

EDIÇÃO Nº 31 - AGOSTO 2026

MEDILAR NEWS

CANAL DE INFORMAÇÕES MEDILAR GESTÃO EM SAÚDE



**Certificação ONA da Medilar é reflexo
de busca constante pela excelência**

Consolidação da cultura organizacional e maturidade levam empresa a conquistar Acreditação Nível Prata

CADA SOLUÇÃO DA MEDILAR
TEM UMA DIREÇÃO.
E TODAS LEVAM AO FUTURO
DA SUA OPERADORA.



A Medilar possui um portfólio completo de soluções que trabalham juntas para antecipar contratempos, otimizar recursos e levar mais segurança, tecnologia e performance à sua gestão.



MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.

Saiba mais.



Dra. Marcela Lana de Lima Mattar
Diretora Técnica Médica | CRM 95980 - MG

O CAMINHO SE FAZ AO CAMINHAR...

Quando admiramos uma conquista, é natural focarmos no brilho do resultado final: um reconhecimento de peso nacional, uma bela placa na parede, e por fim, abraços e sorrisos de comemoração. Mas, a verdadeira essência de uma certificação reside exatamente naquilo que a maioria não vê. A nossa conquista da Acreditação Nível Prata da ONA (Organização Nacional de Acreditação), acredite, não aconteceu no momento da auditoria. Tudo começou muito antes, nos bastidores da nossa operação, na resiliência de cada plantão e na decisão inegociável de fazer o certo todos os dias.

Nesta 31ª edição da *Revista da Medilar*, o nosso convite é para que você olhe além da certificação. Alcançar esse grau de excelência exigiu de nós um mergulho profundo. Esse processo demandou uma integração genuína, intensa troca de experiências e uma construção conjunta entre as nossas unidades. Hoje, orgulhamo-nos de falar uma linguagem uniforme, com indicadores acompanhados de forma padronizada e um entendimento muito claro sobre os nossos objetivos comuns.

Essa padronização trouxe clareza sobre como as atividades devem ser executadas. Ao reduzirmos as variações entre as mais de 20 unidades operacionais do atendimento médico pré-hospitalar, que estão espalhadas por 8 Estados brasileiros, promovemos

mais segurança, previsibilidade e eficiência. Permitiu também que as boas práticas fossem replicadas, facilitando o treinamento das nossas equipes e a tomada de decisão baseada em evidências. O maior impacto de todo esse alinhamento metodológico é percebido lá na ponta: a garantia de que o paciente receba exatamente o mesmo padrão de excelência no atendimento, independentemente da base ou da cidade em que ele esteja.

É esse rigor e essa consistência que dão sentido aos 28 anos da Medilar. O crescimento sustentável só se mantém de pé quando apoiado em processos maduros e em uma governança sólida. É essa mesma solidez que nos permite celebrar, nesta edição, marcos tão emblemáticos, como os 20 anos de parceria com a Unimed Goiânia e os 15 anos com a Unimed Curitiba. São laços forjados na confiança e na entrega ininterrupta de qualidade.

Mas crescer com solidez, hoje, exige mais do que processos internos maduros — exige também responsabilidade com o mundo ao redor. A conquista da Certificação I-REC e o avanço de nossas políticas de ESG provam que o nosso compromisso com a vida também abraça a sustentabilidade e o legado que deixamos para as próximas gerações.

Toda essa engrenagem, por mais tecnológica e padronizada que seja, só ganha vida através das pessoas. São os nossos colaboradores e lideranças que transformam protocolos em acolhimento e processos em vidas salvas.

Nas páginas a seguir, convido você a embarcar nessa jornada de reflexão e descoberta sobre os nossos bastidores. Que a nossa trajetória demonstre, na prática, a frase que escolhemos para guiar este momento: “Excelência não é destino. É direção.”

Seguimos juntos, firmes na direção certa.

Boa leitura!



*Dra. Marcela
Mattar*
CEO da Medilar

66

A nossa conquista não aconteceu no momento da auditoria. Tudo começou muito antes, nos bastidores da nossa operação, na resiliência de cada plantão e na decisão inegociável de fazer o certo todos os dias.”

A Medilar News é a revista oficial da Medilar Gestão em Saúde

Medilar Gestão em Saúde

CEO

Dra. Marcela Lana de Lima Mattar

Diretoria Executiva

Alessandro Almeida
Erlon Santana Campos
José Augusto Dresch
Vanderlei Hugo de Medeiros

Diretora Técnica Médica

Dra. Marcela Lana de Lima Mattar
CRM 176448 SP

Conselho Editorial e Redação

Gustavo Longuinhos (MTB 54,313)
Monique Alves
Larissa Castrighini

Jornalista Responsável

Gustavo Longuinhos (MTB 54,313)

Edição, Projeto Gráfico e Design

Amanda Candido

Fotos

Arquivo Medilar Gestão em Saúde
Imagens geradas por IA
Istock (by Getty Images)
Adobe Stock
Shutterstock
Freepik

Fale Conosco

ouvidoria@medilar.com.br



SUMÁRIO

08

Palavra da CEO:

O futuro tem o mesmo DNA do começo
Já parou para pensar em quanta coisa dá
pra fazer em 28 anos?

10

Linha do Tempo Medilar

24

Gestão Compartilhada: o que a Unimed
ganha com este modelo?

26

A farmácia que não erra

27

O câncer de cada um

28

O médico que parou de olhar para a tela

32

Do outro lado da linha: como a
Regulação Médica transforma segundos
em vidas salvas

38

Muito além do protocolo: quando a
qualidade vira cultura

42

Entre a gestão e o rock'n'roll! O
compasso *offline* de uma liderança que
está sempre no tom

44

MOTOGP em Goiânia: Medilar e
Unimed Goiânia, juntas em um dos
maiores eventos do esporte mundial

45

Medilar e Unimed Paraná realizam
a cobertura médica da Maratona
Internacional

58

O encontro que prova: líder forte faz
operação forte

62

E agora, o que vem depois da ONA?



CAPA

12

Certificação ONA da Medilar é reflexo de busca constante pela excelência

Consolidação da cultura organizacional e maturidade levam empresa a conquistar Acreditação Nível Prata

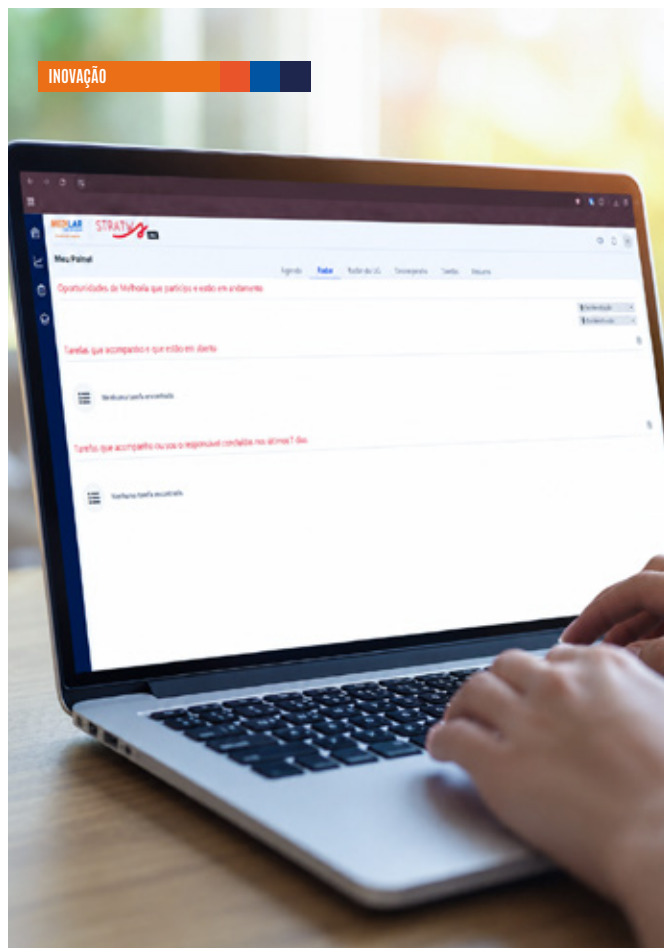


GESTÃO

16

Duas cidades, um mesmo roteiro:

Parcerias de sucesso escritas sob a narrativa da longevidade



30

Gestão Operacional da Medilar ganha aliado fundamental para manter excelência

Adoção do sistema STRATWS converte dados em decisões estratégicas, trazendo previsibilidade, segurança e padronização para o dia a dia



34

Do descarte ao certificado: como a Medilar transformou ESG em rotina

Sustentabilidade não é projeto paralelo e sim nova forma de encarar o futuro



46

A arte da descoberta: Porto Alegre, muito além dos cartões-postais

Um guia para quem prefere caminhar sem pressa e descobrir a cidade em suas camadas mais refinadas

O FUTURO TEM O MESMO DNA DO COMEÇO

Já parou para pensar em quanta coisa dá pra fazer em 28 anos?



Quando eu olho para a trajetória da Medilar, muitas vezes me pego refletindo sobre o real significado do tempo. Longe de significar apenas um período cronológico, essas décadas de história representam uma jornada contínua de adaptação, evolução e, sobretudo, amadurecimento.

No final dos anos 1990, quando o meu pai, Dr. Marcelo Mattar, fundou a Medilar, o propósito da empresa já estava muito bem definido! Cuidar de vidas com humanidade e excelência. Aquele sonho inicial, plantado com dedicação e muito trabalho, foi o alicerce perfeito que nos permitiu crescer e escalar nossas operações sem jamais perder a essência do cuidado.

Hoje, somos uma força vital no Atendimento Pré-Hospitalar do Brasil. **Mais de 3 milhões de vidas protegidas. Mais de 100 ambulâncias de ponta. Mais de 40 Unimed's atendidas, com presença em 12 Estados brasileiros.** São números que enchem de orgulho — mas o que realmente me emociona não é a dimensão territorial que alcançamos. É a solidez com a qual construímos essa expansão.

O AMADURECIMENTO QUE GERA EXCELÊNCIA

Crescimento sustentável exige uma construção contínua. A excelência operacional não é um evento que acontece de forma isolada, mas sim, a consequência de uma cultura construída e vivida de forma intensa por cada um de nossos colaboradores.

É sob essa ótica que celebro a nossa recente e grandiosa conquista: a Acreditação Nível Prata da ONA (Organização Nacional de Acreditação). Esse reconhecimento não é apenas uma placa em nossas paredes. Ele é o atestado máximo da nossa maturidade institucional que prova que nossos processos são seguros, que nossa governança assistencial é rigorosa e que a cultura da qualidade pulsa na veia de toda a organização.

Essa busca incansável pela melhoria contínua se reflete em todos os ângulos da Medilar. Foi essa mesma seriedade que nos levou a conquistar a **certificação I-REC**, cravando nosso compromisso com a sustentabilidade, com as práticas ESG e com a responsabilidade corporativa. Foi ela que nos garantiu também o **Selo Diamond em AVC**, reafirmando nossa excelência clínica e rapidez no salvamento de vidas em momentos críticos.

Para sustentar essa estrutura complexa e exigente, entendemos que olhar para o futuro significa integrar inteligência de dados à nossa rotina. Iniciativas de inovação como o **MEDLIVE** e o **Medilar Monitora** revolucionaram a nossa forma de atuar, trazendo previsibilidade, segurança e tecnologia de ponta para as mãos de nossas equipes.

Contudo, nenhuma inovação tecnológica, por mais avançada que seja, substitui o nosso principal diferencial: as pessoas. A história de 28 anos da Medilar é, antes de tudo, uma construção coletiva. É o reflexo do suor, da dedicação e do talento dos nossos **mais de 1.500 colaboradores**. Cada motorista, socorrista, médico, enfermeiro, operador e profissional do corporativo é uma engrenagem vital. Vejo nossas lideranças atuando de forma cada vez mais conectada, responsável e

humana. Uma empresa só se torna líder de mercado quando as pessoas que a formam compreendem a nobreza de sua missão.



COM OS OLHOS NO AMANHÃ

O momento é de celebração, mas também de consciência. O futuro das empresas de saúde será definido por aquelas que souberem aliar alta performance a uma visão de longo prazo — onde ética, inovação e desenvolvimento humano caminhem juntos.

Começamos com o sonho de um médico que acreditava que cuidar de vidas era a missão mais nobre do mundo. Vinte e oito anos depois, esse sonho tem nome, endereço e mais de 1.500 corações que batem por ele todos os dias.

Que possamos continuar escrevendo essa história com a mesma paixão que nos trouxe até aqui.

O futuro não é destino. É direção. Estamos preparados para liderá-lo. Vamos juntos?

Por Dra.
Marcela
Mattar
CEO da
Medilar

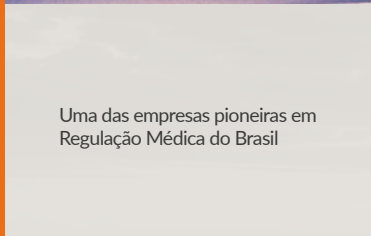


LINHA DO TEMPO MEDILAR



19
98

Medilar é fundada na cidade de Uberlândia (MG)



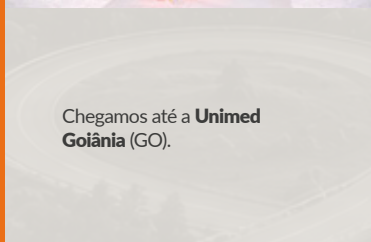
19
99

Uma das empresas pioneiras em Regulação Médica do Brasil



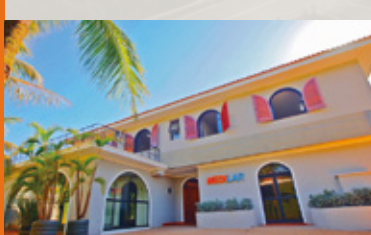
20
01

Unimed Uberlândia (MG) e Medilar selam parceria, sob o modelo de gestão compartilhada, operacionalização do APH da Singular.



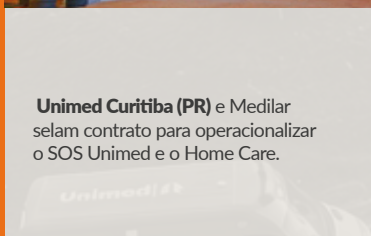
20
06

Chegamos até a **Unimed Goiânia (GO)**.



