

## **RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2024**

Em cumprimento ao disposto no item 6.3.7, do Anexo I, da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nº 528, de 29 de abril de 2022, a UNIMED CAÇAPAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, com sede na rua Coronel João Dias Guimarães, nº 435, bairro Centro, CEP 12.281-350, no município Caçapava, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ nº 48.721.401/0001-67, com registro na ANS sob o nº 33415-4, apresenta seu Relatório de Administração, exercício 2024, conforme segue.

A Unimed Vale Novo Paulista é uma cooperativa de médicos que tem, ao longo de sua trajetória, se dedicado a proporcionar atendimento de qualidade e excelência aos seus beneficiários. Com início em sua atuação na cidade de Caçapava, a cooperativa tem se expandido constantemente, acompanhando o crescimento das necessidades de saúde da região.

Em 2024, um marco importante na história da Unimed Caçapava foi a mudança de seu nome para Unimed Vale Novo Paulista, refletindo a ampliação de sua área de atuação e o fortalecimento de seu compromisso com a saúde da população.

A partir de julho de 2024, a Unimed Vale Novo Paulista passou a contar com uma área de abrangência ampliada, incluindo não só Caçapava e Jambeiro, mas também as cidades de Taubaté, Tremembé, São Luiz do Paraitinga, Redenção da Serra e Natividade da Serra. Com essa expansão, a cooperativa consolidou-se como um importante ponto de referência para a saúde na região, abrangendo sete municípios e oferecendo um atendimento ainda mais completo e integrado para seus beneficiários.

A mudança de nome e a ampliação da área de atuação não são apenas uma atualização administrativa, mas refletem o esforço contínuo da Unimed Vale Novo Paulista em garantir um atendimento humanizado e de alta qualidade para um número cada vez maior de pessoas. O novo nome é uma representação da confiança e da excelência que a cooperativa tem cultivado ao longo de sua história, sendo agora um símbolo da união e do cuidado com a saúde de um público cada vez mais amplo.



A cooperativa tem se dedicado, ainda, à constante evolução de seus serviços, proporcionando acesso a uma rede de profissionais capacitados e uma estrutura de saúde moderna e de ponta. Com esse crescimento, a Unimed Vale Novo Paulista reafirma seu compromisso de estar sempre ao lado de seus beneficiários, acompanhando o progresso e acompanhando as necessidades de saúde de toda a região.

Este relatório segue as diretrizes gerais preconizadas pela Resolução Normativa nº 528/22 e atualizações posteriores, e visa sintetizar as principais políticas e práticas da administração da instituição, comunicando-as aos públicos de interesse conforme segue:

**a) Política de destinação de lucros/ superávits / sobras;**

A distribuição das sobras entre os cooperados é realizada de forma proporcional à participação de cada um nas atividades da cooperativa. A destinação das sobras segue as regras estabelecidas pela Lei nº5.764/71, que determina a obrigatoriedade de constituição de reservas e de outras destinações previstas pela legislação. Demais decisões sobre destinação de sobras ou a absorção de perdas são definidas em AGO - Assembleia Geral Ordinária.

A Unimed Vale Novo Paulista no ano de 2024 auferiu sobras no montante de R\$ 12.680.885,11 a ser destinadas em Assembleia Geral Ordinária que será realizada em 31/03/2025.

**b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício;**

Em 2024, obtivemos várias conquistas, buscando soluções corporativas que reforçam o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com seus beneficiários e a melhoria contínua da experiência de seus cooperados.

Inauguramos em janeiro o Centro de Especialidades Unimed, localizado no Via Vale Shopping em Taubaté/SP. A unidade possui capacidade para atender mais de 80 clientes simultaneamente na



recepção e área de espera, contando com 10 consultórios médicos, sendo dois com sanitários anexos, além de salas administrativas e outros espaços funcionais.

O corpo clínico é composto por 26 médicos credenciados, oferecendo 19 especialidades médicas, como Cardiologia, Oncologia, Dermatologia e outras. Em 2024, foram realizadas 4.498 consultas e 255 exames complementares, demonstrando a eficiência operacional da unidade.

Demos continuidade e ampliamos os programas de saúde, prevenção e qualidade de vida destacando-se os programas Viva Sem Dor, Viva Saúde, Viva Bem e Viva a Vida. A adesão aos programas variou ao longo do ano, refletindo o crescente interesse dos beneficiários por práticas de promoção de saúde e bem-estar.

