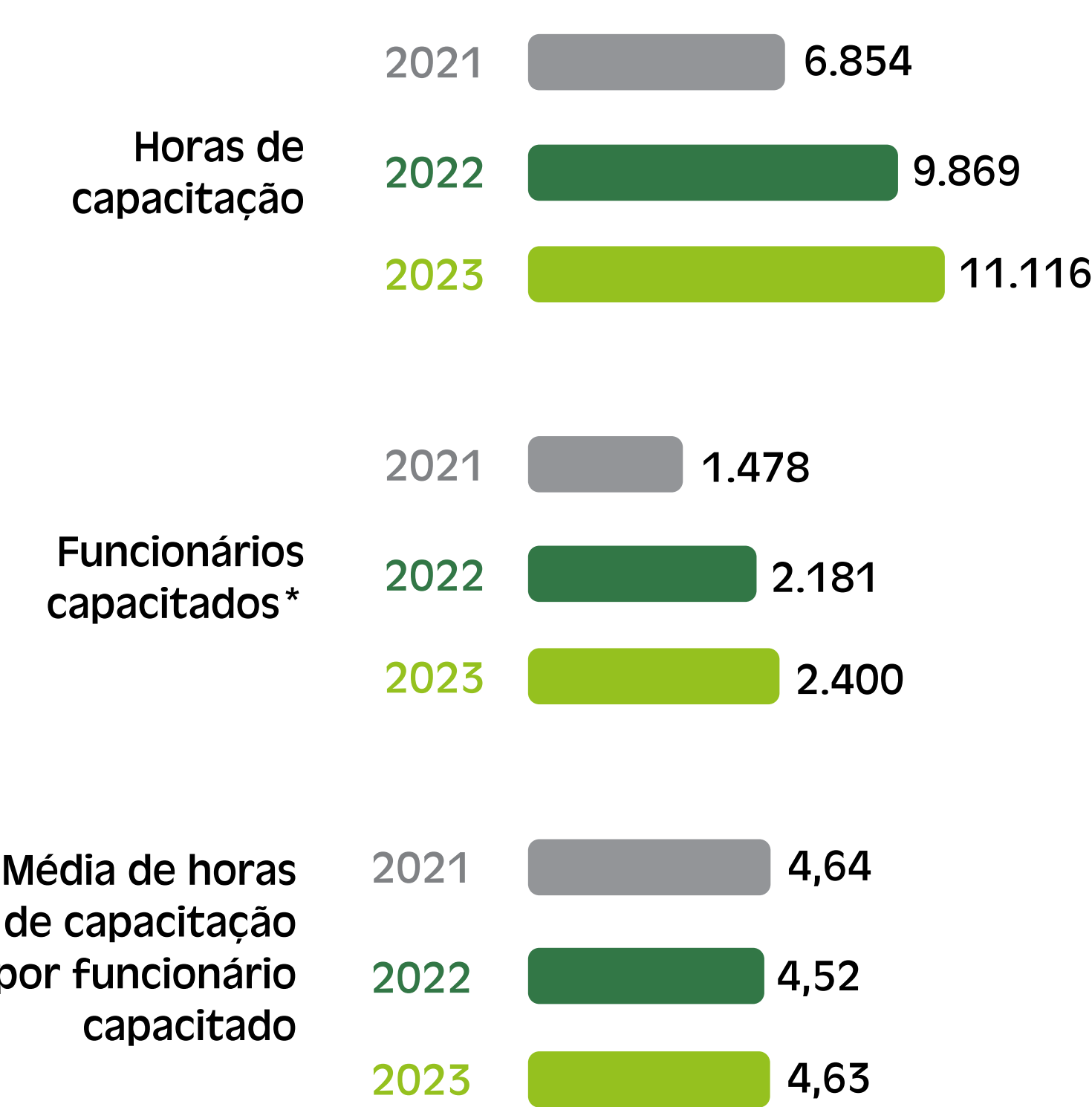
Treinamento de atendimento humanizado

O treinamento de atendimento humanizado visa a capacitar os profissionais, a fim de oferecer um atendimento mais empático, acolhedor e personalizado aos clientes. Esse tipo de treinamento enfatiza a importância de escutar ativamente, demonstrar compreensão e respeito, além de se comunicar de forma clara e gentil. O objetivo é criar um ambiente em que os clientes se sintam valorizados e bem cuidados, melhorando, assim, a satisfação e a confiança no serviço prestado.