20
09

Sede administrativa muda-se para a cidade de **Ribeirão Preto (SP)**.



20
11

Unimed Curitiba (PR) e Medilar selam contrato para operacionalizar o SOS Unimed e o Home Care.



20
13

Selamos uma parceria importante com a **Unimed Sul Capixaba** – nossa primeira operação no Estado do Espírito Santo.



2018

Iniciamos nossa primeira operação no Estado do Rio Grande do Sul, em parceria com a **Unimed Serra Gaúcha**. E, também em Santa Catarina, com a **Unimed Joinville**.

O Estado da Paraíba também nos recebeu de braços abertos, dessa vez em parceria com a **Unimed Campina Grande**.

Também expandimos nossa atuação para Novo Hamburgo (RS), em parceria com a **Unimed Vale do Sinos**, e para Campinas (SP), o maior município do interior paulista, em parceria com a **Unimed Campinas**.

2020



E, pela primeira vez, a Medilar apresentou ao Sistema Unimed novos produtos de telemedicina: o **MEDLIVE** e o **Medilar Monitora**.



2022

Entrega da **terceira base operacional do SOS Unimed Goiânia** próximo ao Flamboyant Shopping Center.

Dr. Marcelo Mattar, Diretor Presidente da Medilar falece e sua filha Dra. Marcela Mattar assume a direção da empresa.

Medilar inaugura **novo prédio** para abrigar a operação do **SOS Unimed Sul Capixaba**.

2023



2024

Unimed Ribeirão Preto (SP) e Medilar selam contrato para operacionalizar o SOS Unimed.

Unimed Pelotas se torna parceira da Medilar na oferta do SOS Unimed.

Medilar desenvolve **ambulância 4X4**, para atender áreas de difícil acesso.

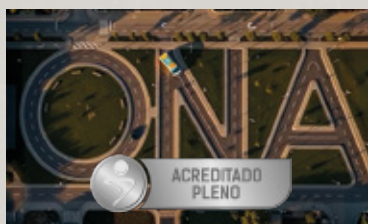
As operações do **SOS Unimed Goiânia, Campinas** e **Curitiba** conquistam o Selo Diamond da Iniciativa Angels.

2025



Medilar conquista a acreditação ONA Nível 2 (Selo Prata) em suas 12 unidades operacionais e na Central de Regulação Médica.

Sede Administrativa da Medilar recebe o **selo I-REC**, que comprova que 100% da energia consumida vem de fontes renováveis.



2026



CERTIFICAÇÃO ONA DA MEDILAR É REFLEXO DE BUSCA CONSTANTE PELA EXCELÊNCIA

*Consolidação da cultura organizacional e maturidade levam
empresa a conquistar Acreditação Nível Prata*



Se de um lado, o mercado corporativo nos mostra que certificações podem ser conquistadas em alguns meses, por outro, quando pensamos em cultura organizacional, este é um atributo que leva anos para ser construído. É sob a ótica dessa premissa que se desenha o capítulo mais recente e amadurecido da história da Medilar: a conquista da Certificação Nível Prata da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Quem folheia as páginas de um relatório final de auditoria enxerga conformidades, gráficos ascendentes e processos validados. Contudo, o que as lentes formais não capturam, é o verdadeiro motor dessa conquista: o esforço invisível da operação, o alinhamento entre lideranças geograficamente distantes e, acima de tudo, a transformação na mentalidade de cada colaborador.

Para todos que fazem parte da Medilar, a Certificação ONA é muito mais do que a obtenção de um selo, é o desdobramento natural de uma empresa que entende sua responsabilidade no ecossistema da saúde, é o que explica a CEO da Medilar, Dra. Marcela Mattar. “Decidimos olhar para o espelho e nos aprofundamos em cada detalhe do que fez a Medilar chegar até aqui. Mapeamos todas as complexidades que envolvem o nosso negócio e transformamos a busca diária pela excelência em um hábito institucional irreversível”, garante Dra. Marcela.

Para o Diretor de Operações da Medilar, Erlon Santana, o ímpeto de buscar a certificação não surgiu de uma exigência externa de mercado, mas sim de uma profunda reflexão interna sobre a perenidade do negócio e o pacto inegociável da empresa com a qualidade da segurança assistencial. “A ideia da certificação surgiu a partir de uma reflexão sobre o futuro da Medilar e sobre o nosso compromisso com a excelência. Sempre buscamos oferecer serviços com qualidade e segurança, mas entendemos que era o momento de dar um passo além e validar nossas práticas por meio de uma metodologia reconhecida nacionalmente”, pontua o diretor.



“

Mapeamos todas as complexidades que envolvem o nosso negócio e transformamos a busca diária pela excelência em um hábito institucional irreversível”

Dra. Marcela Mattar
CEO da Medilar

A escolha pela metodologia da ONA foi estratégica, já que se trata da principal referência em qualidade e segurança na saúde no Brasil. Seus critérios rígidos funcionaram como o balizador ideal para o que as lideranças da Medilar já desenhavam nos bastidores. O objetivo principal era



criar um ecossistema operacional onde as boas práticas fossem blindadas contra a imprevisibilidade. “Sabemos da responsabilidade que temos no cuidado com as pessoas e entendemos que a excelência não é um destino, mas uma jornada. A certificação representou uma oportunidade de revisar processos, fortalecer práticas já existentes e desenvolver uma visão ainda mais estratégica sobre qualidade, segurança e eficiência”, explica Santana.

O principal desafio foi mobilizar toda a organização em torno desse objetivo, relembra Erlon. “A certificação exige o envolvimento de todas as áreas, disciplina nos processos e uma cultura voltada para a melhoria contínua. Foi um período de muito aprendizado, mas extremamente gratificante ao ver a forma como todos abraçaram o desafio, contribuindo para que a Medilar alcançasse um novo patamar de maturidade.”



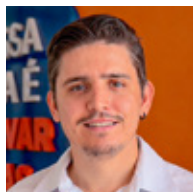
“

A certificação representou uma oportunidade de revisar processos, fortalecer práticas já existentes e desenvolver uma visão ainda mais estratégica sobre qualidade, segurança e eficiência”

Erlon Santana
Diretor de Operações da Medilar

CULTURA DA MÁXIMA QUALIDADE ESPALHADA POR TODA A OPERAÇÃO

Se a estratégia nasceu na diretoria, foi na linha de frente que ela ganhou vida. E, no caso da Medilar, essa operacionalização possui uma geografia complexa e desafiadora, por conta das várias bases da empresa, em diferentes Estados do Brasil. O Coordenador de Qualidade da Medilar, José Wellington, foi um dos maestros na condução técnica e operacional dessa missão, enfrentando o desafio de orquestrar a padronização em uma empresa de presença nacional.



Segundo Wellington, a qualidade deixou de ser vista como a responsabilidade de um departamento isolado para se tornar uma missão de liderança compartilhada. **“Mais do que acompanhar as etapas, os gestores atuaram como protagonistas na condução das mudanças, incentivando as equipes e garantindo que os processos fossem executados conforme os padrões definidos”,** explica.

O Coordenador reforça ainda que três pilares foram fundamentais para o implemento da certificação. A liderança ativa dos gestores, que passaram a atuar como os principais embaixadores das mudanças; a gestão baseada em indicadores, com tomada de decisões sendo feitas estritamente a partir de evidências e dados estruturados; e, por fim, a responsabilidade coletiva, com o entendimento generalizado de que cada ato operacional impacta no desfecho clínico.



O DESAFIO DAS 12 CIDADES

A verdadeira prova de fogo do projeto esteve na própria dimensão física da Medilar. “Hoje, estamos presentes em 12 cidades, distribuídas em diferentes regiões do Brasil, cada uma com suas particularidades e dinâmicas locais”, contextualiza o Coordenador de Qualidade da Medilar, José Wellington.

Manter a uniformidade assistencial e operacional a milhares de quilômetros de distância exigiu uma engenharia de comunicação impecável, e, a solução foi a criação de uma linguagem institucional única. A padronização de processos mitigou as variações regionais, garantindo que um paciente atendido em qualquer base do país recebesse exatamente o mesmo rigor técnico e a mesma segurança.

“A padronização trouxe maior clareza sobre como as atividades devem ser executadas, reduzindo variações entre as unidades e promovendo mais segurança, previsibilidade e eficiência. Além disso, permitiu que as boas práticas fossem replicadas em toda a companhia”, afirma Wellington.

Para sustentar essa malha operacional, a Medilar implementou comitês multiprofissionais e fluxos de governança rigorosos. Esses fóruns tornaram-se o coração da operação, onde riscos são mitigados antes mesmo de se transformarem em incidentes. “A certificação não é um evento pontual ou um papel na parede. O grande desafio é fazer com que a cultura da qualidade esteja presente nas decisões do dia a dia, transformando a excelência em um hábito institucional. Afinal, a vida não espera”, finaliza o Coordenador de Qualidade.

MATURIDADE INSTITUCIONAL E O FUTURO DO NEGÓCIO

Uma mudança cultural desse calibre reverbera diretamente na governança macro da companhia. O selo Nível Prata da ONA consolida um padrão operacional que a Medilar já buscava, que é orientação por dados, a previsibilidade e a sustentabilidade de longo prazo.

Para a CEO da Medilar, a conquista é reflexo de um amadurecimento institucional profundo. “A jornada rumo à certificação redefiniu a forma como a empresa encara o dia a dia operacional. O modelo atual, gerido por protocolos e análise contínua de riscos trouxe uma camada adicional de solidez à marca”, comenta a Dra. Marcela Mattar.

Além do aumento da eficiência operacional, fruto do empenho para garantir a certificação ONA, outro efeito que vem sendo sentido no dia a dia é a otimização de gastos e a redução de desperdícios na empresa. “Organizar e padronizar processos é parte essencial para contenção de custos e despesas indiretas da nossa operação que por muitas vezes existem e não são observados. Com certeza, a revisão de todos os processos validados nos permitiu atuar em pontos vulneráveis e que agora nos trazem ganho de produtividade”, comenta o Diretor Financeiro da Medilar, Vanderlei Medeiros.



66

Com certeza, a revisão de todos os processos validados nos permitiu atuar em pontos vulneráveis e que agora nos trazem ganho de produtividade”

Vanderlei Medeiros
Diretor Financeiro da Medilar

Quando os auditores da ONA finalizaram o processo e cancelaram o Nível Prata à Medilar, o clima interno não foi de surpresa, mas de justa validação. “A rigor, a auditoria externa registrou formalmente uma realidade que já pulsava nas ambulâncias, nas centrais de regulação e nas reuniões estratégicas da empresa há muito tempo”, revela Dra. Marcela Mattar.

A EXCELÊNCIA COMO DESTINO INEGOCIÁVEL

As organizações que realmente transformam seus mercados são aquelas que compreendem que o sucesso é um subproduto da disciplina, da qualidade e do rigor técnico. Ao cruzar a linha de chegada da certificação ONA Nível Prata, a Medilar não encerrou um projeto; consolidou sua cultura organizacional.

“Os processos refinados, o orgulho de pertencer a uma operação blindada por protocolos de segurança e o alinhamento estratégico de suas lideranças mostram que a empresa está pronta para os desafios complexos do futuro da saúde”, comenta Dra. Marcela Mattar.

A grande lição que fica gravada nos bastidores dessa jornada histórica é que os destinos mais sólidos não são erguidos da noite para o dia, complementa a CEO da Medilar. “É preciso coragem para auditar a si mesmo, paciência de alinhar culturas distantes e persistência de entender que cada detalhe importa quando o assunto é salvar vidas. A ONA reconheceu o que a Medilar já sabia na prática: a qualidade e o cuidado humano correm firmes nas veias desta organização. E esse é apenas o começo”, finaliza.

DUAS CIDADES, UM MESMO ROTEIRO:

PARCERIAS DE SUCESSO ESCRITAS
SOB A NARRATIVA DA LONGEVIDADE





Os marcos de 20 anos do SOS Unimed Goiânia e 15 anos do SOS Unimed Curitiba mostram que permanecer relevante exige muito mais do que estrutura: a confiança deve ser construída diariamente



66

Permanecer relevante no segmento da saúde por muitos anos exige muito mais do que estrutura. É essencial que a confiança mútua e a escuta ativa sejam construídas diariamente.

Dra. Marcela Mattar
CEO da Medilar

Manter uma operação de urgência e emergência médica por uma ou duas décadas está longe de ser resultado de sorte ou de um contrato bem estruturado. É fruto de adaptação constante, evolução operacional, tecnologia, alinhamento institucional e confiança construída dia após dia. Em Goiânia (GO) e em Curitiba (PR), a parceria entre Medilar e Unimed demonstra exatamente isso: duas realidades distintas, unidas pelo mesmo compromisso com a excelência assistencial e com a capacidade de evoluir juntas.

Se os contextos geográficos e os desafios operacionais de Goiânia e Curitiba são diferentes, o que explica o sucesso simultâneo dessas parcerias? A resposta está na forma como as culturas organizacionais se integraram ao longo do tempo. Relações duradouras no ecossistema da saúde não nascem de sobreposições, onde uma empresa impõe sua cultura sobre a outra. Elas nascem da busca conjunta pelas melhores soluções, sempre com o olhar focado no paciente.

“Ao celebrarmos os 20 anos do SOS Unimed Goiânia e os 15 anos do SOS Unimed Curitiba, uma lição se sobressai: permanecer relevante no segmento da saúde por muitos anos exige muito mais do que estrutura. É essencial que a confiança mútua e a escuta ativa sejam construídas diariamente”, afirma a CEO da Medilar, Dra. Marcela Mattar.



SOS UNIMED GOIÂNIA, PRESENÇA QUE SE TRANSFORMOU EM EXCELÊNCIA

A história da operação do SOS Unimed Goiânia começou a ser escrita em 2006, sob a liderança do então presidente Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior. Desde aquele momento, a relação foi desenhada para ir além de uma simples prestação de serviços.

O atual Diretor Presidente da Unimed Goiânia, Dr. Lueiz Amorim Canedo, acompanhou de perto o nascimento dessa jornada. "Vi os primeiros passos dessa construção, seu amadurecimento ao longo dos anos e a consolidação de uma relação que se tornou referência dentro do Sistema Unimed. O sucesso dessa parceria se explica por um fator simples: ela nunca foi apenas uma relação contratual. Foi a união de duas instituições que compreenderam que cuidar de vidas exige competência técnica, confiança, responsabilidade e valores compartilhados", relembra.



