

DESENVOLVIMENTO PROGRESSO E MODERNIZAÇÃO



**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE**
2018

unimedcpv.com.br
f unimedcacapava

SUMÁRIO

- 03 SOBRE ESTE RELATÓRIO
- 04 MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA
- 05 MENSAGEM DO GESTOR
- 10 PERFIL CORPORATIVO
- 13 UNIMED EM NÚMEROS
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- 14 DIFERENCIAIS
- 15 GESTÃO DE RISCO
- 16 RECURSOS PRÓPRIOS
- 25 SUSTENTABILIDADE
- 26 RELACIONAMENTO COM AS
PARTES INTERESSADAS
- 35 GOVERNANÇA
- 41 DESEMPENHO AMBIENTAL
- 42 DESEMPENHO ECONÔMICO
- 52 ÍNDICE REMISSIVO
- 54 ANEXOS

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Unimed Caçapava publica anualmente o Relatório de Gestão, prestando contas aos seus *stakeholders* sobre os principais aspectos econômicos, ambientais e sociais que refletiram em seu desempenho no ano anterior. A partir do ano de 2018, a cooperativa adota as diretrizes GRI – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade, de acordo com a opção essencial da GRI Standards [102-54], utilizando-se da nomenclatura Relatório de Sustentabilidade. Este relatório será publicado anualmente [102-52], cobrindo as atividades da organização entre os dias 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência [102-50]. A publicação da edição anterior ocorreu em março de 2018, com referência ao ano de 2017 [102-51].

Os dados financeiros, auditados pela ADVISER Sul Auditores Independentes registrado no CRC/SC sob o nº 05655/O-9, seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS. Os demais indicadores foram obtidos por meio de levantamentos e verificações internas, em sistemas informatizados de gestão ou coleta manual. As avaliações qualitativas de resultados foram obtidas junto aos responsáveis setoriais imediatos das atividades relatadas, buscando atender ao padrão de relatório proposto no **Global Reporting Initiative (GRI)**. As mudanças significativas ocorridas no período compreendido, estão relatadas nas áreas correspondentes ou no indicador de referência, disponível no índice remissivo GRI.

Para eventuais questionamentos, críticas ou sugestões, referentes ao conteúdo, a cooperativa coloca à disposição dos leitores o e-mail relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br ou o telefone (12) 3652-8600 ramal 8642 [102-53].



MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA [102-14]



DIRETOR PRESIDENTE
Dr. Paulo de Sá Leite Martins



DIRETOR VICE-PRESIDENTE
Dr. Danilo Garcia de Araújo



DIRETOR SUPERINTENDENTE
Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti

Colegas cooperados: mais um ano da "vida" de nossa cooperativa de trabalho se encerra, abrindo-se para mais um período de gestão. Fruto da alta qualidade dos serviços prestados por nossos médicos e colaboradores, é com satisfação que apresentamos a vocês os resultados contábeis e financeiros colhidos, os quais, por si, atestam o mérito do trabalho e do comprometimento de todos. Em linhas gerais, refletimos robustez quando analisados nossos indicadores, nossas reservas e ativos garantidores, bem como nosso desempenho administrativo e operacional.

Passadas as eleições presidenciais, em tese, o cenário que se desenha, nos direciona para uma perspectiva otimista e de crescimento econômico, no qual é previsto o aumento do emprego formal e o consequente incremento em contratos e número de vidas, para o segmento de saúde suplementar.

Apesar do cenário nacional favorável, somos obrigados a expor, aqui, preocupações relacionadas com o Sistema Unimed em si, particularmente no Estado de SP e no Vale do Paraíba, que agregam sérias vulnerabilidades ao nosso negócio. O breve histórico que aqui colocamos, foi vivenciado e certamente está presente na memória dos cooperados mais "antigos": no passado, a Unimed Caçapava atravessou períodos de muita dificuldade, com escassez de recursos próprios e graves índices de sinistralidade, que acarretavam enormes entraves às renovações contratuais. Com o crescimento e fortalecimento de nossa cooperativa, conseguimos construir recursos próprios de alta relevância estratégica e,

não menos importante, conduzir nossos índices de sinistralidade a patamares viáveis, mediante aproximação e aprofundamento nas negociações com nossos contratantes. No cenário regional, a projeção da Unimed Caçapava a tornou atrativa a tal ponto que, nos dias atuais, o intercâmbio representa cerca de 60% do seu volume de atendimentos. O contexto apresentado, contudo, se toma um sério entrave para continuidade no crescimento, não só na gestão de nossa cooperativa, mas, principalmente, na remuneração dos serviços prestados por nossos cooperados, enquanto persistir o cenário de congelamento dos valores praticados no intercâmbio. É no sentido de reverter esse cenário que nós, da Diretoria Executiva, temos trabalhado árdua e insistentemente junto às instâncias institucionais, procurando mostrar que, a despeito de sermos uma Unimed de pequeno porte, estamos em condição de marcante viabilidade operacional, somos importantes na composição do sistema e, portanto, devemos ter nossas necessidades estratégicas compreendidas e atendidas.