Número e média de horas de capacitação –
Indicadores de desenvolvimento humano

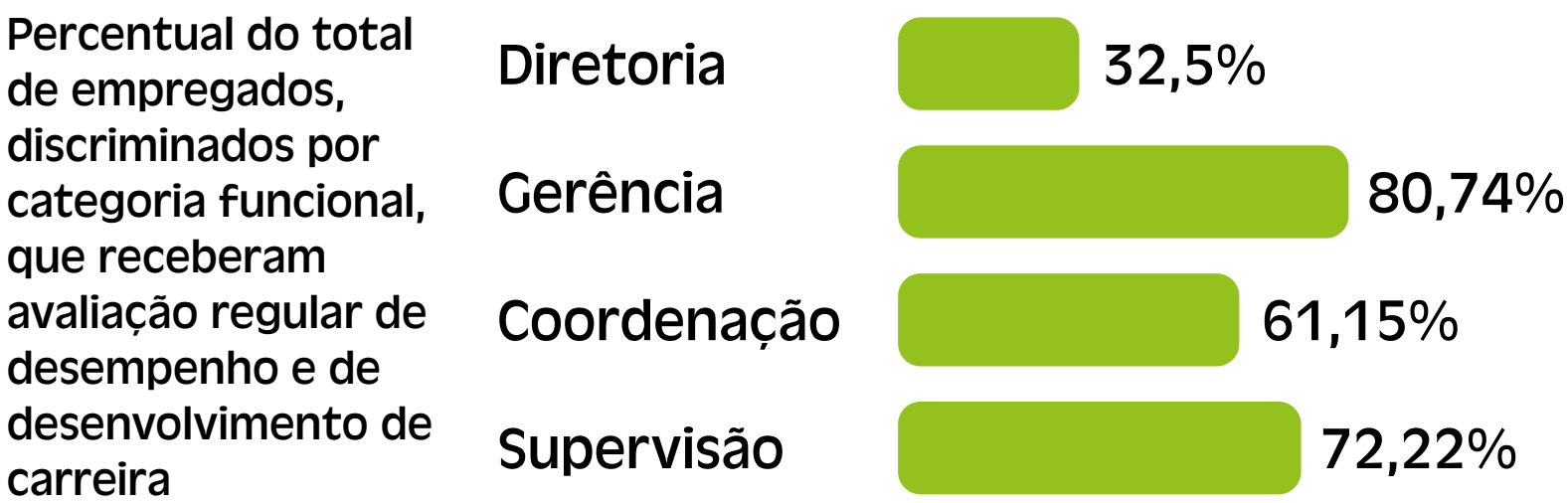
GRI 404-1



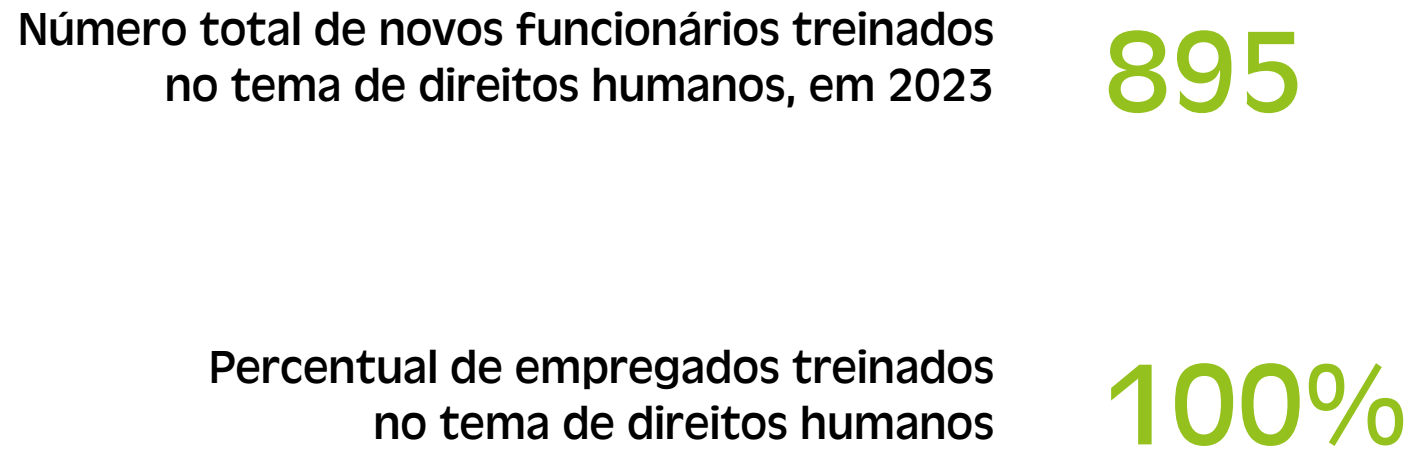
*Esse número contempla o número de funcionários já existentes em treinamento e a integração de novos funcionários.

Avaliação de desempenho – Indicadores
do tema material Direitos Humanos

GRI 404-3



Indicadores do tema
material Direitos Humanos



Nota: os demais funcionários também passaram por esse treinamento em anos anteriores.



METAS PARA 2024

- Realizar mapeamentos internos detalhados em todas as áreas, identificando oportunidades de otimização.
- Implementar uma nova ferramenta para recrutamento e seleção, visando aprimorar o processo de contratação.
- Atualizar o Código de Conduta.
- Implementar a jornada de desenvolvimento de maneira ampla e estratificada.
- Redesenhar o *onboarding* junto à universidade corporativa.
- Implementar a Universidade MedSênior (UM).
- Implementar um modelo de consultoria de remuneração na forma de tratativas que permeiam a área de remuneração, com escuta ativa da liderança, indicação de caminhos e aconselhamento de processos e estruturas, estreitando a parceria, visando melhorar e agilizar atividades, propondo soluções que comportem o crescimento do negócio, e criando proximidade com os gestores.



Relacionamento com a sociedade

5



Os propósitos da responsabilidade social

GRI 2-23

A MedSênior é mais que uma empresa de saúde; somos uma comunidade comprometida com a transformação social, buscando uma sociedade onde o Bem Envelhecer seja a prioridade. Com uma equipe diversa, nossa missão é promover o envelhecimento saudável em todos os âmbitos: familiar, emocional, físico, cultural e profissional. Queremos contribuir com a sociedade nas regiões em que atuamos por meio de programas socioambientais que promovam cultura, educação e saúde.

As ações de Cidadania Corporativa desenvolvidas pela companhia envolvem o Programa Bem +, que engloba voluntariado, ações socioambientais e projetos desenvolvidos por meio de leis de incentivo.





Um legado social

Buscamos fortalecer nossas parcerias com organizações da sociedade civil, instituições de caridade e órgãos governamentais para maximizar o impacto positivo de nossos esforços e ampliar o alcance de nossas ações em prol do desenvolvimento comunitário.

Ao longo de 2023, apoiamos as comunidades nas regiões onde estamos inseridos, por meio de projetos incentivados (Fundo do Idoso, Fundo da Criança e do Adolescente, leis de incentivo ao esporte e à cultura), além de projetos e ações de investimento próprio que se desdobram, visando promover o bem-estar e o desenvolvimento local. Nossas iniciativas sociais e ambientais são conduzidas de maneira inclusiva e sustentável, com o objetivo de gerar impactos positivos significativos nas vidas das pessoas e contribuir para um futuro mais justo e saudável para todos, reforçando o nosso propósito de Bem Envelhecer.