Finalizamos o Programa de Qualificação da Rede, iniciado em 2023, com resultados expressivos. Foram avaliados inúmeros prestadores de serviços, incluindo clínicas e médicos cooperados. O programa, desenvolvido em parceria com a Faculdade Unimed, focou em três dimensões principais: segurança, conforto e experiência do Cliente. Os certificados aos prestadores, evidenciam o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a melhoria contínua e a excelência na prestação de serviços.

Em 2024, foi implementado o Programa de Descarte de Medicamentos Vencidos, possibilitando o recolhimento adequado de resíduos farmacêuticos da população local. Este programa visa minimizar os impactos ambientais causados pelo descarte incorreto de medicamentos, evitando a contaminação do solo e da água. Para isso, disponibilizamos pontos de coleta em locais estratégicos e promovemos campanhas de conscientização sobre a importância da destinação correta dos medicamentos vencidos ou não utilizados.

Na área de Gestão de Pessoas, um dos destaques do ano foi a execução da Avaliação de Desempenho do Ciclo de 2024, que garantiu que os feedbacks e os planos de desenvolvimento individual estivessem alinhados aos objetivos estratégicos da organização. Essa iniciativa permitiu orientar ações para aprimorar ainda mais o desempenho das equipes, contribuindo para o crescimento coletivo e individual. Outro marco significativo foi a implementação do Programa de Estágio, que se tornou um pilar fundamental para o programa de sucessão. O programa visa identificar e capacitar novos talentos, atraindo jovens profissionais e proporcionando oportunidades de aprendizado e desenvolvimento dentro da Cooperativa. Essa iniciativa não só



fortalece a base de futuros colaboradores, mas também garante a continuidade das operações e o alinhamento com as necessidades estratégicas da organização.

O Hospital Unimed Vale Novo Paulista obteve a certificação ISO 9001:2015. Seguindo o desdobramento das ações do planejamento estratégico e operacional para recebermos a visita diagnóstica da DNV-GL.

Nossa farmácia iniciou um projeto voltado ao controle de estoque, optando por adotar de forma mais eficaz os métodos JIT (Just in Time – compra conforme a demanda) e FIFO (First In, First Out – primeiro que entra, primeiro que sai). Para isso, foi aberta uma ação e um projeto na ferramenta SigQuali relacionados ao Almoxarifado. O objetivo é garantir que o estoque real e o sistêmico sejam fidedignos e operem em tempo real. Como parte dessa iniciativa, houve também a mudança no modelo de inventário, permitindo que a contagem seja realizada em um ou dois dias, geralmente a partir do dia 25 de cada mês.

Dando continuidade ao programa de compliance, o grupo de Auditores Internos desempenham um papel fundamental na avaliação da eficácia do gerenciamento de riscos corporativos. Em 2024, foram realizadas auditorias internas em processos críticos, resultando em um Índice de Conformidade (média) de 99,5%, refletindo o compromisso com a melhoria contínua e a segurança das operações. A busca por inovação e melhoria contínua é prioridade, com o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ) divulgando ações por meio de 17 edições do Boletim Qualidade. Investimentos na padronização de serviços resultaram em otimização de custos, aumento de produtividade e ganhos na qualidade dos atendimentos, reforçando o compromisso com a excelência operacional e a satisfação dos usuários.

Fruto do trabalho que a área Comercial vem desenvolvendo nos últimos anos, em 2024 a Unimed do Brasil divulgou o ranking das operadoras do Sistema Unimed com melhor desempenho na edição de 2023 da ação de vendas Dia Imperdível Unimed, oportunidade em que nossa singular ficou em 3º lugar nacional, entre as operadoras de pequeno porte, nas vendas de produtos pessoa física e pessoa jurídica.

Com foco na Responsabilidade Social a Unimed Vale Novo Paulista, também participou da Ecovadis, recebendo o Selo Bronze de Sustentabilidade em 2024.



BioDOC – Validação Digital de Credenciais. Implementação de um sistema avançado para a validação de credenciais, promovendo maior eficiência e segurança no processo de identificação dos usuários. A solução reduziu a necessidade de documentos físicos, alinhando-se às diretrizes de digitalização e sustentabilidade.