“

O maior desafio não é chegar aos 20 anos. É garantir que essa parceria continue sendo tão relevante nos próximos 20. É a busca permanente pela excelência”

Dr. Lueiz Amorim Canedo

Diretor Presidente da
Unimed Goiânia

Segundo o Dr. Lueiz, a sustentação dessas duas décadas de firme atuação apoia-se em pilares sólidos. "A convergência de valores éticos, a gestão compartilhada, o foco inegociável no paciente e o profissionalismo de quem está na ponta. Hoje, são mais de 110 profissionais vestindo a camisa diariamente no SOS Unimed Goiânia", afirma.



AMADURECIMENTO POR MEIO DA INTEGRAÇÃO

Para a gerente Regional de Operações da Medilar, Danielle Loureiro, além dos processos bem estruturados, os profissionais que fazem parte dessa operação são os elementos fundamentais para a longevidade da parceria. “O sucesso do SOS Goiânia está diretamente ligado à forte integração entre os setores assistenciais, operacionais e administrativos. Existe uma cultura muito sólida de responsabilidade e busca pela excelência, o que garante resolutividade nas rotinas diárias”, avalia.



Na prática, a evolução do SOS Unimed Goiânia foi sendo moldada ao longo dos anos por meio de foco em indicadores e também na capacitação constante dos times. “Excelência operacional em saúde não se sustenta só com protocolo, ela passa por gente preparada e motivada. O nosso segredo é o equilíbrio entre disciplina operacional e sensibilidade humana”, é o que explica a coordenadora de Operações do SOS Goiânia, Ruana Souto.



Hoje, o SOS Unimed Goiânia é um gigante em constante movimento, que conta com **15 ambulâncias e uma equipe dedicada de 110 profissionais, incluindo 30 médicos, 41 profissionais de enfermagem (entre enfermeiros e técnicos), 35 condutores e equipe de apoio estratégico.** “Muita consistência se constrói com rotina bem feita. Mas o que sustenta a relevância é a cultura da nossa equipe: a certeza de que cada chamada importa e de que o cuidado não é tarefa, é propósito”, comemora Ruana.

Segundo o superintendente Comercial da Medilar, Nicolau Araújo Lacerda, a afinidade de propósitos é o segredo que fomenta a integração entre Unimed Goiânia e Medilar. “Ética, transparência, qualidade e responsabilidade fazem parte do DNA de ambas as companhias. Por isso, a relação amadureceu de forma tão natural”.



“

Ética, transparência, qualidade e responsabilidade fazem parte do DNA de ambas as companhias.”

Nicolau Araújo Lacerda
Superintendente
Comercial da Medilar

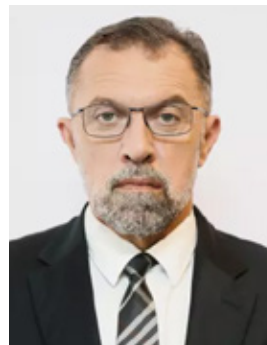


SOS UNIMED CURITIBA, SEGURANÇA DE QUEM SE CONSOLIDOU COMO REFERÊNCIA

A celebração de 15 anos do SOS Unimed Curitiba é fruto de uma operação robusta, consolidada e alinhada às transformações mais modernas da medicina de urgência. Em uma capital conhecida pelo seu rigor e exigência por inovação, a parceria encontrou terreno fértil para evoluir continuamente.

Para o Diretor Presidente da Unimed Curitiba, Dr. Rached Hajar Traya, o tempo de parceria reflete a convergência de objetivos entre Medilar e Unimed. “Toda união pressupõe ganhos mútuos. Nossa longa parceria com a Medilar se mantém viva e vigorosa por alinharmos propósitos semelhantes: temos como principal objetivo a qualidade assistencial. A cada dia, vivemos a melhoria de todos os processos, resultando em uma qualidade que se supera de forma contínua”, avalia.

Mas, para garantir que toda essa excelência se traduza em ações práticas, o rigor máximo é uma exigência, é o que afirma o Diretor de Operações da Medilar, Erlon Santana. “Temos uma dupla missão, que é cuidar do cliente do nosso cliente como se fosse somente nosso. A Acreditação ONA Nível 2 sedimenta a Medilar como parceira estratégica que busca melhoria contínua, tendo sempre o paciente como centro do cuidado”, pontua.



O tripé que sustenta essa parceria se ancora em sustentabilidade, qualidade e acesso. Negócios que mantêm a viabilidade bilateralmente, suportados pela inegociável qualidade assistencial”

Dr. Rached Hajar Traya
Diretor Presidente da
Unimed Curitiba



Para o diretor Comercial da Medilar, José Augusto Dresch, a evolução operacional do SOS Unimed Curitiba ao longo desses 15 anos tem um segredo especial. “As respostas rápidas dos nossos times são essenciais, mas, a consistência com que entregamos segurança para os beneficiários a cada chamado, colocando-o sempre no centro das decisões, é um diferencial fundamental”.



ESTRUTURA, DISCIPLINA E COMPETÊNCIA QUE NÃO PARAM NUNCA

Para dar conta da alta exigência 24 horas por dia, 365 dias por ano, a estrutura do SOS Unimed Curitiba foi desenhada com esmero, para garantir o melhor acesso à saúde. **A operação conta com 10 ambulâncias estrategicamente distribuídas e 146 profissionais em ação — sendo 40 médicos, 53 profissionais de enfermagem, 41 condutores e 12 administrativos.** “O principal diferencial está nas pessoas. O envolvimento dos profissionais com a missão da empresa reflete diretamente em cada atendimento. Mesmo em situações de alta pressão, as equipes atuam com preparo técnico e empatia”, comenta a Coordenadora de Operações do SOS Curitiba, Carolina Costa.



O FUTURO COMEÇOU ONTEM

Operações de APH que permanecem engessadas no tempo perdem sua razão de existir. A medicina avança, as cidades crescem, as cooperativas expandem suas carteiras e a régua da exigência do paciente sobe a cada dia. Para acompanhar esse movimento, a evolução contínua deixa de ser um diferencial e passa a ser a regra do jogo. O sucesso alcançado pela parceria de Medilar e Unimed em Curitiba e Goiânia demonstra que relacionamentos de longo prazo são consequência direta de uma construção diária. Afinal, na gestão de vidas, o relógio não mede apenas as horas ou os anos de contrato. O tempo apenas confirma aquilo que foi sustentado diariamente.



Saiba mais.



Dra. Marcela Lana de Lima Mattar | Diretora Técnica Médica | CRM 95980 - MG

GESTÃO INTELIGENTE QUANDO CADA SEGUNDO IMPORTA. ISSO É DIREÇÃO.

O SOS Unimed leva para a sua operadora mais previsibilidade, eficiência e estrutura, atraindo mais beneficiários pagantes e novas oportunidades de receita. Uma parceria estratégica que cuida da operação enquanto você cuida do crescimento.



**MAIS EFICIÊNCIA,
MENOS CUSTO**



**ATENDIMENTO MAIS
ÁGIL COM O APOIO
DO CALL CENTER
MÉDICO DA MEDILAR**

MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.



José A. Dresch
Diretor Comercial da Medilar

GESTÃO COMPARTILHADA: O QUE A UNIMED GANHA COM ESTE MODELO?

Eu trabalho neste mercado há tempo suficiente para ter uma convicção: nenhuma empresa, por melhor que seja, consegue ser a melhor em tudo ao mesmo tempo. E está tudo bem. O segredo das organizações que prosperam não está em fazer tudo sozinhas - está em **saber escolher onde colocar a sua energia. Cada um no seu core business.**

As Singulares com quem tenho a honra de trabalhar são feras naquilo que fazem: vender saúde, cuidar do beneficiário, gerar trabalho para os cooperados, e construir marcas fortes e respeitadas em suas regiões. Esse é o coração do negócio de uma Unimed. E é justamente por reconhecer esse valor que eu provooco uma reflexão: será que faz sentido dividir essa energia preciosa com a complexidade de operar, com recursos próprios, um serviço tão exigente quanto o Atendimento Médico Pré-Hospitalar Móvel - o SOS Unimed?

Comprar e manter ambulâncias, contratar e reciclar equipes, estruturar uma central de regulação, administrar passivos trabalhistas, cuidar de frota e base operacional. Tudo isso consome tempo, caixa e atenção. Não porque a cooperativa não saiba fazer, mas porque esse não precisa ser o seu campo de batalha. É exatamente aqui que entra uma escolha estratégica que tem nome: **gestão compartilhada.**



Gestão compartilhada é um modelo em que a Medilar assume a operação e a gestão do SOS - estrutura, frota, equipes, regulação médica e plano comercial - enquanto a Unimed acompanha e direciona estrategicamente. Em bom português: nós operamos, e a Unimed gerencia indicadores de processos. Cada um fazendo o que faz de melhor. Não é terceirização jogada por cima do muro; é parceria de verdade, com pele em jogo dos dois lados. A operação é nossa; o resultado é compartilhado.

O primeiro peso que sai das costas da cooperativa é o custo. No modelo de recursos próprios, o caixa não para de doer: compra e manutenção de ambulâncias, equipamentos, combustível, base e equipe administrativa. Na gestão compartilhada, esses custos são absorvidos pela Medilar, que já tem escala e estrutura consolidada. O que a Unimed ganha em troca? Previsibilidade financeira e redução real de despesa. Custo fixo virando custo inteligente. E há um ganho que vai além da economia: ao assumirmos a gestão, aquilo que era um centro de custo, *serviço*, se transforma em *produto*. A Unimed passa a oferecer um SOS forte e bem estruturado, atrai mais beneficiários pagantes e abre uma nova fonte de receita. Ou seja: a cooperativa deixa de gastar com o serviço e passa a ganhar com ele.

O segundo peso é o risco jurídico e trabalhista. Gerir equipe própria abre a porta para passivos, contratos e um sem-fim de obrigações legais. E vai muito além do jurídico: é a rotina de cobrir furos de escala - faltou condutor socorrista, médico, técnico de enfermagem ou enfermeiro, e alguém precisa parar tudo para tapar o buraco. Uma dor de cabeça diária que consome um tempo precioso. No nosso modelo, essa responsabilidade operacional e trabalhista passa a ser da Medilar, que conta hoje com mais de 1.500 colaboradores com uma estrutura jurídica robusta. A cooperativa troca dor de cabeça por segurança. E segurança, no nosso ramo, não tem preço.

O terceiro ganho está na eficiência da operação. Com o nosso Call Center Médico exclusivo, uma das regulações mais modernas do País, operando 24 horas por dia, a regulação fica mais inteligente e rápida: recurso bem alocado, resposta ágil, menos deslocamento desnecessário e custo controlado. E, no fim da linha, o beneficiário satisfeito.

Eu poderia encher esta página de adjetivos, mas prefiro um fato. Na Unimed Serra Gaúcha, a adoção da gestão compartilhada levou a operação de **6 mil para 120 mil vidas atualmente**. Mais de 20 vezes. Não é promessa de folheto - é case real, com começo, meio e crescimento. E não é exceção: a Unimed Goiânia caminha conosco há cerca de duas décadas, e viu o seu número de vidas saltar de **74 mil para 325 mil, um crescimento de 340%**. Outras Singulares de peso seguem o mesmo modelo há anos, vendo seus resultados saltarem de forma consistente. Quando o modelo é bom, ele se repete.

No fim das contas, o maior benefício da gestão compartilhada não cabe numa planilha. É o tempo. Ao transferir a complexidade da operação para um parceiro especialista, a Unimed recompra a coisa mais valiosa que existe: tempo e foco para crescer a carteira, cuidar do relacionamento com o beneficiário e fazer gestão estratégica de saúde. Eu costumo dizer que cada um deve correr na pista em que é campeão. A cooperativa é campeã em saúde; a Medilar é campeã em operar o SOS. Juntos, ninguém alcança.

Gestão compartilhada não é moda nem tendência passageira. É a evolução natural de um setor cada vez mais exigente e competitivo. E a melhor parte é que ela nasce de uma relação de confiança - daquelas construídas lado a lado, ao longo dos anos. Minha porta, e a da Medilar, está sempre aberta para sentar, olhar a operação juntos e mostrar, com números, o que dá para construir. Porque **grandes jornadas não se fazem sozinhas: fazem-se em parceria.**



A FARMÁCIA QUE NÃO ERRA

No hospital, o medicamento certo na hora certa pode ser a diferença entre salvar e perder uma vida. A Omnicell, empresa norte-americana presente em mais de 6.000 instituições de saúde, decidiu que esse momento crítico não poderia mais depender exclusivamente de mãos humanas.

Sua resposta: farmácias hospitalares totalmente automatizadas. O coração do sistema é o XR2 — um robô que gerencia estoques, separa doses com precisão milimétrica e rastreia cada medicamento em tempo real, do recebimento do fornecedor até a beira do leito. Menos intervenções manuais. Menos pontos de falha. Menos margem para o erro que ninguém quer cometer.

A plataforma OmniSphere conecta o ecossistema inteiro: câmeras inteligentes nos pontos de dispensação, software de gestão de inventário, análises de desempenho e *benchmarks* com outras redes hospitalares. O gestor deixa de administrar no escuro e ganha visibilidade total do ciclo do medicamento, em tempo real, com dados confiáveis.

Os resultados aparecem rápido. O Sentara RMH Medical Center automatizou 99% das dispensações de medicamentos e reduziu em 90% o reembalamento manual, liberando farmacêuticos para concentrar energia no que realmente importa: o cuidado clínico.





O CÂNCER DE CADA UM

Durante décadas, a oncologia operou com uma lógica de categorias: câncer de mama, câncer de pulmão, câncer de cólon. O protocolo seguia o órgão. O paciente, individualmente, vinha depois.

A Tempus chegou para virar essa lógica de cabeça para baixo.