TEMA MATERIAL

Ação comunitária

GRI 3-3





Investimento em projetos incentivados

Projetos investidos até 2023

Consolidado
R\$ 6.957.440,46

34 projetos
no total

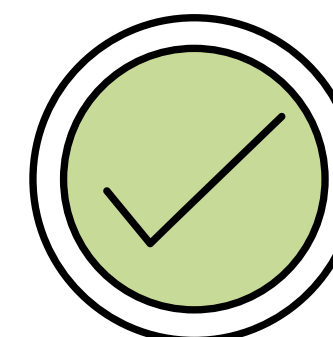
- 7** via Fundo do Idoso
- 8** via Fundo da Criança e do Adolescente
- 15** via Cultura
- 4** via Esporte

Projetos investidos em 2023

- Coral MedSênior
- Festival Bem-Estar
- Musical entre Gerações
- Ídolos Orquestrados
- Qualificação do Atendimento à Pessoa Idosa (Hospital Cajuru)
- Reforma Lar dos Idosos
- Trilha do Saber
- Conecta Elas
- Pequenos Menestréis
- Porto Vitória Clube

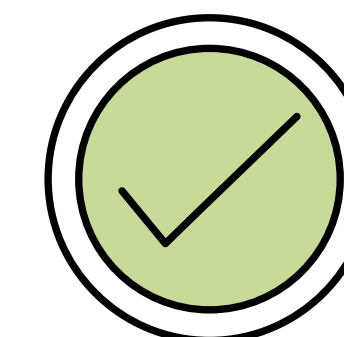
Investimento
R\$ 2.578.743,38

Projetos executados em 2023



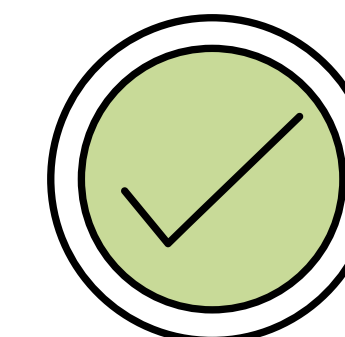
Bordando Memórias (RS e PR)

O projeto contemplou duas cidades (Curitiba e Porto Alegre) em dois estados (RS e PR). Foram mais de 180 inscrições preenchidas para duas turmas, com um total de 52 mulheres participantes e 80 participantes no encerramento envolvendo a comunidade. Foram realizadas dez oficinas, duas palestras sobre memória, duas palestras sobre empreendedorismo, duas mostras de cinema, cinco obras cinematográficas, duas exposições em formato de varal, 52 bordados produzidos, uma feira de artigos produzidos pelas alunas empreendedoras, dois *shows* musicais e dois coletivos envolvidos no projeto. Na rede social (Instagram) do projeto foram 73.498 contas alcançadas, com 32 postagens realizadas, 2.487 interações por curtidas, 232 comentários e 278 compartilhamentos.



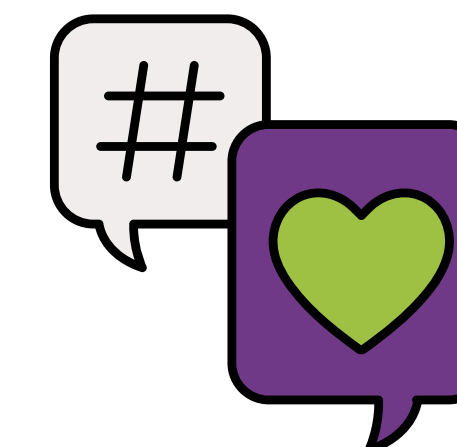
Íntima Idade

O projeto foi realizado no Espírito Santo, com a presença de dez alunos participantes, 14 idosos fotografados, 1.188 imagens produzidas, 20 imagens expostas, seis exposições das imagens selecionadas, duas instituições parceiras e uma palestra sobre fotografia. Na rede social (Instagram) do projeto foram realizadas 17 postagens, ao todo contendo 645 curtidas e 220 compartilhamentos. Foram alcançadas 1.744 contas.



Coral MedSênior

Demos início ao projeto do coral, abrindo as inscrições no dia 06/11/2023. Foram 71 inscrições, 54 audições realizadas e 35 coralistas selecionados.





Investimento em projetos próprios

Campanha “Todos por Elas”

Em prol da prevenção ao câncer de mama, foram realizadas palestras de conscientização e prevenção, além da doação de 50 exames de mamografia, distribuídos para o Grupo de Apoio à Pessoa com Câncer (GAPC), em Vitória, Espírito Santo, e o Hospital Evangélico, em Vila Velha, Espírito Santo.

Os exames foram realizados no Espaço da Mulher das Unidades de Medicina Diagnóstica MedSênior em Vitória e Vila Velha.



Programa Bem +

O Bem + é um programa de ações internas com o objetivo de gerar pertencimento e conexão com o propósito do Bem Envelhecer para os funcionários. Antes chamado programa Ser +, agora ele integra ações diversas, como voluntariado, comunicação, sustentabilidade e *endomarketing*, visando à participação ativa de todos, difundindo as práticas de ESG e cultura organizacional.

Ações do Programa Bem + Voluntário que realizamos no ano de 2023:

Café com Experientes: evento realizado em colaboração com os Voluntários da MedSênior em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI). Nosso objetivo é valorizar e celebrar a experiência dos residentes dessas instituições. Durante os encontros, conversamos, compartilhamos histórias, fazemos dinâmicas e jogos. O objetivo é criar momentos de interação significativa, trazendo alegria e conexão. O novo nome reflete nossa abordagem inclusiva e respeitosa. O café foi realizado em três ILPIs, envolvendo cerca de 52 idosos.