Finalizamos por desejar mais um excelente "ano contábil" para nossa cooperativa, reiterando a importância de mantermos a continuidade do nosso trabalho com os mais elevados índices de qualidade e engajamento, pensando e agindo como reais donos do nosso negócio, não só buscando preservá-lo, mas, principalmente, dando a ele força e perenidade. É certo que surgirão sucessivos problemas e desafios, os quais deveremos encarar como sendo oportunidades para mais união, força, trabalho e sucesso.

Estamos juntos!! Saudações cooperativistas.





GERENTE GERAL
Daniel O. Paiva

MENSAGEM DO GESTOR [102-15]

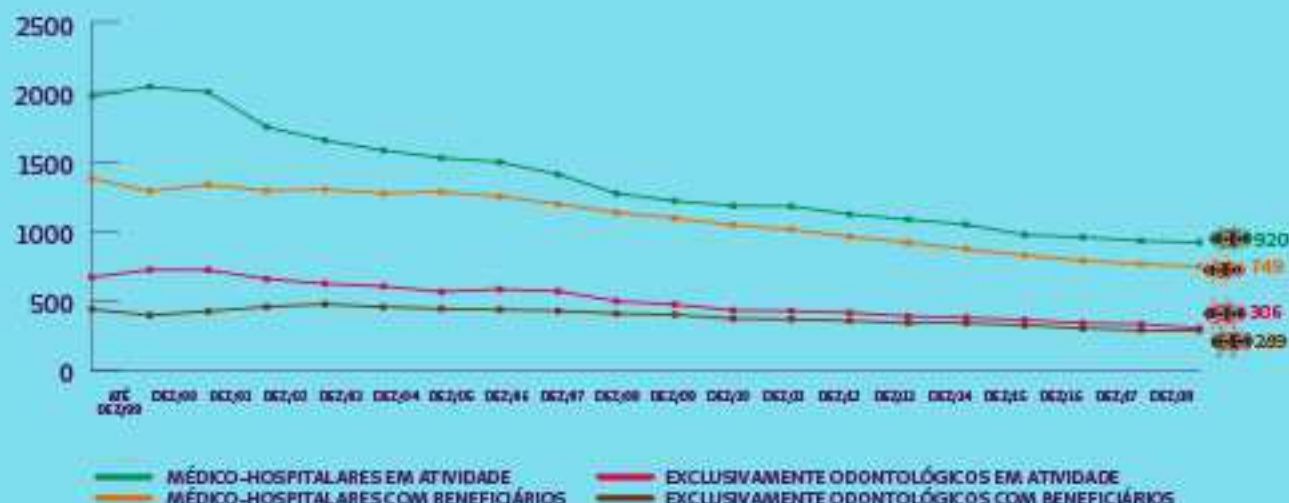
O ano de 2018 foi cercado de fatos que impactaram o crescimento da economia no Brasil, como a greve dos caminhoneiros, que parou o país e resultou em uma redução estimada de R\$ 48 bilhões no Produto Interno Bruto (PIB).

Em meio às preocupações com as eleições, o dólar bateu a máxima recorde do Plano Real, chegando ao valor de R\$ 4,20. A eleição presidencial, como em ocasiões anteriores, teve influência na variação do câmbio.

Com os dois primeiros trimestres do ano marcados por índices de crescimento próximos de zero, a economia brasileira enxergou uma leve melhora no terceiro trimestre. De acordo com o IBGE, entre julho e setembro, o PIB avançou 0,8% em relação ao trimestre anterior. No final de novembro, o governo reduziu de 1,6% para 1,4% a expectativa de crescimento do PIB.