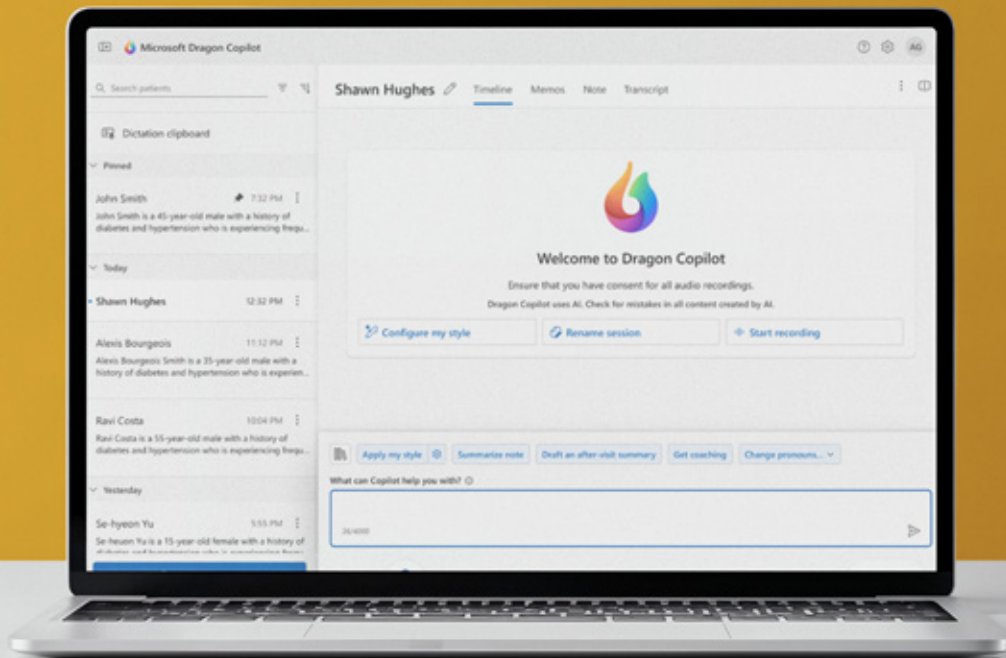
Fundada em 2015 nos Estados Unidos, a empresa combina sequenciamento genômico e inteligência artificial para transformar como tumores são tratados. O processo começa na análise molecular do tumor: DNA e RNA são sequenciados para identificar as mutações específicas que estão dirigindo aquele câncer — não o câncer em geral, mas aquele tumor, naquele paciente. A IA então cruza esse perfil genômico com um banco de mais de 40 milhões de registros clínicos para indicar quais terapias têm maior probabilidade de funcionar, ou quais ensaios clínicos esse paciente pode acessar.

Os números de adoção refletem o impacto: mais de 6.500 oncologistas utilizam a plataforma, em mais de 4.500 instituições de saúde, em mais de 40 países. A Tempus está presente em mais da metade de todos os centros médicos acadêmicos dos Estados Unidos e publicou mais de 2.000 estudos em revistas científicas de referência.

Um dado clínico resume bem o valor do modelo: em 9% dos casos, a biópsia líquida identificou alterações genômicas acionáveis que simplesmente não apareceram na análise do tumor sólido. Sem esse dado, o protocolo errado teria seguido em frente.

Para operadoras e gestores de saúde, a lógica é direta: tratamento errado é o mais caro que existe — financeiramente, e para o paciente.





O MÉDICO QUE PAROU DE OLHAR PARA A TELA

Existe um fenômeno silencioso nos hospitais do mundo inteiro chamado de "pajama time": médicos que chegam em casa e ainda passam horas digitando prontuários. Não é ficção. Estudos indicam que clínicos dedicam até 50% do seu tempo de trabalho a tarefas administrativas e apenas metade efetivamente ao paciente.

O Microsoft Dragon Copilot foi construído para acabar com isso.

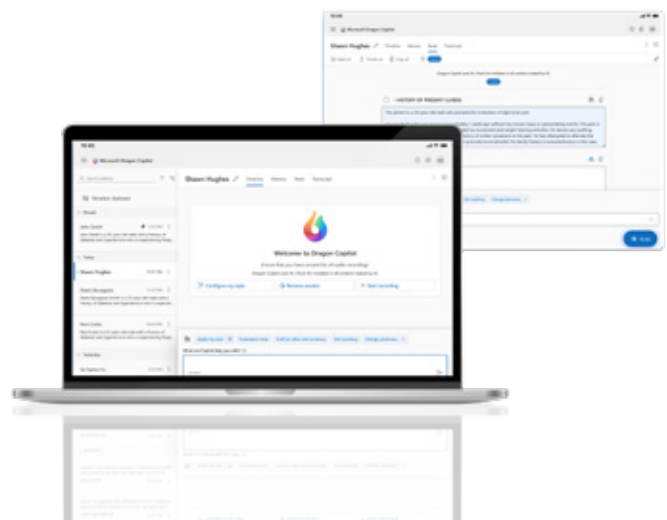
A tecnologia funciona de forma ambiente: durante a consulta, o sistema ouve a conversa entre médico e paciente, processa o conteúdo com inteligência artificial e, ao final do atendimento,

entrega automaticamente uma nota clínica estruturada, específica para a especialidade. Sem ditado. Sem digitação. O médico fala com o paciente e a IA cuida da documentação.

Mas o produto foi além da transcrição. O Dragon Copilot também sugere codificações para faturamento, gera cartas de encaminhamento, produz resumos pós-consulta e responde perguntas clínicas com base no histórico do paciente, tudo integrado ao prontuário eletrônico. É um assistente clínico completo, não apenas um gravador inteligente.

Os resultados em campo são concretos. A rede Intermountain Health registrou 27% de redução no tempo gasto com notas por consulta. No hospital Mercy, enfermeiras relataram economizar até 2 horas de registro por plantão de 12 horas.

Para gestores de saúde, o impacto vai além da eficiência: médico menos sobrecarregado comete menos erros, atende melhor e permanece mais tempo na instituição.





**MEDILAR
MONITORA** >>>
monitoramento
remoto

**DADOS PARA AGIR
NO TEMPO CERTO.
ISSO É DIREÇÃO.**

O Medilar Monitora acompanha o paciente em tempo real e transforma dados em decisões rápidas e cuidados antecipados.



MONITORIZAÇÃO INTENSIVA

Controle de pressão arterial, oximetria, glicose, frequência e ritmo cardíaco.



ACOMPANHAMENTO EM TEMPO REAL

Call Center Médico que antecipa instabilidades e realiza intervenções médicas.



MÉDICO A UM TOQUE

Teleconsulta disponível para apoio clínico quando o paciente precisa.



TECNOLOGIA SIMPLES DE USAR

Software com tecnologia touch screen e dispositivos conectados pela internet.

MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.

Saiba mais.



GESTÃO OPERACIONAL DA MEDILAR GANHA ALIADO FUNDAMENTAL PARA MANTER EXCELÊNCIA

Adoção do sistema STRATWS converte dados em decisões estratégicas, trazendo previsibilidade, segurança e padronização para o dia a dia

No ecossistema do Atendimento Pré-Hospitalar (APH), tomar decisões rápidas e sustentadas por dados deixou de ser um diferencial para se tornar um pilar essencial de eficiência. Afinal, salvar vidas e garantir a excelência no cuidado exige uma engrenagem veloz onde tudo precisa funcionar em perfeita sincronia.

Contudo, engana-se quem pensa que o sucesso de um atendimento começa somente quando a ambulância é acionada. O trabalho de bastidores, apoiado por tecnologia e dados é fundamental, ainda mais em um cenário de crescimento contínuo da demanda, que exige soluções rápidas. Para responder a esse desafio, a Medilar implementou em abril deste ano, o sistema Stratws, plataforma que atua como o sistema nervoso central da gestão, organizando processos, monitorando metas e centralizando o planejamento estratégico.



“

O sistema contribui para uma operação mais organizada, integrada e preparada para atender às demandas com maior qualidade, agilidade e assertividade”

Erlon Santana
Diretor de Operações
da Medilar

“A escolha pelo Sistema Stratws aconteceu pela necessidade de termos uma ferramenta mais estratégica, integrada e eficiente para apoiar nossos processos. O sistema oferece maior controle das informações, rastreabilidade dos processos e mais agilidade na tomada de decisão. Além disso, ele contribui para a padronização das atividades”, garante o Diretor de Operações da Medilar, Erlon Santana.

De acordo com Santana, o grande desafio da gestão em larga escala, como a realizada pela Medilar, é consolidar um oceano de informações que, muitas vezes, correm o risco de ficarem descentralizadas e sem um fluxo unificado. “O impacto do sistema é direto na eficiência da empresa, no suporte às equipes e na qualidade das entregas realizadas pela Medilar. Isso também contribui para uma gestão mais estratégica, afinal, ao entendermos o “agora”, planejamos o “amanhã” da melhor forma”.

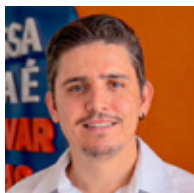


O sistema também vem preparando a empresa para novos patamares de crescimento, é o que garante o executivo. “A escolha [pelo sistema Stratws] também está relacionada à necessidade de acompanhar o crescimento da operação com mais tecnologia, controle e inteligência estratégica. O sistema contribui para uma operação mais organizada, integrada e preparada para atender às demandas com maior qualidade e assertividade”, projeta.

INOVAÇÃO QUE CAUSA IMPACTO REAL NO DIA A DIA

Embora tenha sido implementado na Medilar há poucos meses, o Stratws já vem impactando na rotina da Medilar, ao dar visibilidade imediata ao desempenho das operações. Se antes a verificação e a identificação das ações dependiam de relatórios, hoje, a análise acontece em tempo real.

Para o Coordenador de Qualidade da Medilar, José Wellington, os ganhos na ponta já são visíveis. “O sistema apoia diretamente a operação do dia a dia porque permite acompanhar indicadores assistenciais, operacionais e de qualidade de maneira imediata. Ele fortalece áreas cruciais como a segurança do paciente, o controle de eventos adversos e o monitoramento dos atendimentos. Com isso, os times conseguem atuar com ainda mais qualidade”, detalha.

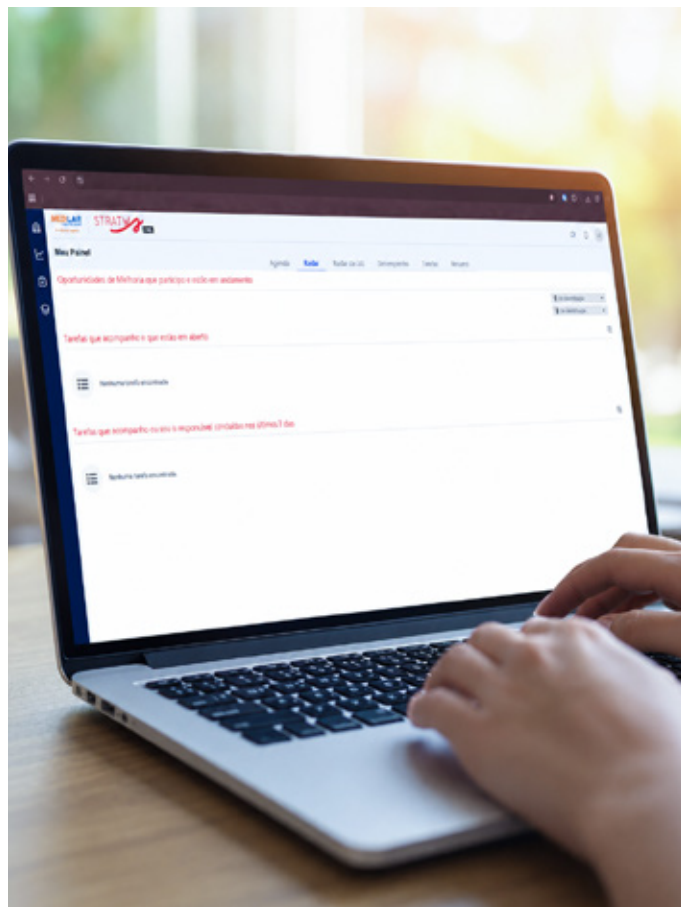


Essa agilidade gera um círculo virtuoso na rotina das equipes, com um impacto prático que vai além do monitoramento. “No dia a dia, a tecnologia proporciona análises mais rápidas, ajuda na comunicação entre as áreas e permite uma atuação muito mais preventiva, o que reduz retrabalhos e traz mais eficiência para as equipes e qualidade para as nossas entregas”, explica José Wellington.

Opinião semelhante é compartilhada pela gerente Regional da Medilar, Danielle Loureiro, que acompanha de perto a rotina das equipes e tem constatado que o fortalecimento da melhoria contínua é outro ponto forte trazido pelo sistema. “Além de aumentar a eficiência operacional, o sistema promove mais integração entre as equipes, apoiando a qualidade, a segurança e a excelência na assistência prestada pela Medilar”.



O sucesso do Stratws é um sinal claro de que a tecnologia por si só não transforma uma operação. O verdadeiro diferencial competitivo está em como as lideranças e equipes utilizam esses dados para refinar processos e proteger vidas. “Quanto mais complexa a operação, mais estratégica precisa ser a inteligência por trás dela”, finaliza o Diretor de Operações da Medilar.

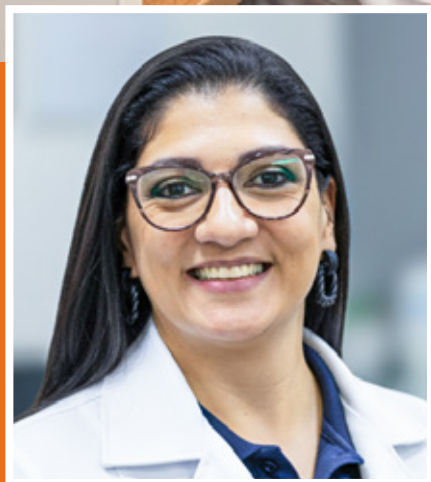


GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE DADOS EM UM SÓ LOCAL

Plataforma de gestão estratégica e operacional utilizada para organizar processos, acompanhar indicadores, monitorar metas e centralizar informações, o sistema Stratws funciona como um sistema integrado. Por meio dele, diferentes setores da Medilar conseguem registrar dados, acompanhar resultados e controlar fluxos de trabalho em tempo real.

Mas, na prática, o que o sistema traz de benefícios para os times operacionais da Medilar?