Inverno Solidário: arrecadação de agasalhos, meias e cobertores para distribuição na comunidade. Foram arrecadadas, em média, 400 peças de roupas e doadas para o Projeto Juventude em Ação, localizado no bairro Consolação, em Vitória, Espírito Santo.





Natal Bem +: iniciativa emocionante por meio da qual os funcionários adotam um ou mais idosos para presenteá-los no Natal. As instituições de longa permanência (ILPIS) organizam junto aos idosos uma lista com o pedido de Natal de cada um e os funcionários da MedSênior os presenteiam e fazem a entrega diretamente por meio do programa de voluntariado. Em 2023, mais de 200 idosos foram agraciados com essa demonstração de carinho.

Doação de Sangue: em parceria com o Hemoes e com o objetivo de incentivar a doação, fazemos, duas vezes ao ano, ações nas unidades da MedSênior. Em 2023, o número foi de 708 vidas que puderam ser salvas por meio das doações de sangue.

Dia Internacional do Voluntariado: campanha dedicada a valorizar os voluntários corporativos MedSênior.

Praia Limpa: ação realizada em parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória (PMV) e a Secretaria de Meio Ambiente, com o objetivo de promover educação ambiental e conscientização sobre os oceanos por meio de atividades lúdicas. Além disso, oferecemos serviços de aferição de pressão, medição de glicose, distribuição de frutas e água, além de outras atividades recreativas. A ação contou com o apoio dos voluntários corporativos da MedSênior.

Ação Mês da Mulher: doação de 50 mamografias ao Hospital Evangélico e ao Grupo de Apoio a Pessoas com Câncer (GAPC).





Plante um Legado (2ª edição): evento (anual) realizado com o objetivo de reforçar o legado da companhia em ações socioambientais, visando a um mundo melhor. Na segunda edição, contamos com plantio de árvores em Brasília, DF, por 60 pessoas, entre funcionários e seus familiares; e, em Vitória, ES, foram 145 pessoas que participaram de ações de educação ambiental, fomentando a biodiversidade de espécies marinhas da região.

Desfile com Experientes: evento realizado no Asilo de Vitória, onde nossos voluntários acompanharam e desfilaram ao lado dos idosos.

Bazar do Bem (Outubro Rosa): arrecadação e doação de 467 peças de vestuário para o Grupo de Apoio a Pessoas com Câncer (GAPC).

Palestra de Cuidados Paliativos nos Asilos: palestra dedicada aos cuidados paliativos no Asilo Abel Lino, visando oferecer informações essenciais sobre o tema crucial dos cuidados paliativos. A iniciativa teve como objetivo promover uma maior compreensão e apoio aos cuidados de saúde no final da vida, proporcionando conforto e bem-estar aos residentes.

Metas de 2023 de ação comunitária	Status
Realizar os projetos Íntima Idade, Coral MedSênior e Musical entre Gerações.	Atingida plenamente com a finalização do Projeto Intimidade e início da 1ª etapa do Coral MedSênior. O Musical será finalizado em 2024.

A MedSênior desenvolveu
22 campanhas e ações
em 2023.



METAS PARA 2024

- **Reestruturar o programa Voluntariado Corporativo.**
- **Revisar as Políticas do Programa Voluntariado.**
- **Publicar a Política ESG.**
- **Lançar o Programa Embaixadores do Bem:** iniciativa destinada a estabelecer pontos focais do setor de ESG e Endomarketing, em cada unidade própria da MedSênior.
- **Implementar os seguintes projetos incentivados:** Lei de Incentivo à Cultura: Musical Entre Gerações; Festival Bem-estar; Ídolos Orquestrados; Fundo da Criança e do Adolescente: Projeto Educação 4.0; e Projeto Conecta Elas.



Um planeta saudável para uma vida melhor





Como gerimos a água



A água que utilizamos em nossas operações é fornecida pelas concessionárias de serviço público, destinada a consumo humano, limpeza e irrigação de áreas verdes. Todo o descarte é feito em rede pública de coleta e afastamento de esgoto.

Para identificar os impactos relacionados à água, acompanhamos o volume consumido por meio das contas das concessionárias de serviço público de abastecimento e coleta.

A gestão de água e efluentes em nossas unidades é orientada a projetos de redução de consumo por meio da utilização de acessórios mais eficientes: torneiras com fechamento automático, bacias sanitárias com menor consumo de água, válvulas de descarga com fluxo duplo e restritores de vazão em lavatórios e mictórios. Além disso, o condomínio onde o hospital MedSênior está localizado utiliza um sistema de

reúso de água de todos os aparelhos de ar-condicionado, que é posteriormente utilizada nos jardins e na lavagem de garagens.

A área de infraestrutura, responsável pela gestão desse tema, elabora especificações sobre os equipamentos e acessórios ecoeficientes que as unidades devem utilizar na compra de novos equipamentos ou substituição de antigos. Em geral, ainda que não haja um programa oficial de substituição, as especificações são seguidas.

Continuamente, também promovemos campanhas internas de conscientização de consumo inteligente.

O aumento no consumo de água ocorreu pela inclusão do monitoramento das instalações alocadas em condomínios e decorrente também das novas unidades da MedSênior.

TEMA RELEVANTE

Gestão de água e efluentes

GRI 303-1 | 303-5





Em 2022, foi contabilizado apenas o consumo das unidades próprias, que não ficam alocadas em condomínios. Em 2023, evoluímos em nossa medição do indicador e contabilizamos, além das unidades fora de condomínios, aquelas localizadas em condomínios, que por serem em maior número, apresentam maior consumo de água.

Estamos aprimorando o monitoramento do consumo por atividade, visando a avaliar onde precisamos elaborar e implementar planos de ação para minimizar o consumo.