Esses e outros fatores tiveram impacto direto no Mercado de Saúde Suplementar que apresentou uma redução no número de operadoras de saúde com beneficiários registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

EVOLUÇÃO DO REGISTRO DE OPERADORAS (BRASIL - DEZEMBRO/1999 - DEZEMBRO/2018)



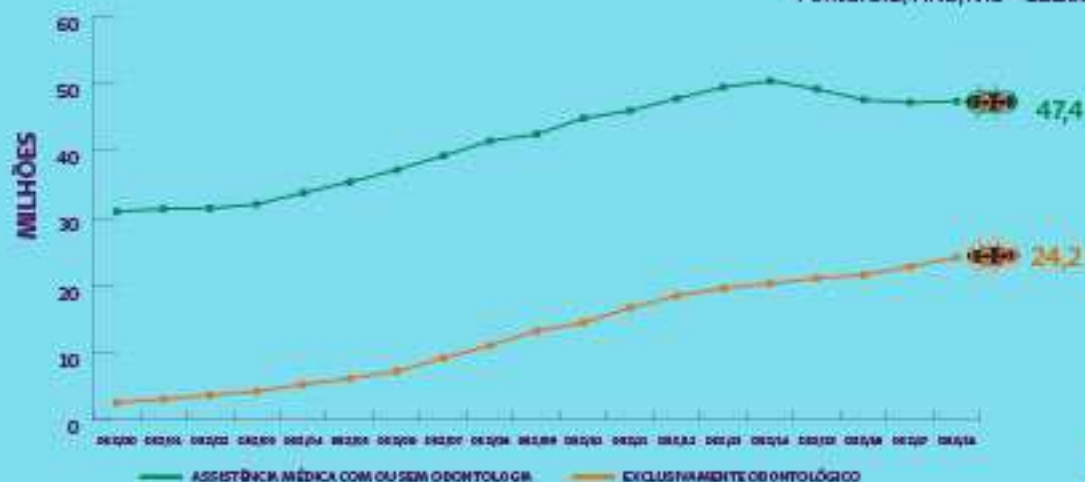
Fontes: CADOP/ANS/MS - 12/2018 e SIB/ANS/MS - 12/2018

Nota: Operadoras com beneficiários, por modalidade de operadora.

O setor apresentou estabilidade no número de usuários, se comparado ao ano anterior, encerrando o ano de 2018 com 47 milhões de beneficiários de planos médico-hospitalares, o que representa uma taxa de cobertura de 24%, segundo dados divulgados pela ANS.

BENEFICIÁRIOS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE BRASIL (2000-2018)

*Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2018



TAXA DE COBERTURA DOS PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA POR UNIDADES DE FEDERAÇÃO (BRASIL - DEZEMBRO/2018)



*Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2018 e População - IBGE/2012

O saldo entre as novas admissões e demissões, segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, nas cidades da área de ação da Unimed Caçapava (que são Caçapava e Jambeiro), foi de apenas 228 novos empregos, refletindo diretamente no número de vidas das empresas contratantes.

Assim, com o mercado apresentando uma estabilidade no número de beneficiários e uma concorrência crescente, foi necessário um

grande esforço na gestão dos contratos empresariais, para que a operadora pudesse equilibrar os seus interesses com os dos clientes e para se manter com mais de 15 mil beneficiários, com idade média de 30 anos, tendo um Market Share de 25% e de 54% se unificado com todas as operadoras do Sistema Unimed que possuem beneficiários na área de ação da Unimed Caçapava.



Fonte: Sala de Situação/ANS/Dez/18

Em 2018, a Unimed Caçapava apresentou um índice de sinistralidade, que é o indicador apurado entre a relação do total de despesas assistenciais e o total de contraprestações de uma operadora de saúde, de 75%, sendo 9 pontos percentuais inferior ao ano 2017 e ao índice apresentado pelas operadoras médico-hospitalares, no 3º trimestre de 2018.

TAXA DE SINISTRALIDADE E RECEITA MÉDIA MENSAL DAS OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE, SEGUNDO PORTE DA OPERADORA (BRASIL - 2017 - 2018)