- **Fortalecimento da qualidade assistencial;**
- **Maior controle dos processos;**
- **Monitoramento operacional;**
- **Melhor acompanhamento e definição de metas;**
- **Mais segurança e rastreabilidade das informações;**
- **Agilidade na identificação de eventualidades;**
- **Apoio à cultura de melhoria contínua;**
- **Mais transparência nos resultados.**



*Dra. Clarissa
di Primis*

Gerente da Regulação
Médica da Medilar

**DO OUTRO
LADO DA LINHA:**
COMO A REGULAÇÃO
MÉDICA TRANSFORMA
SEGUNDOS EM VIDAS
SALVAS

Quando o telefone toca na nossa casa, a gente costuma esperar boas notícias. Uma amiga querendo colocar o papo em dia, um familiar que liga só para saber como a gente está. O telefone ainda carrega esse simbolismo de conexão.

Mas quando ele toca na Central de Regulação Médica da Medilar, a história é outra.

Do outro lado da linha, há alguém vivendo, muitas vezes, o pior momento da sua vida. O coração disparado, a voz trêmula, a mente tentando processar o que está acontecendo com alguém que ama. É ali - naqueles primeiros segundos - que começa o nosso trabalho.

A Regulação Médica é a porta de entrada para os atendimentos de urgência e emergência. Nosso papel é classificar os casos, organizar os recursos disponíveis e garantir que cada paciente receba a assistência certa, no tempo certo. Para isso, atuamos com protocolos clínicos rigorosos, tecnologia de ponta e uma equipe altamente capacitada - que está sempre alerta, sempre pronta.

E esse trabalho atravessa todas as nossas linhas de atuação: do SOS Unimed ao Medlive, do Home Care ao telemonitoramento.

No SOS, o nosso papel começa antes mesmo da ambulância sair da garagem. Enquanto a equipe é acionada, o regulador já está na linha - orientando, acalmando, instruindo.

Um caso que ilustra bem isso é uma situação de parada cardiorrespiratória. A chamada chegou com um familiar desesperado: "Ele desmaiou e não está respirando." Em segundos, o regulador:

- Orientou a família a iniciar a manobra de RCP imediatamente;
- Coordenou o envio de uma equipe intermediária com enfermeiro e socorrista;
- Acompanhou o caso remotamente, instruindo sobre o uso do desfibrilador e medicações de suporte.



O paciente foi estabilizado e encaminhado ao hospital. Sobreviveu.

Esse é o impacto real da Regulação Médica - não em tese, mas na prática, em tempo real, com vidas nas mãos.

No Medlive, a dinâmica muda, mas a essência permanece. A teleconsulta exige um olhar ainda mais clínico - porque não há contato físico, e precisamos enxergar além do que os olhos podem ver.

Mas também há espaço para a ternura.

Lembro de um caso que a Dra. Amanda me contou, e que ficou guardado na memória. Uma mãe de primeira viagem ligou sem saber como fazer a lavagem nasal no bebê de 10 meses. O bebê estava congestionado, a mãe estava em pânico. A Dra. Amanda não se limitou a descrever o procedimento - ela pegou uma boneca e mostrou o passo a passo, de forma lúdica e segura, até a mãe se sentir capaz de fazer sozinha.



Foi um momento simples. Mas de um impacto enorme - porque mostrou que, mesmo à distância, é possível estar perto.

Esse cuidado é sustentado por diferenciais concretos: atendimento 100% médico desde a triagem, treinamentos constantes, protocolos atualizados e uma estrutura pensada para transmitir confiança - acústica adequada, bons equipamentos, apresentação profissional que reforça seriedade.

Além da equipe médica, conto com um time de enfermeiros que atua em contato permanente com os hospitais das cidades onde operamos - regulando vagas, acompanhando transferências, garantindo que o cuidado tenha continuidade quando o paciente precisa de uma atenção maior do que podemos oferecer remotamente.

É um trabalho de bastidores que poucos veem. Mas que faz toda a diferença para quem precisa.

O que aprendi ao longo da minha trajetória na medicina - e especialmente aqui, na Regulação Médica - é que agilidade e sensibilidade não são opostas. A gente pode agir rápido e cuidar bem. Pode ter a cabeça no protocolo e o coração no paciente.

Porque quem está do outro lado da linha não é um número de chamado. É o filho, o cônjuge, o irmão, o amigo de alguém.

E é por eles que a gente atende cada ligação como se fosse a mais importante do dia.

Porque, muitas vezes, é.

DO DESCARTE AO CERTIFICADO:

COMO A MEDILAR TRANSFORMOU ESG EM ROTINA

*Sustentabilidade não é projeto paralelo e sim
nova forma de encarar o futuro*



Durante muito tempo, o conceito de sustentabilidade no ambiente corporativo esteve restrito a ações isoladas ou campanhas pontuais. Hoje, o cenário é outro. Em um mundo que exige cada vez mais transparência, o ESG (Environmental, Social and Governance — Ambiental, Social e Governança) deixou de ser pauta de relatório anual para se tornar critério de decisão no dia a dia das organizações.

No segmento da saúde, essa transformação ganha contornos ainda mais profundos, já que o mesmo cuidado prestado para o salvamento de uma vida pode e deve estar em sintonia com a atenção aos colaboradores, à comunidade e aos recursos do planeta.

Para o Diretor Administrativo, DHO, Jurídico e TI da Medilar, Alessandro Almeida, construir uma política sólida de ESG exige olhar para dentro antes de agir para fora. “Na área da saúde, essa responsabilidade é ainda maior. Não tratamos apenas de indicadores operacionais, mas de vidas, relações humanas e confiança. Por isso, o ESG, para a Medilar, é uma extensão natural do nosso compromisso com o cuidado de pessoas”, explica Almeida.



66

Na área da saúde, essa responsabilidade é ainda maior. Não tratamos apenas de indicadores operacionais, mas de vidas, relações humanas e confiança.”

Alessandro Almeida
Diretor Administrativo,
DHO, Jurídico e TI da
Medilar

AMBIENTAL: DO DETALHE À POLÍTICA

Há algum tempo, a Medilar formalizou sua Política de Gestão Ambiental, não como um documento guardado em pasta, mas como um norte real para as operações. Na prática, isso significa que quando uma nova base do SOS Unimed é construída, os impactos sobre fauna, flora e áreas de preservação entram no projeto. Significa que a frota passa por manutenções preventivas rigorosas para reduzir emissão de poluentes — e que desde 2024, todos os veículos novos saem equipados com tecnologia ARLA 32, que reduz significativamente a emissão de NOx. Significa também que copos descartáveis praticamente desapareceram das unidades: os colaboradores usam canecas e garrafinhas. Parece detalhe. Não é.

A empresa também prioriza fornecedores com práticas ambientais responsáveis e monitora o consumo de água, energia e combustível em cada base — e o gestor local recebe o dado quando ultrapassa a média. “Porque o que não é medido, não é gerenciado. E o que

não é gerenciado, não muda”, reforça a Superintendente Executiva Paula Martins.

Esse rigor ambiental também se reflete na redução significativa do consumo de papel e plástico, na digitalização massiva de processos e na adoção de tecnologias que promovem maior eficiência energética. “Nenhuma ação, por menor que pareça, é inválida. Essa frase não é minha — é um princípio que rege nossa Política Ambiental. Mas eu a carrego como verdade”, afirma Paula.



SOCIAL E GOVERNANÇA: O CUIDADO QUE COMEÇA EM CASA

O compromisso com as pessoas vai além do atendimento. Na esfera social, a empresa mantém programas estruturados de desenvolvimento individual, formação de lideranças e ações focadas na saúde mental e segurança das equipes. O compromisso com a diversidade tem ganhado força por meio de parcerias para a inclusão de Jovens Aprendizes e Pessoas com Deficiência (PCDs).

Na governança, a empresa atua com rigor na observância das legislações trabalhistas, normas regulamentadoras e compliance. “A governança atua como um instrumento essencial para fortalecer a confiança, a reputação e garantir a longevidade empresarial”, afirma Almeida.

Para que tudo isso funcione, o apoio da alta gestão é inegociável. “Não basta estabelecer políticas ou discursos institucionais; é necessário que a liderança incorpore esses princípios no processo decisório. Quando o líder atua com ética e responsabilidade, ele fortalece o senso de pertencimento de toda a equipe”, analisa o diretor.



MEDILAR CONQUISTA SELO INTERNACIONAL, A CERTIFICAÇÃO I-REC

Um dos reflexos mais evidentes do amadurecimento da Medilar quando o tema é ESG é a recente conquista da certificação **I-REC** (*International Renewable Energy Certificate*). O selo internacional comprova que a energia elétrica consumida pela sede administrativa da empresa é compensada por fontes renováveis.

“O selo internacional comprova que 100% da energia elétrica consumida pela sede administrativa da empresa é compensada por fontes renováveis. Isso demonstra um compromisso real com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental, fortalecendo nossa reputação perante clientes e o mercado”, destaca Paula Martins.



“

Empresas com certificações ambientais demonstram alinhamento com uma preocupação real em gerar reflexos positivos, visando maior engajamento dos colaboradores, responsabilidade socioambiental e uma gestão consciente dos recursos naturais”

Paula Martins
Superintendente Executiva da Medilar

A certificação não é um ponto de chegada, mas um acelerador de novas metas, é o que garante Paula. “Nosso objetivo agora é estender essa prática a todas as nossas bases operacionais, garantindo que todas possuam o mesmo selo, assim como já acontece com o nosso processo e certificação ONA”, projeta a executiva, evidenciando o alinhamento da empresa com tendências globais de gestão consciente de recursos naturais.

Ao unir inovação operacional, cuidado humano e responsabilidade ambiental, a Medilar reforça seu papel de liderança não apenas nos negócios, mas na sociedade. “Mais do que uma agenda corporativa, o ESG representa uma nova forma de liderar: mais humana, mais responsável e mais conectada à construção de um mundo melhor”, finaliza Alessandro Almeida.

28 ANOS PROTEGENDO VIDAS E FAZENDO DO FUTURO A NOSSA DIREÇÃO.

Há 28 anos, escolhemos olhar para frente.

E foi assim que chegamos a 3 milhões de vidas protegidas, com mais de 1.500 colaboradores, ao lado de mais de 40 cooperativas, em 12 estados brasileiros. Seguimos avançando com você. Afinal, o futuro não espera, ele se constrói.



MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.



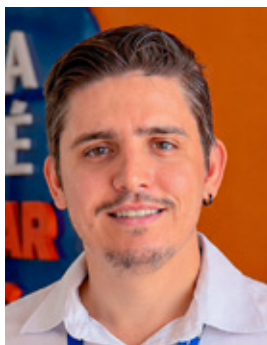
MUITO ALÉM DO PROTOCOLO: QUANDO A QUALIDADE VIRA CULTURA

*Criação de comitês
estratégicos
consolida a segurança
assistencial como
uma responsabilidade
coletiva e transforma
a prevenção em
prática diária*

No segmento da saúde, a margem para qualquer tipo de erro é praticamente inexistente. No caso do Atendimento Pré-Hospitalar (APH), que atende casos de urgências e emergências médicas, e muitas vezes, é responsável pela sobrevivência do paciente, esse cuidado deve ser ainda maior. Por isso, garantir a excelência dentro desse setor transcende apenas as metas de gestão, tornando-se um imperativo ético.

Mas, para conquistar a excelência assistencial, não basta querer, é preciso construir uma estrutura na qual a vigilância constante e a revisão contínua de processos se transformem em rotina. Equipamentos de ponta auxiliam e muito, mas, a verdadeira qualidade começa quando os processos deixam de ser responsabilidade de uma única área e passam a fazer parte da cultura organizacional, é o que explica o Coordenador de Qualidade da Medilar, José Wellington. “O grande objetivo da criação dos comitês foi fazer com que a governança assistencial deixasse de ser exclusividade do setor da Qualidade e passasse a fazer parte da rotina de todas as áreas”.

A semente dessa cultura foi plantada em 2019, com a estruturação da Área da Qualidade, dentro da Medilar. Na época, a premissa já era clara: os executantes da operação precisavam ter voz ativa nas decisões que impactavam a assistência. Nascia ali o primeiro Comitê, que reunia enfermeiros coordenadores para discutir desde protocolos clínicos até a padronização de medicamentos. Impulsionada pelo desafio estratégico de buscar a certificação ONA (Organização Nacional de Acreditação), a diretoria da empresa percebeu que era hora de evoluir.



66

O grande objetivo da criação dos comitês foi fazer com que a governança assistencial deixasse de ser exclusividade do setor da Qualidade e passasse a fazer parte da rotina de todas as áreas”.

José Wellington
Coordenador de
Qualidade da Medilar

“Estrategicamente, resolvemos separar e amadurecer as comissões individualmente. O intuito foi desmembrar as necessidades em grupos específicos para cada time poder tratar e melhorar o processo, trazendo o melhor para o paciente”, revela José Wellington.

Mais do que instâncias administrativas, os comitês se tornaram o coração pulsante da governança assistencial da Medilar. Cada

um possui um escopo definido, mas todos compartilham o mesmo DNA: traduzir dados em ações que protegem pacientes e profissionais.

COMISSÃO DE QUALIDADE TÉCNICA (CQT)

A CQT tem o desafio de olhar para a melhoria contínua, padronização e indicadores. Mas se engana quem pensa que padronizar significa engessar a operação. Para a Gerente Regional de Operações da Medilar, Danielle Loureiro, representante desse comitê, o protocolo precisa servir à assistência, e não o contrário. “Padronizar traz clareza, previsibilidade e segurança para que a equipe tenha mais autonomia na tomada de decisão. Os indicadores só fazem sentido quando contam uma história e geram ação. Quando identificamos uma oportunidade, buscamos ouvir quem está na operação, porque são essas pessoas que vivem o processo diariamente. O objetivo final é que a qualidade seja percebida não como algo burocrático, mas como uma ferramenta de apoio”, detalha Danielle.