Consumo de água na MedSênior

- 55% Ambulatórios
- 15% Pronto atendimento
- 13% Hospital
- 10% Administrativo
- 7% Oncologia + Centro de Diagnóstico por Imagem MedSênior (CDM)

Consumo de água (megalitros)	2023	2022	2021	2020
Unidades alocadas em condomínios	11,46	N.d.	N.d.	N.d.
Unidades em local próprio (fora de condomínios)	49,61	9,17	9,76	2,78
Total	61,07 *	N.d.	N.d.	N.d.

* Houve a inclusão das instalações alocadas em condomínios, acarretando aumento expressivo na vazão medida.
N.d.: não disponível.



META PARA 2024

Aprimorar o diagnóstico do consumo de água nas unidades MedSênior.



Como os resíduos são geridos

Todas as unidades que produzem resíduos perigosos (Classe I) gerenciam o material conforme o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), um plano que orienta o manejo e o descarte correto de resíduos de serviços de saúde, conforme a legislação aplicável. A destinação dos resíduos perigosos é realizada por companhias licenciadas para a coleta e destinação desse tipo de resíduo.

Em 2023, ocorreu a unificação da Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (CGRSS) de cada unidade em uma comissão única para todas as unidades, conforme meta estabelecida no ano anterior. A comissão passou a cuidar das ações de implantação, implementação e manutenção do PGRSS em toda a rede MedSênior e a colaborar para a capacitação dos funcionários e usuários da MedSênior nas questões referentes ao gerenciamento de resíduos.

Atualmente, a MedSênior também realiza a separação dos resíduos recicláveis e não recicláveis gerados na operação. Contudo, atualmente 58% das unidades MedSênior estão alocadas em condomínios administrados por empresas parceiras, que são as responsáveis pelo gerenciamento do ciclo dos resíduos comuns, os não perigosos, até a destinação final, ambientalmente correta.

Em 2023 gerou-se um total de 18,26 toneladas de resíduos perigosos e 63.858,70 toneladas de resíduos Classe II, que representou o maior volume de resíduos gerados pelas nossas operações. Os principais resíduos gerados, além dos comuns (sobras de alimentos, resíduos das áreas administrativas, entre outros), foram resíduos de serviços de saúde, papelão, plástico e eletroeletrônicos.

TEMA RELEVANTE

Gestão de resíduos

GRI 306-1 | 306-2 |
306-3 | 306-4 | 306-5





Resíduos gerados, recuperados e destinados

Resíduos gerados por composição (t)

GRI 306-3

Resíduos perigosos (Classe I)	18,3 t
Resíduos não perigosos (Classe II A)	63.843,5 t
Resíduos não perigosos (Classe II B)	15,1 t

Total de
resíduos
gerados
63.876,9 t

Resíduos gerados por tipo (t)

Eletroeletrônico	0,17 t
Serviço de saúde	18,0 t
Pilha e bateria	0,01 t
Peça anatômica	0,05 t
Papelão e plástico	15,1 t
Comum	63.844 t

No ano de 2023, tivemos várias iniciativas para melhorar o mapeamento dos dados em relação aos resíduos, a fim de unificar esse inventário, aprimorando a gestão e possibilitando maior destinação de material reciclável.

Resíduos recuperados (t)

GRI 306-4

Resíduos perigosos	
Reciclagem	0,17 t
Resíduos não perigosos	
Reciclagem	15,17 t

Total de
resíduos
recuperados
15,34 t

Resíduos enviados para destinação final (t)

GRI 306-5

Resíduos perigosos	
Confinamento em aterro	18,1 t
Resíduos não perigosos	
Confinamento em aterro	63.843,5 t

Total
de resíduos
destinados
63.861,6 t





Programa Tampinhas do Bem

Programa de cunho socioambiental e de caráter educativo, em economia circular da indústria de transformação do plástico. Além de tirar de circulação as tampinhas plásticas que podem poluir o ambiente e as ruas, transforma as tampinhas em cadeiras de rodas.

Como funciona o processo?

As tampinhas são arrecadadas tanto pelos beneficiários, quanto pelos funcionários nas unidades da MedSênior. As tampas podem ser de garrafa *pet*, de garrafa de água, sucos, desinfetantes, ou seja, qualquer tampa plástica pode ser usada na arrecadação.

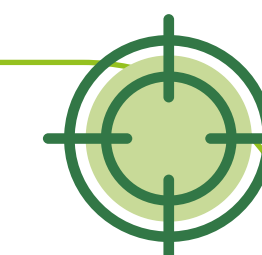
O material é vendido para empresa de reciclagem e o recurso é revertido para a compra de cadeiras de rodas, que são doadas a pessoas que não possuem condições de comprar.



Em 2023, foram arrecadados
700 kg de tampas plásticas.

Em 2023, também avançamos na gestão de resíduos por meio da realização de um treinamento sobre o tema para a equipe assistencial e comissão de resíduos; elaboramos a **Cartilha de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde da MedSênior** e demos continuidade a ações como a **Campanha 5R's** e a adesão ao **Dia Mundial da Limpeza**.

METAS PARA 2024



- Treinar 100% das unidades para a coleta seletiva.
- Ampliar a coleta de material reciclável nas unidades que ainda não possuem.
- Ampliar o programa Tampinhas do Bem nas unidades MedSênior.



Combate às mudanças climáticas



As mudanças climáticas têm sido um grande desafio para companhias, governos e sociedades em todo o mundo. Nós, da MedSênior, estamos comprometidos com a redução de nosso consumo de energia e, conseqüentemente, das nossas emissões para colaborar com a agenda de combate às mudanças climáticas e minimizar seus impactos negativos na sociedade e nos nossos negócios.