PORTE DAS OPERADORAS	2017		3º TRIMESTRE 2017		3º TRIMESTRE 2018	
	Taxa de sinistralidade(%)	Receita Média Mensal (R\$)	Taxa de sinistralidade(%)	Receita Média Mensal (R\$)	Taxa de sinistralidade(%)	Receita Média Mensal (R\$)
TOTAL	84,0%	213,58	84,4%	210,44	83,4%	382,06
OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES	84,7%	310,92	85,1%	306,52	84,0%	884,66
Pequeno porte (até 20.000 beneficiários)	83,7%	273,23	84,2%	254,45	828%	296,81
Médio Porte (20.000 até 100.000 beneficiários)	85,3%	250,93	85,6%	254,17	841%	263,69
Grande Porte (Acima de 100.000 beneficiários)	84,6%	335,26	85,0%	327,15	841%	3.588,88
OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS	46,9%	11,93	46,7%	10,75	47,7%	10,96
Pequeno porte (até 20.000 beneficiários)	481%	20,21	491%	1,15	0,0%	0,38
Médio Porte (20.000 até 100.000 beneficiários)	56,9%	16,90	561%	14,92	608%	19,78
Grande Porte (Acima de 100.000 beneficiários)	45,0%	10,75	44,9%	10,78	44,8%	10,56

Fontes: DIOPS/ANS/MS - 27/11/2018 e SIB/ANS/MS - 11/2018

Notas: 1. Dados preliminares, sujeitos à revisão.

2. Não inclui receitas e despesas de Autogestões por RH (Recursos Humanos), não obrigadas a enviar informações financeiras.

3. Operadoras exclusivamente odontológicas com menos de 20 mil beneficiários estão desobrigadas do envio das informações financeiras dos três primeiros trimestres.

Esse resultado foi alcançado com o auxílio da criação do Comitê de Custos Assistenciais, que teve como objetivo principal atuar no controle operacional de todos os processos que envolvem esse cenário, buscando ferramentas que melhorassem o controle e a performance da área, além da implantação de novos indicadores, que possibilitaram à cooperativa, a análise e a tomada de decisão, em um menor espaço de tempo, alcançando em 2018 o custo assistencial per capita de R\$ 214, enquanto o setor apresentou o resultado de R\$ 282.

A cooperativa permaneceu com suas ações para a manutenção da carteira de clientes, renegociando os seus contratos coletivos, o que gerou no final do período uma receita média de R\$ 306, enquanto a média do setor, segundo dados

divulgados pela ANS, foi de R\$ 296, o que demonstrou um índice 3% maior do que as operadoras de mesmo porte. Neste contexto, cabe destacar a implantação de um novo modelo de negócio para a cooperativa, que foi a cessão de rede para autogestão, que gerou um crescimento no faturamento de 7% e uma margem de retorno de 32%.

Além da elevação do valor de faturamento anual da cooperativa no ano de 2018, com o montante de 92 milhões, o que resultou em 16% de aumento se comparado ao ano de 2017.

A Unimed Caçapava alcançou também, o nível de excelência no resultado do monitoramento do risco assistencial, que é uma iniciativa da ANS, que tem por objetivo a prevenção de anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a



qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras de planos privados de saúde aos seus beneficiários

O monitoramento é constituído por dois eixos: o Mapeamento do Risco Assistencial e Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento, que é realizado por meio de apurações trimestrais com períodos avaliativos correspondentes aos 1º (janeiro a março), 2º (abril a junho), 3º (julho a setembro) e 4º (outubro a dezembro) trimestres de cada ano.

De acordo com a nota final obtida, as operadoras são classificadas nas seguintes faixas de risco assistencial, sendo a Faixa 1 o melhor resultado:

FAIXA	NOTA
Faixa 1	$0,7 \leq \text{Nota} < 1$
Faixa 2	$0,35 \leq \text{Nota} < 0,7$
Faixa 3	$0 \leq \text{Nota} < 0,35$
Faixa indeterminada	Operadora que, na data de coleta, não possui todos os dados necessários ao cálculo do mapeamento do Risco Assistencial.

Fonte: ANS

No último trimestre de 2018, divulgado pela ANS, a Unimed Caçapava conseguiu conquistar o resultado de 0,9085, ficando na última faixa, o que demonstra a solidez da operadora e a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.



Fonte: ANS



PERFIL CORPORATIVO

Fundada em 1981, a Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico [102-1] (CNPJ 48.721.401/0001-67 e com registro na ANS sob o nº 33.415-4) é classificada como uma cooperativa de trabalho médico [102-5], nacional [102-4] de pequeno porte (até 20 mil beneficiários) [102-7]. Para dar suporte aos atendimentos e as obrigações administrativas, a operadora possui a seguinte infraestrutura na cidade de Caçapava, sendo em prédio próprio, a sede administrativa, o SOU - Saúde Ocupacional Unimed e a Farmácia Unimed, que estão localizados na Rua Coronel João Dias Guimarães, nº 435, Vila São João [102-3] além do Laboratório Unimed, na Rua Bento Vieira de Almeida, s/n, Centro e o Hospital e Posto de Coleta Unimed, na Rodovia João Amaral Gurgel, nº 1.225, Km 1, Sapé II. Como prédio alugado a coopera-

tiva conta com um imóvel que abriga o Espaço Viver Bem, na Rua Vinte e Oito de Setembro, nº 48, Centro.