Conheça os membros do CQT:

Dra. Clarissa Di Primio, Gerente Médica da Regulação

Fernanda Cavalcante, Farmacêutica

Jéssica Mota, Farmacêutica

Danielle Loureiro, Gerente Regional de Operações

Carolina Costa, Coordenadora de Operação do SOS Unimed Curitiba

Lucas Ignácio, Coordenador de Suprimentos

Carla Oliveira, Coordenadora de Operação do SOS Unimed Serra Gaúcha

João Toniello, Coordenador de Operação do SOS Unimed Ribeirão Preto



66

“Padronizar traz clareza, previsibilidade e segurança para que a equipe tenha mais autonomia na tomada de decisão. Os indicadores só fazem sentido quando contam uma história e geram ação”

Danielle Loureiro
Gerente Regional de
Operações da Medilar

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)

Se a CQT cuida dos processos, a CCIH cuida do invisível — e do impacto que ele pode causar. Lidar com o controle de infecções significa fazer da higienização rigorosa de mãos, de estéreis e de ambulâncias um hábito natural, não uma obrigação imposta. A Gerente Regional de Operações e representante da CCIH, Lais Ruperti, explica que o monitoramento é o coração do comitê, pois aproxima a gestão da realidade. “Nosso foco é fazer com que o colaborador compreenda o propósito por trás de cada medida. Quando o profissional entende que o protocolo existe para evitar eventos adversos, as ações deixam de ser vistas como burocracia. Um atendimento seguro protege o paciente, mas também reduz riscos para a própria equipe”, reforça Lais.

Conheça os membros do CCIH:

Lais Ruperti, Gerente Regional de Operações

Dra. Clarissa Di Primio, Gerente Médica da Regulação

Paula Martins, Superintendente Executiva

Ivair Júnior, Técnico de Segurança do Trabalho

Natália Silva, Coordenadora de Operação do SOS Unimed Vale do Sinos

Ruana Souto, Coordenadora de Operação do SOS Unimed Goiânia

Valéria Gaburo, Coordenadora de Operação do SOS Unimed Sul Capixaba

Raphaella Mainette, Farmacêutica

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (NSP)

O NSP representa um dos maiores investimentos humanos e estratégicos da Medilar. Em um ambiente complexo como o Atendimento Pré-Hospitalar, prevenir riscos é a regra de ouro. E a maior vitória do NSP foi mudar a cultura do “medo de errar” para a coragem de notificar e aprender. “O objetivo é entender as causas e fortalecer processos. Hoje, os colaboradores entendem que relatar um risco não significa apontar culpados, mas sim criar oportunidades de aprendizado e prevenção. Isso fortaleceu muito a confiança entre as equipes e o engajamento nas ações de segurança assistencial”, comemora José Wellington.

Conheça os membros do NSP:

José Wellington, Coordenador de Qualidade

Tayse Nepomuceno, Coordenadora de Operações do SOS Unimed Campina Grande

Keila Camargo, Enfermeira Administrativa

Lavinia Alves, Farmacêutica

O IMPACTO DOS COMITÊS NA CULTURA DA MEDILAR

O trabalho das comissões provocou uma mudança sistêmica na Medilar. Hoje, os comitês não atuam isolados, eles se retroalimentam. “Seguidamente, vemos assuntos da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) que necessitam do olhar do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) ou de apoio da Comissão de Qualidade Técnica (CQT). Quando essas áreas trabalham conectadas, conseguimos fortalecer a padronização e desenvolver equipes mais preparadas”, afirma Lais Ruperti.



“

Nosso foco é fazer com que o colaborador compreenda o propósito por trás de cada medida. Quando o profissional entende que o protocolo existe para evitar eventos adversos, as ações deixam de ser vistas como burocracia”

Lais Ruperti

Gerente Regional de Operações

Esse amadurecimento refletiu diretamente na postura das lideranças. Se antes as decisões sobre processos e melhorias ficavam restritas a uma sala de reuniões do setor de Qualidade, hoje elas ganharam capilaridade. A tomada de decisão ficou muito mais estruturada, baseada em dados reais, e acima de tudo, preventiva. “Eu enxergo uma evolução muito significativa. Hoje, estamos mais conectados aos processos, mais orientados por dados e mais maduros na forma de ouvir as equipes. Esse amadurecimento impacta diretamente na eficiência operacional e na confiança que construímos diariamente com pacientes e parceiros”, analisa Danielle Loureiro.

A consolidação dos comitês prova que a melhoria contínua se materializa nos detalhes: quando um socorrista preenche uma notificação no NSP com a certeza de que será ouvido; quando a desinfecção de uma ambulância é feita com rigor pelo entendimento do impacto gerado pela CCIH; ou quando um protocolo da CQT facilita o raciocínio clínico da equipe médica durante um resgate crítico.

A qualidade, afinal, não mora no protocolo. Mora em quem o executa com convicção.

**MEDILAR, A PRIMEIRA EMPRESA
PARTICULAR DE ATENDIMENTO
PRÉ-HOSPITALAR MÓVEL DO
BRASIL A TER O SELO DA
INICIATIVA ANGELS.**

As operações do
SOS Unimed em Goiânia,
Campinas e Curitiba
foram avaliadas e
certificadas por
entregarem
**atendimentos ágeis,
precisos e alinhados
aos protocolos
internacionais.**



MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.



ENTRE A GESTÃO E O ROCK'N'ROLL!

O COMPASSO OFFLINE DE
UMA LIDERANÇA QUE ESTÁ
SEMPRE NO TOM

Longe das telas e das reuniões estratégicas, o Diretor Presidente da Unimed Curitiba, Dr. Rached Hajar Traya, encontra na bateria de uma banda de rock o ritmo perfeito para equilibrar a vida, recarregar as energias e inspirar a gestão

Não é mais novidade para ninguém que vivemos na era da hiperconexão. Em um mundo onde as agendas corporativas são dominadas por notificações, telas e decisões que precisam ser tomadas em frações de segundo, ter um refúgio 100% "offline" deixou de ser um luxo para se tornar uma necessidade. Que o diga quem tem a responsabilidade de presidir uma potência como a Unimed Curitiba, que exige uma carga imensa de atenção diária. Mas o que acontece quando o expediente acaba, o terno é deixado de lado e o silêncio do escritório dá lugar ao som dos amplificadores?

Para o Dr. Rached Hajar Traya, Diretor Presidente da Unimed Curitiba, a resposta para esvaziar as tensões e recarregar as baterias atende por um nome inconfundível: rock'n'roll. Longe das planilhas e dos conselhos de administração, é na percussão que ele encontra o seu ponto de equilíbrio. "Todos nós temos válvulas de escape para suportar as nossas rotinas. Para mim, a música sempre foi uma delas. Ter esse escape permite uma abstração e uma viagem a uma outra dimensão. Desde a adolescência, a música me atrai e me conduz por essas estradas", revela.

A paixão do Dr. Rached pelas baquetas carrega uma filosofia curiosa. A bateria, diferentemente de um violão ou de um piano, raramente brilha sozinha. "Minha paixão musical sempre foi pela percussão. E ela, diferente de outros gêneros, tem a necessidade de outros instrumentos para que se tenha música. Do contrário, vira somente barulho", explica ele.

Foi com esse espírito de união que, em 2002, a brincadeira de tocar com amigos ganhou contornos de banda. A convite do médico e músico Dr. Alfreli Amaral, o grupo se estruturou e, semanas depois, ganhou um nome descontraído: LOS LOS. O tempo passou e a formação, que já dura 24 anos, manteve sua essência. Hoje, o palco é dividido exclusivamente por médicos cooperados que compartilham o mesmo amor pelos clássicos.

Embora o fundador, Dr. Alfreli, tenha falecido há alguns anos, seu legado continua pulsando nos palcos através de seu filho, William Amaral, que assumiu a guitarra. O line-up atual conta com Wilmar Cornelius (vocal), Alexandre Vianna Soares (guitarra e vocal), Hermes Alberti (teclados e vocal), Marcos Sigwalt (baixo), William Amaral (guitarra) e, claro, Dr. Rached nas baquetas.

O repertório musical da LOS LOS é composto por gigantes do rock mundial e nacional. Quando a banda se reúne, e acontece uma verdadeira aventura logística para conciliar as agendas médicas, o som que ecoa passa por Pink Floyd, U2, Creedence, Queen, The Police e Rolling Stones, desaguando no bom e velho rock nacional de Legião Urbana, Skank, Paralamas do Sucesso e Titãs.



E como em qualquer show de rock ao vivo, a imprevisibilidade é o que dá o tempero. Uma das histórias mais divertidas vividas pelo Dr. Rached nos palcos aconteceu logo nas primeiras apresentações do grupo. “Sempre teremos a sensação de que algo novo está por vir. A banda precisa estar preparada para o improviso”, conta aos risos. “Recordo de uma passagem muito engraçada: tive a infelicidade de perder uma das baquetas, que escorregou da minha mão em direção aos convidados — acertei um amigo na face, felizmente sem danos maiores! Quando fui puxar a baqueta reserva, ela caprichosamente engasgou e eu não conseguia retirá-la. O resultado? Tocamos a música inteira sem a baqueta, percutindo com a mão mesmo”.

SINTONIA PERFEITA QUE CONECTA PALCO E LIDERANÇA

Histórias divertidas à parte, a dinâmica de uma banda de rock carrega lições profundas de gestão. Uma banda só funciona se houver escuta ativa e se cada integrante souber o momento exato de brilhar ou de dar um passo atrás para o outro aparecer.

Para o presidente da Unimed Curitiba, a metáfora é perfeita. “A comparação entre o ambiente corporativo e uma banda de música é claríssima. Todos os integrantes precisam saber seu papel. Não existe o de maior ou de menor relevância, pois cada um é fundamental para o conjunto da obra. Precisa haver sintonia. A lição que fica é que a coordenação desses talentos produz música em uma banda, e resultados em uma corporação”, reflete o executivo e baterista.

No fim do dia, o rock do Dr. Rached não é apenas um hobby; é um manifesto sobre como devemos encarar a vida moderna. Para profissionais que muitas vezes são “engolidos” pela rotina corporativa e deixam suas paixões na gaveta, o exemplo do Diretor Presidente da Unimed Curitiba ressoa como um chamado à reconexão. “O ser humano é plural e tem inúmeras habilidades. Não nascemos apenas para apertar parafusos, somos capazes de sonhar, elaborar, criar, sorrir, chorar. O sucesso vem em acomodar e equilibrar todas as dimensões da nossa vida: família, trabalho, lazer e saúde. A música representa um pilar especial na composição desse mosaico facetado que é a nossa jornada”, conclui.

Que o exemplo do Dr. Rached sirva de inspiração. Afinal, por trás de todo grande líder, existe sempre uma paixão esperando o momento certo para aumentar o volume e ditar o ritmo da vida.





MOTOGP EM GOIÂNIA:

MEDILAR E UNIMED GOIÂNIA,
JUNTAS EM UM DOS MAIORES
EVENTOS DO ESPORTE MUNDIAL



Em 2026, o Brasil voltou ao calendário do MotoGP e Goiânia foi o palco dessa retomada. Com velocidades que ultrapassam os 300 km/h e risco inerente a cada metro de pista, o evento exigiu uma estrutura de suporte médico à altura da competição. A Medilar fez parte dessa estrutura.

A atuação aconteceu por meio do SOS Unimed/Medilar, a convite da Unimed Goiânia, parceira da Medilar na gestão compartilhada do serviço de atendimento pré-hospitalar na capital goiana. As ambulâncias da Medilar integraram o sistema de resposta médica do evento, operando de forma coordenada com um Centro Médico de alta complexidade instalado no local.

O MotoGP representa um dos cenários mais exigentes para qualquer operação de APH: público numeroso, ambiente de alto

impacto e ocorrências potencialmente graves em intervalos de tempo mínimos. Nesses contextos, o tempo de resposta não é apenas um indicador de qualidade, é fator determinante entre vida e morte.

A participação no evento reforça o posicionamento da Medilar em coberturas de grande porte e alto risco, com capacidade técnica e estrutural para atuar nos ambientes mais críticos do esporte de alta performance. A experiência acumulada na gestão do SOS Unimed em Goiânia, que hoje protege mais de 325 mil vidas, sustenta a prontidão operacional que esse tipo de evento demanda.

Para a Medilar, o MotoGP foi mais um cenário onde o que se faz no dia a dia foi colocado à prova e correspondeu.



MEDILAR E UNIMED PARANÁ

REALIZAM A COBERTURA MÉDICA
DA MARATONA INTERNACIONAL



No início de maio de 2026, a Maratona Internacional do Paraná (MIP) marcou a inauguração da nova Ponte da Vitória, estrutura que conecta Guaratuba e Matinhos (PR) após décadas de espera. O evento reuniu mais de 20 mil atletas em um percurso histórico pelo litoral paranaense e a Medilar esteve presente em cada quilômetro.

A atuação da empresa ocorreu por meio do SOS Unimed/Medilar, em parceria com a Unimed Federação do Estado do Paraná. A operação foi planejada com precisão para garantir cobertura médica completa ao longo de todo o trajeto, desde o aquecimento até a linha de chegada.

A estrutura mobilizada contou com 8 ambulâncias — 3 Unidades de Suporte Avançado (USA) e 5 de Suporte Básico (USB) — posicionadas estrategicamente ao longo do percurso. A equipe foi composta por 19 profissionais de saúde, entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas.

O planejamento antecedeu em muito a largada da prova. A equipe realizou estudo detalhado do trajeto, mapeamento de riscos, incluindo exaustão física, desidratação e emergências clínicas e definição de posicionamentos que garantissem tempo de resposta adequado mesmo diante de vias bloqueadas ou ocorrências simultâneas.

A operação reflete a expertise da Medilar em coberturas médicas de grandes eventos, com capacidade de estruturar respostas complexas em ambientes de alta demanda e imprevisibilidade. Para a empresa, participar da inauguração da Ponte da Vitória representou não apenas uma entrega técnica, mas a oportunidade de integrar um momento histórico para o estado do Paraná, garantindo que cada atleta pudesse cruzar aquela ponte com segurança.

A ARTE DA DESCOBERTA: **PORTO ALEGRE,** MUITO ALÉM DOS CARTÕES-POSTAIS





Um guia para quem prefere caminhar sem pressa e descobrir a cidade em suas camadas mais refinadas

Existe um código invisível que revela as metrópoles mais fascinantes do mundo — e ele nunca está impresso em um cartão-postal. Porto Alegre domina essa arte como poucos destinos no país. Despir a cidade dos estereótipos tradicionais é o primeiro passo para descobrir uma capital que pulsa sob a ótica da exclusividade. Longe dos clichês turísticos e dos roteiros massificados, a capital gaúcha vive em uma frequência própria, onde a tradição se funde harmoniosamente com uma elegância contemporânea, cosmopolita e, sobretudo, discreta.