Sabemos que condições climáticas adversas e mudanças no padrão de clima podem afetar a disponibilidade de água, a qualidade e o preço dos insumos usados nos exames, com efeitos expressivos na origem de matéria-prima e, como decorrência, nas operações e nos resultados da companhia. Além disso, as mudanças climáticas podem gerar a proliferação de doenças endêmicas geradas em decorrência do desequilíbrio climático.

Por isso, buscamos continuamente acompanhar e mapear os riscos e as oportunidades que as mudanças climáticas podem trazer para o negócio e buscamos reduzir nosso consumo de energia e combustíveis, além de estimular o uso de energias renováveis alternativas.



TEMA RELEVANTE

Energia e emissões

GRI 302-1 | 305-1 | 305-2 | 305-3

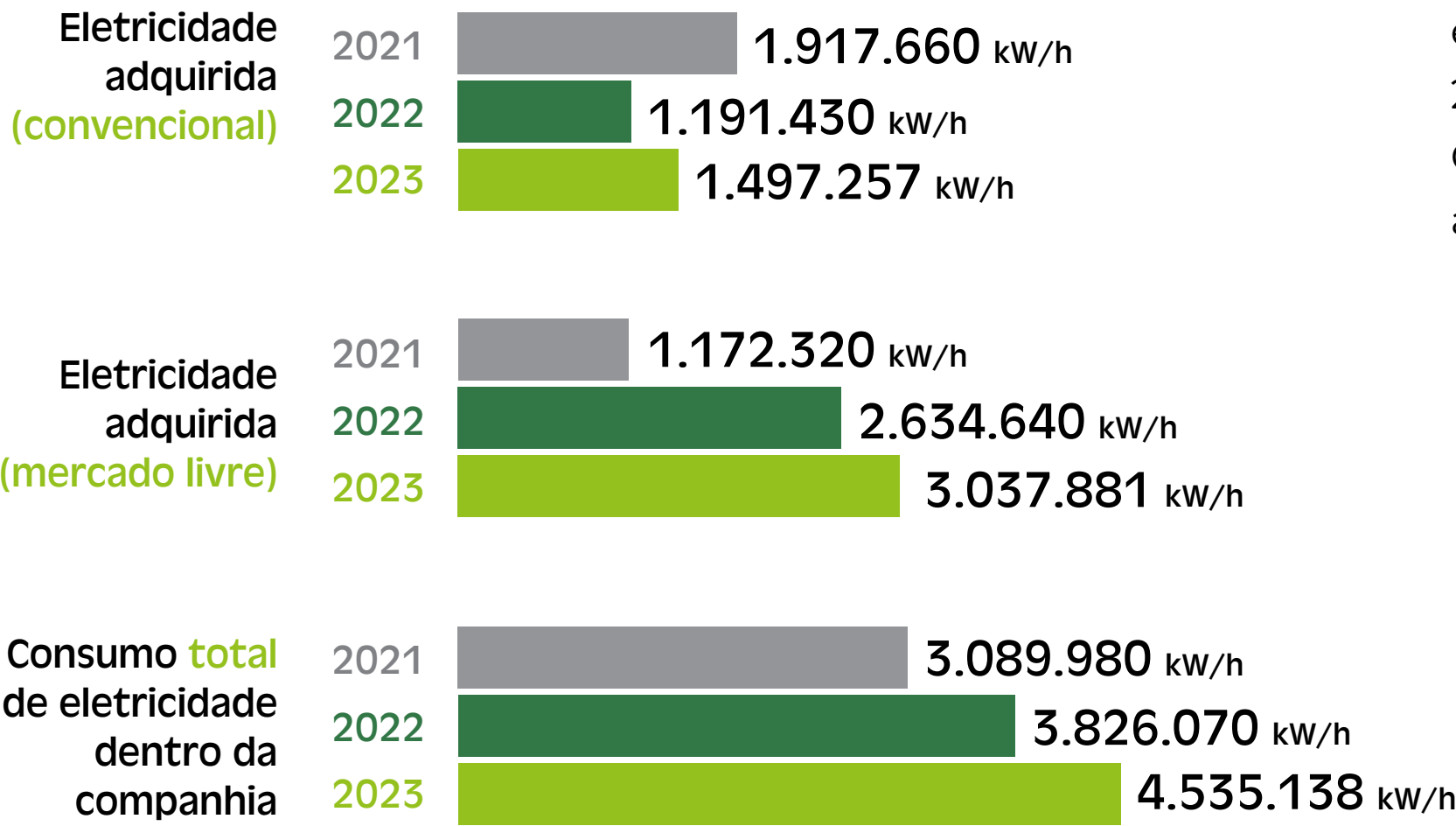




Gestão e iniciativas no consumo de energia

Priorizamos o uso de fontes de energia renovável com 66% de nossa energia proveniente dessas fontes. Essa mudança contribui para a redução das emissões de carbono e é um passo significativo em direção ao uso sustentável desse recurso.

Consumo de eletricidade dentro da companhia (kW/h) GRI 302-1



O nosso consumo de energia, em 2023, foi de 4.535.138 kW/h, cerca de 19% a mais em relação a 2022. O aumento significativo no consumo de energia na MedSênior, ao longo dos anos, justifica-se principalmente pelo crescimento do número de unidades. À medida que o número aumenta, consequentemente aumenta a demanda por eletricidade, aquecimento, refrigeração e outros recursos energéticos essenciais para a operação.

Em complemento, a companhia vem implementando medidas de eficiência energética, visando reduzir o impacto ambiental e os custos operacionais, como o uso de lâmpadas de baixo consumo, sensores de presença e sistemas de monitoramento.

Concluimos, pela primeira vez, o nosso inventário sobre a emissão de gases de efeito estufa (GEE) relativo ao ano de 2023. A identificação, quantificação e análise das fontes de GEE contidas nesse inventário foram apuradas de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro do GHG Protocol.