Os produtos comercializados pela operadora possuem dois tipos de contratação: o coletivo por adesão, para os órgãos de classe, associações e sindicatos e o coletivo empresarial, destinado as empresas e industriais.

Além dos produtos citados acima a cooperativa atua nos segmentos de cessão de rede para as operadoras de autogestão, serviços de saúde ocupacional para as empresas e serviços laboratoriais e hospitalares [102-2]. Para dar suporte as operações a cooperativa dispõe de uma rede prestadora na cidade de Caçapava, como hospitais, clínicas e laboratórios, que completam a estrutura do serviço prestado pelos médicos cooperados.

ÁREA DE ATUAÇÃO

Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte
Divisão Sub-Regional

Fonte: Unimed Caçapava



- Sub-região 01
- Sub-região 02
- Sub-região 03
- Sub-região 04
- Sub-região 05

A Unimed Caçapava é responsável pela comercialização de produtos nos municípios de Caçapava e Jambuí [102-6]. Ao longo de seus 37 anos, foca na busca por melhoria contínua, que é demonstrada pela criação de serviços e recursos próprios, além do desenvolvimento de áreas estratégicas, responsáveis por seus stakeholders.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO: Garantir o acesso aos serviços de saúde aos nossos clientes com qualidade e rapidez, valorizando o trabalho do médico cooperado.

VISÃO: Ser uma Cooperativa de trabalho médico reconhecida por excelência no atendimento humanizado e infraestrutura disponibilizada aos clientes.

VALORES: Respeito, confiança, transparência, segurança, bem-estar, ética e sustentabilidade.



DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA REDE PRESTADORA [102-9]





PROCESSOS E AÇÕES JUDICIAIS [102-41]



No ano de 2018, um dos objetivos da área de Gestão de Pessoas foi a participação no Comitê de RH – Sindhosp – Vale do Paraíba, onde a Coordenação da área atua como membro permanente, participando de reuniões periódicas, além de contribuir para as negociações anuais com o Sindicato da Categoria e o Sindicato Preponderante, tendo participado de 235 reuniões no ano de 2018. [102-13]

QUANTIDADE DE REUNIÕES COM OS SINDICATOS NOS ANOS DE 2016 À 2018

SINDICATO	SECMESP	SINDHOSP	SEESP	SINDINUTRI	SINTARESP	SINFAR	SINTESP
2016	82	111	17	1	6	1	0
2017	86	112	16	1	6	2	1
2018	89	115	19	1	5	5	1

Fonte: RH Unimed Caçapava



UNIMED EM NÚMEROS

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A Unimed Caçapava se destacou em 2018 por realizar algumas ações de economia e gestão de performance, como a revisão do portfólio de projetos utilizando o aplicativo EASY, a reavaliação de contratos com fornecedores, a definição de ações para redução do volume de insumos consumidos e a negociação de materiais e medicamentos.

Outro fato marcante é a continuidade da implantação do Plano Orçamentário, com maior participação de áreas e recursos, favorecendo a disseminação de conhecimento sobre o custo/despesa administrativa de cada departamen-

to e maior integração entre as áreas, propondo uma gestão estratégica dos recursos.

A realização de uma gestão da carteira de clientes, o controle das despesas operacionais e assistenciais e a melhoria nos processos, auxiliaram a Unimed Caçapava na obtenção de indicadores positivos, contribuindo para a sustentabilidade da cooperativa.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO [201-1]

	2018
Ingressos Totais	75.364.158
Eventos e Dispendios Operacionais	(50.035.792)
Salários e Benefícios	(13.942.463)
Pagamentos para Provedores de Capital	(702.707)
Pagamentos ao Governo	(4.514.376)
Valor Econômico Acumulativo	6.168.821
Resultado Operacional	6.181.854
Depreciação/Amortização	719.647
EBITDA	6.901.501

DIFERENCIAIS

MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS EM 2018 [102-10]

Baseada na identidade organizacional da cooperativa e na busca pela manutenção da sustentabilidade do negócio, a Unimed Caçapava iniciou três grandes projetos no ano de 2018.