Para o viajante que aprecia a sofisticação dos pequenos detalhes, a cidade se desdobra em ruas e avenidas arborizadas que convidam ao caminhar sem pressa, em espaços culturais de arquitetura expressiva e em uma gastronomia autoral do mais alto padrão. Distante dos roteiros convencionais, este é um convite para vivenciar uma Porto Alegre íntima e feita sob medida para os sentidos.

A ARTE DE HOSPEDAR COM IDENTIDADE

Na capital gaúcha, a hotelaria de alto padrão tem se transformado, deixando de lado a impessoalidade das grandes redes corporativas para abraçar o conceito de hospitalidade boutique, onde o design, o serviço personalizado e a localização estratégica criam uma combinação perfeita.

A escolha da hospedagem dita o ritmo e a atmosfera de toda a viagem. Para quem busca o alto padrão sem abrir mão do charme local, a capital gaúcha oferece endereços à altura.



Art Hotel Transamerica Collection

Localizado em uma das regiões mais nobres da cidade, a 8 quilômetros de distância do Aeroporto Internacional Salgado Filho, o Art Hotel Transamerica Collection fica próximo de *shopping centers* e dos melhores parques da cidade, como Parque Moinhos de Vento.

Para o viajante que enxerga o hotel como parte indissociável da experiência cultural, essa é uma opção a ser colocada em primeiro plano. Aqui, a arquitetura elegante serve de tela para uma curadoria minuciosa de obras de arte que permeiam os ambientes sociais e os corredores. Cada detalhe, do mobiliário assinado à iluminação suave, foi pensado para transmitir uma sensação de exclusividade e recolhimento, oferecendo um atendimento que antecipa as necessidades do hóspede com extrema discrição.

ONDE FICA?

Avenida Coronel Lucas de Oliveira, 995 - Bairro Bela Vista
Porto Alegre (RS) CEP: 90440-011

RESERVAS:

Site: arthotelportoalegre.com.br

Whatsapp: (51) 99213-1627

Hilton Porto Alegre

Situado no coração do refinado bairro Moinhos de Vento, o **Hilton Porto Alegre** combina a solidez e o padrão de excelência internacional da marca com o charme local. É o endereço ideal para quem não abre mão do luxo clássico. Seus quartos amplos oferecem vistas panorâmicas de uma das regiões mais verdes da capital. O grande diferencial está na fluidez da experiência: basta cruzar as portas do hotel para estar a poucos passos das boutiques mais exclusivas e dos cafés mais elegantes da cidade, mantendo sempre o hotel como um porto seguro de tranquilidade e conforto irretocável ao final do dia.

ONDE FICA?

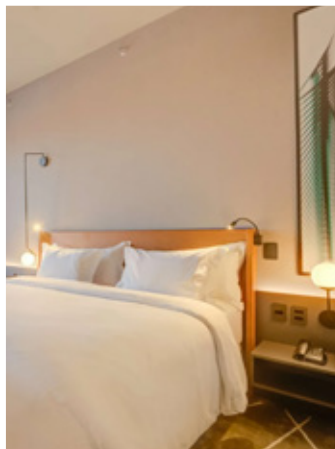
Rua Olavo Barreto Viana, 18 - Moinhos de Vento.
Porto Alegre (RS) CEP: 90570-070

RESERVAS:

Site: hiltonportoalegre.com.br

Whatsapp: (51) 99416-3792





DoubleTree by Hilton Porto Alegre

Com arquitetura contemporânea de linhas limpas e vasto uso inteligente da luz natural, o DoubleTree by Hilton Porto Alegre conta com uma linda e impressionante paisagem natural como pano de fundo. O hotel entrega uma experiência acolhedora, exibindo espaços comuns que exalam modernidade e bom gosto. Essa é uma ótima opção para quem deseja contemplar o movimento da cidade a partir de uma perspectiva privada e sofisticada.

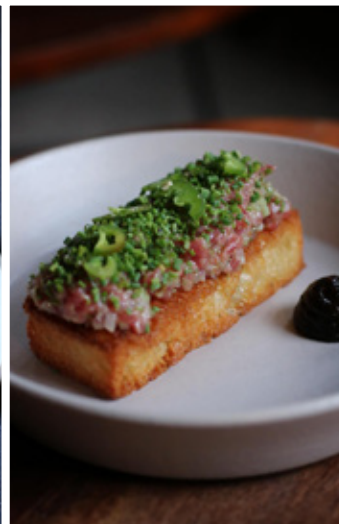
ONDE FICA?

Endereço: R. Oswaldo de Lia Pires, 100 – Cristal.
Porto Alegre (RS) CEP: 90810-240

RESERVAS:

Site: www.doubletreeportoalegre.com.br

Telefone: (51) 3181-0702



OS SEGREDOS MAIS BEM GUARDADOS DA MESA GAÚCHA

A verdadeira essência de uma capital se revela na mesa. O cenário gastronômico de Porto Alegre vive um momento extraordinário, caracterizado pela ascensão de chefs que decidiram romper com o óbvio. Os endereços a seguir primam por um ambiente intimista e sofisticado, pelo serviço impecável e pela criatividade no menu.

Capincho

A reinvenção da alma sulista

Capitaneado por uma cozinha autoral de vanguarda, o Capincho é um manifesto de amor à cultura gaúcha, despido de qualquer estereótipo. O restaurante resgata ingredientes nativos, técnicas ancestrais e a herança dos biomas do Sul, traduzindo tudo em pratos de apresentação minimalista e sabores complexos. O ambiente, sofisticado e de luz difusa, convida a jantares longos, harmonizados com uma excelente carta de vinhos e coquetéis autorais

ONDE FICA?

Praça Dr. Maurício Cardoso, 61 - 2 - Moinhos de Vento, Porto Alegre - RS, 90570-010.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De terça a sexta abre a partir das 19h até as 22h30.
Aos sábados abre das 12h às 15h e das 19h às 22h30.

RESERVAS:

Site: www.capinchorestaurant.com

Whatsapp: (51) 99482-1042



Le Bateau Ivre

A tradição francesa mora aqui

Considerado uma verdadeira instituição da gastronomia fina na cidade, este restaurante é o reduto dos amantes da culinária clássica francesa. Com uma atmosfera que remete aos pequenos e exclusivos bistrôs de Paris, o Le Bateau Ivre destaca-se pelo rigor técnico na execução de seus pratos e pela impecável seleção de insumos. Uma experiência gastronômica memorável, ideal para celebrações discretas.

ONDE FICA?

R. Comendador Rheingantz, 575 - Auxiliadora, Porto Alegre - RS, 90450-020.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De terça a sexta abre a partir das 19h30 até as 23h.
Aos sábados abre das 12h às 15h e das 19h30 às 23h.

RESERVAS:

Site: lebateauivre.com.br

Whatsapp: (51) 99453-6412

Ossala

Alto padrão japonês

Para quem busca a precisão e a delicadeza da alta gastronomia japonesa, o Ossala é o destino mandatório. Afastado do conceito de balcões barulhentos, a casa foca em uma experiência intimista e quase ritualística. Os peixes e frutos do mar são selecionados com rigor obsessivo, resultando em cortes perfeitos e composições que equilibram frescor, textura e sabor.

ONDE FICA?

Rua Desembargador Espiridião de Lima Medeiros, 317 - Três Figueiras, Porto Alegre - RS, 91330-020.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De segunda a domingo, sempre das 18h30 às 23h.

RESERVAS:

Site: ossala.com.br





Peppo Cucina

Itália, sempre um clássico!

Instalado em um casarão charmoso, o Peppo Cucina equilibra com maestria a tradição italiana com a sofisticação contemporânea. O ambiente é caloroso e elegante, frequentado por um público fiel que busca massas artesanais perfeitas, risotos ricos e uma adega que abriga alguns dos melhores rótulos do Velho e do Novo Mundo. É o lugar ideal para um almoço de negócios prolongado ou um jantar romântico.

ONDE FICA?

Rua Dona Laura, 161 - Rio Branco, Porto Alegre - RS, 90430-091.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De segunda a quinta abre a partir das 11h30 até as 14h30 e das 18h às 23h. Sextas e sábados das 11h30 às 14h30 e das 18h às 0h.

RESERVAS:

Site: www.peppo.com.br

Bottega del Mare

O frescor dos mares

Especializado em frutos do mar e pescados, a Bottega del Mare traz para a capital o conceito de cozinha mediterrânea com sotaque contemporâneo. O ambiente é leve, sofisticado e sem afetações, priorizando a pureza dos sabores. Os pratos surpreendem pela delicadeza temperada com azeites raros e ervas frescas, transportando o frequentador para o litoral europeu em plena Porto Alegre.

ONDE FICA?

R. Quintino Bocaiúva, 996 - Moinhos de Vento, Porto Alegre - RS, 90440-050.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De terça a sábado abre a partir das 11h30 até as 18h e das 19h às 22h30. Aos domingos das 11h30 às 15h30.

RESERVAS:

Site: restaurante.bottigadelmare.com.br





360 POA Gastrobar

Uma experiência inesquecível

Pousado delicadamente sobre as águas do Guaíba, este gastrobar é uma obra-prima da arquitetura moderna. Todo envidraçado, ele oferece uma visão de 360 graus do horizonte. Embora a vista seja um espetáculo à parte, a gastronomia e a coquetelaria não ficam atrás. É o ponto de encontro perfeito para o final da tarde, onde se pode ver o pôr do sol degustando drinks autorais complexos e petiscos refinados.

ONDE FICA?

Av. Pres. João Goulart, 551 - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90010-120 - Orla do Guaíba.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De segunda a domingo abre a partir das 11h até as 22h30.

RESERVAS:

Site: www.360poa.com



ARTE, CAMINHADAS E CONTEMPLAÇÃO

A sofisticação de Porto Alegre não se exhibe de forma ruidosa; ela se revela na pausa, na contemplação e na forma como a cidade convida o visitante a passear por suas ruas e espaços culturais de relevância internacional.

Escolhemos alguns locais que, definitivamente, você precisa conhecer ao visitar a capital gaúcha.

Moinhos de Vento

Caminhar pelas calçadas arborizadas do bairro **Moinhos de Vento** é a melhor maneira de absorver o *lifestyle* da elite local. Esqueça os guias que apontam apenas para o parque do bairro. A verdadeira elegância aqui está em explorar as ruas transversais, como a charmosa Rua Padre Chagas e seus arredores. Entre copas de árvores que formam verdadeiros túneis verdes, escondem-se galerias de arte independentes, livrarias que parecem bibliotecas particulares, boutiques de estilistas locais e cafés discretos onde se pode observar o movimento da cidade com um expresso perfeito em mãos.

ONDE FICA?

Região central de Porto Alegre.



Farol Santander

No Centro Histórico, o **Farol Santander** ocupa um edifício icônico que outrora abrigou um dos principais bancos do Estado. Hoje, totalmente restaurado, o espaço transformou-se em um farol de cultura e sofisticação. Além de receber grandes exposições de arte contemporânea nacional e internacional, o local abriga um subsolo surpreendente: o antigo cofre do banco foi transformado em um bar/café de ares cinematográficos. Subir aos andares mais altos e observar a malha urbana através de suas janelas históricas é um exercício de pura beleza arquitetônica.

ONDE FICA?

R. Sete de Setembro, 1028 - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90010-191.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De terça a sexta abre a partir das 10h até as 19h.
Sábado das 9h às 18h e domingos das 11h às 18h.

SITE:

www.farolsantander.com.br/poa

Fundação Iberê Camargo

Mesmo para quem não se considera um aficionado por artes visuais, a visita à **Fundação Iberê Camargo** é indispensável. O imponente edifício de concreto branco, projetado pelo premiado arquiteto português Álvaro Siza, é uma das obras mais importantes da arquitetura moderna no país. O prédio foi desenhado para interagir com o entorno e com o Rio Guaíba. O ápice da visita acontece ao final da tarde: assistir ao famoso pôr do sol refletido na fachada minimalista da fundação é um daqueles momentos em que o tempo parece, por alguns instantes, congelar.

ONDE FICA?

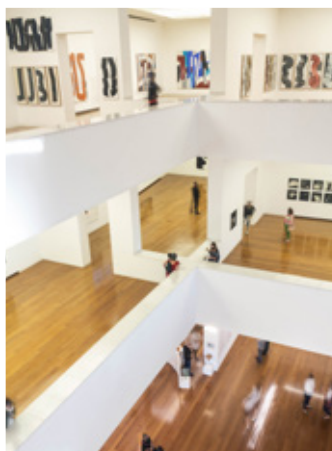
Av. Padre Cacique, 2000 - Cristal, Porto Alegre - RS, 90810-240.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

De quinta a domingo abre a partir das 14h até as 18h.

SITE:

iberecamargo.org.br



UM BRINDE AO TERROIR NO VALE DOS VINHEDO

Para os viajantes que desejam estender a experiência de sofisticação para além dos limites da capital, o Vale dos Vinhedos apresenta-se como a escapada perfeita. Localizado a pouco menos de duas horas de carro de Porto Alegre, o coração da vitivinicultura brasileira oferece uma atmosfera que remete diretamente às colinas da Toscana ou da Borgonha, mas com uma calorosa identidade local.

Longe do turismo de massa que por vezes toma conta da região, a recomendação é desenhar um roteiro focado em vinícolas *boutique* e propriedades familiares de alto padrão. Muitas dessas vinícolas abrem suas portas apenas sob agendamento prévio, oferecendo degustações verticais conduzidas por enólogos e a possibilidade de provar safras raras que sequer chegam ao mercado consumidor tradicional.

Almoços harmonizados ao ar livre, cercados por parreirais a perder de vista, e a oportunidade de adquirir rótulos exclusivos diretamente de seus criadores transformam esse bate-volta em uma extensão natural do luxo e da exclusividade vividos na capital.





MEDLIVE
teleconsulta



ACESSO MÉDICO SEM FRONTEIRAS. ISSO É DIREÇÃO.

Com o Medlive, a sua equipe médica fica a um toque do paciente. Teleconsulta com profissionais prontos para acolher, avaliar e orientar em tempo real, sem deslocamentos, sem espera, sem distância entre a dúvida e o cuidado.