Concluímos o desenvolvimento do Portal do Cooperado, uma plataforma exclusiva para os cooperados da Unimed Vale Novo Paulista. O portal foi criado para facilitar o acesso a serviços essenciais, incluindo planos AMECO, Uniodonto e diversas outras funcionalidades. Com uma interface intuitiva e moderna, o Portal do Cooperado permite que os usuários acessem documentos, boletos e informações de forma rápida e segura.

**c) Reorganizações societárias e/ou alterações no controle direto ou indireto;**

Não houve mudanças e/ou reorganizações societárias.

**d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s);**

Para 2025, a Unimed Vale Novo Paulista está empenhada em consolidar sua posição como referência em saúde na região, e para os próximos exercícios, a administração traçou um planejamento estratégico robusto, alinhado às demandas do setor e às expectativas dos nossos beneficiários, cooperados e colaboradores. Com foco em inovação, sustentabilidade e excelência no atendimento, os planos para 2025 refletem o compromisso da cooperativa com o crescimento contínuo e a melhoria da qualidade de vida da comunidade. A cooperativa continua trabalhando com o fortalecimento da marca Unimed nos municípios de atuação, para a sua consolidação neste mercado, além da implantação de um novo modelo comercial de atuação que possa atender a necessidade de crescimento esperada para o ano.

**Inovação e Tecnologia: Transformando o Atendimento**

Um dos pilares centrais para 2025 será a implementação de inteligência artificial e automação de processos nas áreas de atendimento e auditoria. A utilização de dashboards em tempo real



permitirá uma análise ágil e precisa de procedimentos de alta complexidade e OPMEs, garantindo conformidade com as normativas vigentes e maior eficiência operacional. Além disso, a área de Tecnologia da Informação (TI) terá um papel estratégico, com investimentos em segurança cibernética e a adoção de práticas alinhadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), reforçando a proteção dos dados dos beneficiários e colaboradores.

### **Ampliação e Modernização da Rede Assistencial**

A inauguração do Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico em Taubaté será um marco significativo, ampliando a capacidade de atendimento e oferecendo serviços ágeis e de qualidade à população. Paralelamente, está em estudo a implantação de um novo hospital de alta complexidade, que visa expandir a oferta de serviços especializados e fortalecer a rede assistencial. No âmbito do Laboratório Hospitalar, a aquisição de um novo equipamento de bioquímica garantirá maior agilidade e precisão na liberação de exames, reforçando o compromisso com a excelência no atendimento.

### **Gestão de Pessoas: Valorização e Integração**

A gestão de pessoas será priorizada, com ações voltadas ao fortalecimento da cultura organizacional e à integração das equipes. A revitalização da Pesquisa de Clima e a revisão das políticas de gestão de pessoas garantirão um ambiente de trabalho mais colaborativo e motivador. Além disso, a valorização dos médicos cooperados será reforçada, com a revisão de honorários e a possibilidade de distribuição de sobras diretamente aos profissionais, reconhecendo seu papel essencial na prestação de serviços de qualidade.

### **Sustentabilidade e Governança: Garantindo o Futuro**

A sustentabilidade financeira será um dos pilares estratégicos, com ações que visam garantir a viabilidade econômica da cooperativa e a continuidade das operações. A implementação de práticas de governança, como a RN 518 e o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), fortalecerá a gestão institucional e a segurança das operações. A Unimed Vale Novo Paulista também reafirma seu compromisso com a responsabilidade socioambiental, mantendo a certificação ISO 9001:2015 e buscando constantemente superar os índices de satisfação dos clientes.



### **Expansão e Melhorias: Projetos em Andamento**

Além do Pronto Atendimento em Taubaté, a cooperativa planeja a ampliação do serviço de imagem do Hospital, com a instalação de um novo aparelho de tomografia, e a reestruturação administrativa, com a criação de novas instalações para o setor. Esses projetos refletem o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista em oferecer infraestrutura moderna e adequada às necessidades da população.

### **Conclusão: Um Futuro de Excelência e Inovação**

Com essas iniciativas, a Unimed Vale Novo Paulista reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento, a inovação tecnológica e a sustentabilidade. Os planos para 2025 representam um passo importante na trajetória da cooperativa, consolidando sua missão de cuidar das pessoas com qualidade, responsabilidade e visão de futuro. Acreditamos que, com essas ações, continuaremos a ser uma referência em saúde, contribuindo para um futuro mais saudável e sustentável para todos.