Emissões de GEE (tCO₂eq) GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

	2023
Escopo 1	6,854
Biogênicas de escopo 1	0,799
Escopo 2	42,124
Escopo 3	50.082,771
Biogênicas de escopo 3	502,272
Total dos escopos 1, 2 e 3 (sem biogênicas)	50.131,749

Metodologia GHG Protocol – gases incluídos: CO₂, CH₄, N₂O.

METAS PARA 2024

- Analisar o inventário de emissões para subsidiar eventuais metas de redução.
- Ampliar as campanhas de educação de consumo de energia e combustíveis consciente.



Comprometimento com os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) e metas MedSênior



Temas materiais e relevantes	Metas MedSênior para 2024	ODS e suas metas
Saúde e segurança ocupacional	Ampliar o número de CIPA para 16 conforme a abertura de novas unidades. Ampliar o programa em 5 unidades. Aumentar substancialmente a quantidade de horários disponíveis. Aprimorar e consolidar a cultura de segurança de maneira unificada em todas as unidades da empresa. Implementar melhorias identificadas através do ciclo PDCA. Realizar adequações ergonômicas a partir do resultado dos laudos. Ampliar equipe para estruturação dos serviços do SESMET das atividades nas novas unidades. Formar brigada de incêndio em todas as unidades.	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO ODS 8 – Emprego decente e crescimento econômico 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.

(continua)



Temas materiais e relevantes	Metas MedSênior para 2024	ODS e suas metas
Desenvolvimento humano	Realizar mapeamentos internos detalhados em todas as áreas, identificando oportunidades de otimização.	 ODS 8 – Emprego 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.
	Implementar uma nova ferramenta para recrutamento e seleção, visando aprimorar o processo de contratação.	
	Atualizar o Código de Conduta.	
	Implementar a jornada de desenvolvimento de maneira ampla e estratificada.	
	Redesenhar o <i>onboarding</i> junto à universidade corporativa.	
	Implementar a Universidade MedSênior (UM).	
Diversidade, equidade e inclusão	Implementar um modelo de consultoria de remuneração na forma de um modelo de tratativas que permeiam a área de remuneração, com escuta ativa com a liderança, indicação de caminhos, aconselhamento de processos e estruturas, estreitando a parceria, visando melhorar e agilizar atividades, propondo soluções que comportem o crescimento do negócio, e criando proximidade com os gestores.	 ODS 8 – Emprego 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.
	Elaborar um projeto com apoio de especialistas externos sobre a jornada de inclusão e valorização dos trabalhadores maduros para mapear as áreas que irão receber o público, orientar o acultramento interno e os processos seletivos exclusivos para 49+.	

(continua)



Temas materiais e relevantes	Metas MedSênior para 2024	ODS e suas metas
Experiência do cliente; Qualidade do serviço; Acesso à saúde	Conduzir Fóruns de Experiência mensais, com <i>stakeholders</i>, para apresentar resultados de pesquisas pós-atendimento e análises de detratores. Acompanhar trimestralmente planos de ação com as áreas avaliadas nas Pesquisas de Satisfação e com notas abaixo do esperado, até melhora de seu desempenho. Avaliar a utilização de Inteligência Artificial para dar autonomia e melhorar a experiência do beneficiário, deixando a jornada digital mais eficiente, e capacitar o beneficiário na jornada digital da MedSênior. Dar continuidade à condução dos Comitês de Cliente em nível brasileiro, tendo beneficiários participantes como Beta Testers das novas funcionalidades digitais, como novo guia médico, aplicativo do beneficiário e portal. Realizar a governança da ferramenta de envio de mensageria institucional, adequando as comunicações e estratégias de contato com nossos beneficiários. Mapear formulários dos principais processos de solicitação dos beneficiários, criando um canal facilitado via Portal do Cliente e criar ferramentas para recepcionar as demandas advindas do Call Center e Departamento de Alta Complexidade (DAC). Promover treinamentos e sensibilizações institucionais a fim de capacitar nosso time assistencial e administrativo a respeito da experiência do cliente, com foco em ser uma operadora que possui a cultura centrada no beneficiário como estratégia principal. Validar e testar as versões 1 e 2 do protótipo Sense Shoes; replanejar o projeto; melhorar <i>software</i> e app, com IA e score; pré-certificar e calibrar sensores.	3 SAÚDE E BEM-ESTAR 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.

(continua)



Temas materiais e relevantes	Metas MedSênior para 2024	ODS e suas metas	
Inovação e tecnologia	Ampliar novos parceiros e tecnologias, com o uso de inteligência artificial para identificar câncer de mama via hemograma e para avaliar o sentimento do beneficiário, entendendo suas expectativas em relação ao plano de saúde.		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.
	Criar uma central 24 horas, 7 dias na semana, por intermédio de um 0800 e outros canais.		
	Implementar tecnologias avançadas para reduzir custos e melhorar a qualidade dos cuidados e serviços oferecidos.		
	Expansão do Projeto Fast Protection, para adotar a tecnologia de gestão inteligente de Equipamentos de Proteção Individual (EPI).		
	Intensificar o desenvolvimento de parcerias e cooperações estratégicas em inovação.		
Ética e combate à corrupção	Desenvolver programas específicos de <i>onboarding</i> e treinamento para partes interessadas envolvidas em nossos projetos de inovação.		ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes Meta 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
	Criar políticas com foco em gestão de terceiros. Ampliar a área para dar mais robustez aos processos de compliance, com suporte de uma consultoria externa.		
Ação comunitária	Reestruturar o programa voluntariado corporativo.		ODS 10 – Redução das Desigualdades 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.
	Revisar as Políticas do Programa Voluntariado.		
	Publicar a Política ESG.		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.
	Lançar o Programa Embaixadores do Bem, iniciativa destinada a estabelecer pontos focais do setor de ESG & Comunicação em cada unidade própria da MedSênior.		
	Implementar os seguintes projetos incentivados: • Lei de Incentivo à Cultura: Musical Entre Gerações; Festival Bem-estar; Ídolos Orquestrados. • Fundo da Criança e do Adolescente: Projeto Educação 4.0 e Projeto Conecta Elas.		