UM PRODUTO 3 EM 1:



ORIENTAÇÃO MÉDICA
POR TELEFONE



TELECONSULTA



PRONTUÁRIO
ELETRÔNICO

Parceria:

Prontu⁺

MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.

Saiba mais.





O ENCONTRO QUE PROVA: **LÍDER FORTE FAZ OPERAÇÃO FORTE**

A 3ª edição do Encontro de Lideranças Operacionais (ELO) prova que as grandes operações não se sustentam apenas por processos, mas pelas pessoas que as lideram diariamente

Liderar é uma das funções mais exigidas — e mais solitárias — do ambiente corporativo. Pesquisas recentes mostram que a solidão na liderança é mais comum do que se imagina: um estudo da Harvard Business Review apontou que mais da metade dos CEOs relatam sentir-se isolados em suas funções. Não por acaso, dados da Gallup revelam que gestores respondem por 70% da variação nos níveis de engajamento de suas equipes — o que torna o cuidado com quem lidera não um luxo, mas uma necessidade estratégica.

No Brasil, o cenário reforça o alerta: pesquisa da Gartner revelou que 69% dos gestores não se sentem preparados para liderar mudanças. E apesar disso, apenas 11% das empresas oferecem mentoria aos seus líderes e somente 15% monitoram e cuidam dos líderes ativamente para mitigar as chances de burnout.

É exatamente por entender que os números refletem o engajamento de quem lidera que a Medilar investe no pilar vital de sua engrenagem: seus líderes. Essa visão de longo prazo deu origem ao E.L.O. — Encontro de Lideranças Operacionais. Muito além de um evento corporativo, o encontro vem se consolidando como um espaço estratégico de desenvolvimento humano, onde a troca de vivências e o fortalecimento da cultura se encontram. Afinal, operações eficientes nascem de diretrizes claras, mas o que as sustenta são as pessoas que as lideram todos os dias.

A primeira edição do encontro não nasceu de uma formalidade de RH, mas de um diagnóstico real da operação. Conforme a Medilar expandia suas fronteiras pelo Brasil, crescia também o desafio de manter a identidade corporativa viva e unificada. “O E.L.O. nasceu de uma percepção muito clara: grandes resultados operacionais só são sustentáveis quando existe conexão entre as pessoas e alinhamento de propósito”, relembra o Diretor de Operações da Medilar, Erlon Santana. “Percebemos que, quando o líder entende seu papel de forma mais humana, ele impacta diretamente o ambiente e os resultados”, completa.

Chegando à sua 3ª edição de forma muito mais robusta, o evento reflete o próprio amadurecimento da companhia. “Hoje, o E.L.O. é reconhecido como um importante momento de integração. Ele fortalece a cultura da empresa ao aproximar líderes de diferentes áreas e regiões, promovendo a construção conjunta de soluções”, destaca o Diretor.

A EDIÇÃO PAUTADA POR UM VERBO ESSENCIAL: ESCUTAR

A Gerente de Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO) da Medilar, Lucélia Nascimento, explica que a escolha dos temas da 3ª edição buscou o equilíbrio entre performance e comportamento. “Trabalhamos conteúdos voltados para autoconhecimento, inteligência emocional e comunicação, porque liderar hoje exige muito mais do que gestão de processos — exige consciência sobre pessoas”.

Segundo Lucélia, o objetivo do DHO foi blindar o E.L.O. contra o estigma de treinamento engessado. “No DHO, acreditamos que o desenvolvimento humano acontece quando as pessoas se sentem vistas, ouvidas e respeitadas em sua individualidade. O E.L.O. nunca foi pensado apenas como um treinamento técnico. Nos preocupamos em criar um ambiente seguro para troca e conexão genuína”, revela.



“

Trabalhamos conteúdos voltados para autoconhecimento, inteligência emocional e comunicação, porque liderar hoje exige muito mais do que gestão de processos — exige consciência sobre pessoas.

Lucélia Nascimento
Gerente de Desenvolvimento Humano e Organizacional

A rotina intensa de um cargo de gestão costuma impor uma armadilha silenciosa: o isolamento. É no encontro com seus pares que os líderes recarregam as energias e descobrem que não caminham sozinhos. A Coordenadora de Operações do SOS Unimed Sul Capixaba, Valéria Gaburo, sentiu esse alívio na prática. “O maior valor dessa pausa foi desarmar o isolamento que o cargo impõe. Corremos tanto para resolver problemas imediatos que esquecemos de olhar ao redor. Sentar-se com líderes de outras unidades me fez perceber que nossos desafios operacionais são muito parecidos. Saí com a certeza de que não lideramos sozinhos”, relata.





Essa mesma percepção de rede de apoio foi ressaltada pela Gerente de Call Center da Medilar, Wilma Koury. “Foi a oportunidade de ter conversas genuínas sobre desafios e soluções. Esse tipo de troca aproxima, inspira e gera ideias que dificilmente surgiriam no dia a dia corrido”, conta Wilma.



A 3ª edição também marcou os participantes pelas reflexões provocadas pelos convidados — em especial, o treinamento conduzido pelo Professor Fabrizio, da Fator RH. “O cotidiano tende a limitar o nosso campo de visão, mas o evento foi um verdadeiro choque de realidade sobre a magnitude da Medilar. Quando vemos todas as lideranças reunidas, a engrenagem inteira ganha forma. As dinâmicas clarearam muito a nossa visão sobre o papel estratégico de um líder”, pontua Valéria.

GOVERNANÇA CLÍNICA COMO PRÁTICA COMPARTILHADA

O Encontro de Lideranças Operacionais também abriu espaço para uma perspectiva rara: a visão de quem está do outro lado da operação. Jeferson Fonseca e Keila Alves, da Unimed Campinas — parceira da Medilar na gestão compartilhada do SOS Unimed —, apresentaram um panorama sobre governança clínica na prática, mostrando como as duas organizações constroem juntas performance, qualidade e segurança assistencial.

A presença de parceiros estratégicos no evento reforça um dos princípios do ELO: desenvolvimento não acontece no vácuo. Quando clientes e operadores compartilham o mesmo espaço de reflexão, o alinhamento entre expectativa e entrega se aprofunda e a qualidade do cuidado ao beneficiário ganha em concretude.



QUANDO LÍDERES CRESCEM, A OPERAÇÃO INTEIRA EVOLUI

O conceito do efeito multiplicador é o que torna o E.L.O. um investimento que vai muito além da sala de convenções — ele reverbera até a ponta, no atendimento a cada beneficiário. “Um líder mais preparado e emocionalmente fortalecido tende a construir equipes mais engajadas e ambientes mais seguros. O impacto que esperamos é justamente esse: refletir positivamente em toda a cadeia de cuidado da organização”, sintetiza Lucélia Nascimento.

Os dados confirmam essa lógica: segundo a Gallup, em organizações que investem ativamente no desenvolvimento de lideranças, o índice de rotatividade cai 51%, o bem-estar dos colaboradores cresce 68% e a produtividade aumenta 23%.

“O líder volta mais fortalecido, motivado e consciente do seu papel. Operações fortes são construídas por líderes preparados e comprometidos com pessoas. Quando líderes crescem juntos, a empresa evolui junto”, finaliza Erlon Santana.

A MEDILAR AGORA
TEM CERTIFICAÇÃO
ONA NÍVEL 2



ACREDITADO
PLENO



Excelência não é destino.
É direção.

Reconhecida nas 12 unidades
operacionais e na Regulação
Médica.

Seguimos avançando, porque
o futuro não espera.

MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.



Erlon Santana

Diretor de Operações
da Medilar

**E AGORA,
O QUE VEM
DEPOIS DA
ONA?**



Tem uma sensação estranha que acontece logo depois de uma grande conquista.

Você passa meses, às vezes mais de um ano, com aquela meta na cabeça, mobilizando times, revisando processos, pedindo mais um esforço de pessoas que já estão dando muito. E então, quando o resultado chega, quando o reconhecimento finalmente se materializa, bate um misto de alívio e... silêncio.

Foi exatamente assim quando conquistamos o Selo Prata da ONA.

Por alguns dias, a sensação foi boa. Merecida. Mas logo veio a pergunta inevitável — a mesma que dá título a este artigo: e agora, o que vem depois?

Antes de responder, preciso que você entenda o tamanho da conquista da Medilar em 2025.

Quando iniciamos o projeto de certificação, eu já sabia que não seria simples. Certificações exigem disciplina, padronização e uma mudança real na forma como as equipes trabalham. Mas o nosso desafio era ainda maior. A Medilar não passou pela ONA em uma única operação. Conquistamos o Selo Prata em **12 unidades operacionais** e ainda na **Regulação Médica**.

Treze frentes. Ao mesmo tempo.

Pense no que isso significa na prática: padronizar protocolos e processos em unidades que estão espalhadas por todo o Brasil. Unidades que, muitas vezes, carregam culturas completamente distintas — e isso não é uma crítica, é uma riqueza. A equipe de Campina Grande tem uma forma de trabalhar, uma cadência, uma identidade. Já a equipe de Pelotas, lá no Rio Grande do Sul, tem a sua. São realidades diferentes, histórias diferentes, jeitos de ser diferentes.

E, ainda assim, conseguimos falar uma língua só quando o assunto é qualidade assistencial.

Isso não é pouca coisa. Isso é extraordinário.

Então, para responder à pergunta: o que vem depois da ONA?

VEM A PARTE MAIS DIFÍCIL

Conquistar um selo é uma linha de chegada. Mantê-lo é uma maratona que não tem fim. Em 2026, nosso foco é exatamente esse: a manutenção do Selo Prata. Garantir que o que construímos não seja apenas uma fotografia bonita de um momento específico, mas que represente quem a Medilar realmente é — todos os dias, em todas as unidades.

Quem já trabalhou com certificação sabe que manter é, em muitos aspectos, mais exigente do que conquistar. Porque agora não existe mais a adrenalina do inédito. O que existe é cultura. Rotina. Disciplina. A qualidade precisa deixar de ser um projeto e se tornar um modo de operar.

É um movimento que começa nos processos, mas que só se sustenta nas pessoas.

Tenho o privilégio de trabalhar de perto com times incríveis. Vejo isso acontecer no dia a dia. Vejo profissionais que abraçaram essa jornada de verdade, que entenderam que a ONA não é um documento na parede, é um compromisso com quem depende de nós.

Esse comprometimento é o que me faz olhar para frente com confiança.

E falando em olhar para frente: sem prometer nada, sem antecipar o que ainda depende de muito trabalho e de muitas variáveis, mas seria desonesto dizer que o Ouro não está nas nossas conversas. Não como meta fechada, mas como direção. A certificação não é um destino. É um caminho. E esse caminho, para a Medilar, segue subindo.

Pedi ao José Wellington, Coordenador da Qualidade e responsável por coordenar cada etapa desse processo, para compartilhar o que essa conquista significou para ele. A resposta dele diz tudo:

"Essa certificação representa não só um selo, mas um trabalho coletivo, pautado na busca contínua pela excelência, segurança do paciente e melhoria dos resultados assistenciais e operacionais. Ver o certificado emitido em nome da Medilar engrandece tudo o que estamos construindo desde 2019 — quando a Área da Qualidade deu seus primeiros passos."

É exatamente por pessoas assim que a Medilar chegou até aqui. E vai continuar chegando mais longe.

Esta edição da Revista Medilar foi dedicada à ONA e faz todo sentido que seja. Foi um marco real na nossa história. Mas eu queria fechar este artigo com um convite diferente: que a gente não se apaixone pelo selo.

Que a gente se apaixone pelo que o selo representa.

Qualidade. Segurança. Consistência. Responsabilidade com a vida de quem atendemos.

Se a gente mantiver o olho nisso, o próximo passo vai aparecer na hora certa.

SOS UNIMED

SOS Unimed Campina Grande

Telefone: (83) 2148-6466 / 0800 721 0311

SOS Unimed Curitiba

Telefone: (41) 3079-2480 / 0800 942 0000

SOS Unimed Goiânia

Telefone: (62) 3922-7288 / 0800 725 5555

SOS Unimed Joinville

Telefone: (47) 3227-3010 / 0800 047 1000

SOS Unimed Pelotas

Telefone: 0800 053 7474

SOS Unimed Ribeirão Preto

Telefone: 0800 180 3565

SOS Unimed Serra Gaúcha

Telefone: (54) 3538-0300 / 0800 541 9100

SOS Unimed Sul Capixaba

Telefone: (28) 3511-0161 / 0800 280 4200

SOS Unimed Vale do Sinos

Telefone: (51) 3600-8469 / 0800 541 5288

SOS Unimed Uberlândia

Telefone: (34) 3292-1001 / 0800 34 2115

Unimed Help Campinas

Telefone: (19) 3206-0957 / 0800 055 8885

Unimed Federação do Paraná

HOME CARE

Unimed Amparo

Unimed Curitiba

Unimed Federação do Estado do Paraná

Unimed Uberlândia

Unimed Guarapuava

FISIOTERAPIA

Unimed Campinas

Telefone: (19) 3206-0957

SEDE ADMINISTRATIVA

Rua: Mantiqueira, 26
Alto da Boa Vista
CEP: 14025-600
Ribeirão Preto - SP

ouvidoria@medilar.com.br

medilar.com.br

REGULAÇÃO MÉDICA

Unimed Londrina

MEDLIVE

Unimed Campo Grande

Unimed Campo Mourão

Unimed Guarapuava

Unimed Norte Pioneiro

Unimed Paranaguá

Unimed Pato Branco

Unimed Ponta Grossa

Unimed Três Rios

ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEFONE (OMT)

Unimed Alto Vale

Unimed Apucarana

Unimed Araruama

Unimed Belém

Unimed Botucatu

Unimed Catalão

Unimed Central de Serviços (RS)

Unimed Cianorte

Unimed Curitiba

Unimed Dracena

Unimed Federação do Estado do
Paraná

Unimed Litoral Sul

Unimed Noroeste-RS

Unimed Paranavaí

Unimed Região da Produção

Unimed Sul Paulista

MEDILAR
Gestão em Saúde

O futuro não espera.



**SOS
UNIMED**



**MEDILAR
MONITORA**
monitoramento
remoto



**HOME
CARE**



AMBULATÓRIO



FISIOTERAPIA



MEDLIVE
teleconsulta com
equipe médica