### **e) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde;**

Dentre os investimentos realizados no ano de 2024, destacamos:

#### **Hospital**

Reforma do Pronto Atendimento, ampliando posições de medicação, criando um ambiente exclusivo para os pacientes da pediatria, ampliação do posto de enfermagem. Igualmente na Internação, também houve a mudança do posto de enfermagem, deixando um ambiente mais amplo, com a substituição do quadro de pacientes físico por uma televisão onde é replicado o Censo. O investimento foi na ordem de R\$300.000,00.



### **Reposicionamento da Marca**

Com a possibilidade de atuação nas cidades de Taubaté, Tremembé, Redenção da Serra, Natividade da Serra e São Luiz do Paraitinga, a Unimed Caçapava se viu diante de um grande desafio: estabelecer um novo nome, de modo a equalizar a comunicação nessas cidades. Para isso, foi contratada uma assessoria especializada em branding, para desenvolver essa comunicação, além da contratação de uma assessoria da cidade de Taubaté, para mapear as estratégias de comunicação na região e impulsionar a marca e o novo nome, que passou a ser Unimed Vale Novo Paulista.

### **Pronto Atendimento**

Seguindo o cronograma do plano de ação de ampliação da área de ação, a Unimed Vale Novo Paulista realizou em 2024 a reforma de um ponto comercial localizado na cidade de Taubaté com o intuito de inaugurar em 2025 o Pronto Atendimento.

Foram realizadas obras de reestruturação, aquisição de equipamentos, mobiliário e ampliação da contratualização junto aos fornecedores.

O investimento foi de aproximadamente R\$ 6.000.000,00 até o momento, utilizando recursos próprios da operadora e parcelamento direto com os fornecedores.

### **Tomografia, Raio-X e Ultrassom**

Em 2024 fizemos as aquisições de 2 aparelhos de Tomografia (para a unidade do Pronto Atendimento Unimed Vale Novo Paulista em Taubaté e para o Hospital Unimed Vale Novo Paulista em Caçapava), 1 aparelho de Raio-X e Ultrassom (para a unidade do Pronto Atendimento Unimed Vale Novo Paulista em Taubaté). Estes aparelhos vão oferecer rapidez e segurança na realização de exames para nossos beneficiários.

O investimento no montante de R\$ 2.243.000,00 foi realizado com recursos próprios da operadora.



## **Tecnologia**

MVM\_Porta\_Compras – Modernização do Portal de Compras

Desenvolvimento e implantação de um novo portal digital para o processo de aquisição de bens e serviços, reduzindo burocracias e otimizando o fluxo de compras. O novo sistema melhora a transparência, minimiza desperdícios e possibilita melhor gestão de fornecedores, favorecendo práticas sustentáveis.

## **Cabine de Telemedicina – Ampliação do Acesso à Saúde**

Instalação de uma cabine de telemedicina em unidade de atendimento ao cliente Unimed, oferecendo maior conveniência e agilidade no cuidado ao beneficiário. Essa iniciativa fortalece o compromisso com a inovação em saúde e a redução da pegada de carbono, evitando deslocamentos desnecessários para consultas médicas.

Implantamos a solução MV Soul, PEP e Painel de indicadores no Pronto Atendimento com o intuito de ser um projeto piloto para a conseguirmos ampliar o projeto de plataforma única interligando os recursos próprios a operadora garantindo assim maior rapidez nos processos e segurança nas informações.

Foram investidos nestes projetos R\$ 244.485,18 entre despesas de manutenção, licenciamento e horas de implantação.

## **f) Resumo dos acordos de acionistas;**

Acordo de acionistas não é aplicável a sociedades cooperativas.



**g) Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento;**

A administração realiza operações com instituições de reputação e boas notas de rating, declara possuir capacidade financeira para manter em sua carteira estes investimentos até a data de seus respectivos vencimentos de carência.

**Reafirmando seu compromisso com a sociedade de aversão a qualquer atividade que possa caracterizar corrupção, fraude ou lavagem de dinheiro, declaramos que, no exercício de 2024, não houve qualquer indício ou suspeita que justificasse a comunicação de operações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras.**

**h) Emissão de debêntures;**

Emissão de debêntures não é aplicável a sociedades cooperativas.

**i) Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício.**

A cooperativa não possui estrutura com empresas coligadas e controladas suas unidades são filiais da Operadora.

---

Unimed Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico  
Paulo de Sá Leite Martins  
Diretor Presidente  
CPF.: 065.603.528-54