(continua)



Temas materiais e relevantes	Metas MedSênior para 2024	ODS e suas metas	
Cibersegurança; Privacidade de dados	Disseminar e aplicar o Manual do Usuário de Segurança da Informação e Proteção de Dados, por meio da realização de uma Semana de Segurança da Informação, com especialistas e temas relevantes para os funcionários da MedSênior.		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.
	Incluir na integração dos novos funcionários os treinamentos relacionados à Segurança da Informação e LGPD em todas as unidades.		
	Consolidar e continuar na missão de construção de uma cultura e conscientização de proteção e privacidade de dados pessoais, por meio de treinamentos, eventos e dinâmicas relacionadas ao tema.		
Gestão de riscos	Redesenhar a Gestão de Riscos, visando a melhoria contínua de nossos processos, e designando novas áreas para atuarem diretamente com a mitigação dos riscos mapeados.		ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes Meta 16.6 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
Gestão de água e efluentes	Aprimorar o diagnóstico do consumo de água nas unidades MedSênior.		ODS 6 – Água Potável e Saneamento Meta 6.4 – Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.
Gestão de resíduos	Treinar 100% das unidades para a coleta seletiva.		ODS 12 – Consumo e Produção Sustentáveis Meta 12.5 – Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reúso.
	Ampliar a coleta de material reciclável nas unidades que ainda não possuem.		
	Aumentar as campanhas de educação ambiental focadas na segregação dos resíduos em sua geração.		
Energia e emissões	Analisar o inventário de emissões para subsidiar eventuais metas de redução.		ODS 7 – Energia limpa e acessível. Meta 7.2 – Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.
	Ampliar as campanhas de educação de consumo de energia e combustíveis consciente.		ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima Meta 13.3 – Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.



Sumário GRI

Declaração de uso	Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01/01/2023 a 31/12/2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma Setorial GRI aplicável	Não se aplica

GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da Organização	p. 13			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	p. 4			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	p. 4			
	2-4 Reformulações de informações	p. 4			
	2-5 Verificação externa	p. 4			

(continua)

GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p. 13, p. 15			
	2-7 Empregados	p. 53, p. 54			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	p. 55			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	p. 31			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p. 31			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	p. 31			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	p. 31			

(continua)



GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	p. 31			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	p. 4			
	2-15 Conflitos de interesse	p. 34			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	p. 34			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	p. 31			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	p. 34			
	2-19 Políticas de remuneração	–	Restrição de confidencialidade	A MedSênior não divulga estes dados	
	2-20 Processo para determinação da remuneração	p. 34			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	–	Restrição de confidencialidade	A MedSênior não divulga estes dados	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	p. 9			
	2-23 Compromissos de política	p. 71			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	p. 34			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	p. 34			

(continua)

GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	p. 34			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	p. 13			
	2-28 Participação em associações	p. 13			
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	p. 6			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	p. 64			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	p. 7			
	3-2 Lista de temas materiais	p. 8			
TEMA MATERIAL: INOVAÇÃO E TECNOLOGIA					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 23			
TEMA MATERIAL: ÉTICA E COMBATE À CORRUPÇÃO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 34			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	p. 34			
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	p. 34			
TEMAS MATERIAIS: EXPERIÊNCIA DO CLIENTE/QUALIDADE DO SERVIÇO/ACESSO À SAÚDE					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 42			

(continua)



GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
TEMAS MATERIAIS: PRIVACIDADE DE DADOS/CIBERSEGURANÇA					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 50			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	p. 50			
TEMA MATERIAL: DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 53			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	p. 53			
TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 53			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 53			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	p. 53			
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	p. 53			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	p. 53			

(continua)

GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	p. 53			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	p. 53			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	p. 53			
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	–	ii, iii	Dados não disponíveis	
	403-9 Acidentes de trabalho	p. 53			
	403-10 Doenças profissionais	p. 53			
TEMA MATERIAL: DESENVOLVIMENTO HUMANO					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 53			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	p. 53			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	p. 53			
TEMA MATERIAL: AÇÃO COMUNITÁRIA					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	p. 72			

(continua)



GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
TEMA RELEVANTE: GESTÃO DE RISCOS					
	Gestão do tema	p. 37			
TEMA RELEVANTE: ÁGUA					
	Gestão do tema	p. 78			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	p. 78			
	303-5 Consumo de água	p. 78			
TEMA RELEVANTE: RESÍDUOS					
	Gestão do tema	p. 80			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	p. 80			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	p. 80			
	306-3 Resíduos gerados	p. 80			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	p. 80			
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	p. 80			

(continua)

GRI Standard	Conteúdo	Localização	Omissão		
			Requisito	Motivo	Explicação
TEMAS RELEVANTES: ENERGIA E EMISSÕES					
	Gestão dos temas	p. 83			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	p. 83			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	p. 83			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	p. 83			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	p. 83			



Agradecemos a todos que colaboraram na elaboração deste relatório.

Produzido por MedSênior – Samedil Serviços de Atendimento Médico S/A.

Coordenado por: Lorena Bergami e Time ESG MedSênior.

Fotos: acervo da MedSênior e banco de imagens.

Desenvolvido em conformidade com as normas e padrões GRI por: **Bridge3 Governança & ESG, 2024.**

A Bridge3 é Training Center GRI – Global Reporting Initiative e IFRS – International Financial Reporting Standards no Brasil.



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

Consultoras-assistentes: Nathalia de Sousa Motta e Mariana Mendes Madureira/Bridge3.

Redatora: Poliana Magalhães Oliveira/Bridge3.

Projeto gráfico, diagramação, infográficos e coordenação editorial: Eliane Otani/Bridge3.