O CRIAÇÃO DO COMITÊ DE CUSTOS ASSISTENCIAIS

O Comitê de Custos Assistenciais iniciou suas atividades mapeando todos os processos e suas interações com as áreas, apresentando requisitos, riscos e indicadores. Para isso, o comitê realiza reuniões bisemanais de alinhamento com os responsáveis pelos processos da cooperativa. Essas ações contribuem diretamente no objetivo estratégico da organização com controle e performance.



IMPLANTAÇÃO DO QUALIFICA

O Programa Qualifica foi implantado na busca pela Acreditação. Visando atender os requisitos da RN ANS nº 277/2011, ao longo de 2019/2020, a singular trabalhará pela padronização de procedimentos operacionais, sustentabilidade da marca, melhoria da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e redução do custo assistencial da cooperativa.

Obter a Acreditação significa que a Unimed Caçapava estará entre um grupo seletivo de Operadoras de Plano de Saúde.

Segundo dados da ANS, em dezembro de 2018, eram 920 operadoras ativas no país. Destas, apenas 6% receberam a certificação.



REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

No mês de junho foi revisado o Planejamento Estratégico da cooperativa, para o biênio 2018/2019. Nesta ocasião foram envolvidos os gerentes, coordenadores e líderes, que revisaram em conjunto os objetivos e estratégias baseados nos "Pilares do Planejamento". Para a execução do planejamento foram atribuídos responsáveis e prazos para cada objetivo e divulgado a todos os envolvidos (funcionários e cooperados) através da ferramenta de comunicação interna - UNIMED INFORMA [102-11].



PILARES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- E-SOCIAL;
- QUALIFICA E RN ANS nº 277/2011;
- CUSTOS ASSISTENCIAIS;
- ORÇAMENTO;
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

GESTÃO DE RISCO

Alinhado a execução do Planejamento Estratégico e em atendimento a RN ANS nº 443/2019, a cooperativa também considera as questões internas e externas, bem como as necessidades e expectativas das partes interessadas. Em 2018 passou a identificar os riscos em seus processos, a fim de prever efeitos indesejáveis, o que promove diretamente para a identificação de oportunidades de melhorias para solvência da operadora [102-11].

A Gestão de Risco da Unimed Caçapava está pautada em:

- Gestão de Risco de Subscrição;
- Gestão do Risco de Crédito e Mercado;
- Gestão de Riscos Legais e Operacionais.

Atualmente a Unimed Caçapava, através de suas áreas operacionais realiza o monitoramento de indicadores que estão atrelados aos riscos citados acima.

RECURSOS PRÓPRIOS HOSPITAL

O Hospital Unimed Caçapava há 11 anos é referência de qualidade de prática médica na região do Vale do Paraíba. A cada ano, inovando e crescendo com excelência, destaca-se por meio de um atendimento humanizado, que valoriza o ser humano e seu bem-estar, além de oferecer aos beneficiários do Sistema Unimed tecnologia de ponta, recursos próprios e um corpo médico comprometido com o que faz.



Outro grande destaque para o ano de 2018 foi a conquista e o reconhecimento do Hospital Unimed Caçapava pela Unimed do Brasil, que concedeu o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade Prata e pela Unimed Federação do Estado de São Paulo - FESP que, através do Programa Qualificare, concedeu uma grande pontuação para o recurso.



O hospital conta com um pronto atendimento que funciona 24h por dia, através de uma equipe para atender urgências e emergências, com especialidades em clínica médica, pediatria, ortopedia, cirurgia geral e ginecologia/obstetria.

Foram realizados investimentos para manter a eficiência no atendimento ao público de Caçapava e região. Dentre eles destacam-se:



2.632
INTERNAÇÕES



2.579
CIRURGIAS



62.304
CONSULTAS DE PRONTO
ATENDIMENTO



279
PARTOS



- Aquisição de uma nova ambulância;

- Aquisição de um novo equipamento de radiologia CR, oferecendo como maior vantagem a redução de radiação exposta ao paciente e a alta qualidade de imagem;

- Aquisição de novos aparelhos:

- Oftalmoscópio Binocular (um equipamento médico utilizado para examinar o olho do recém-nascido, mais especificamente o fundo do olho, a retina e outras estruturas internas, onde pode mostrar as alterações na região ocular).

- Ótica Laparoscopia (utilizado para videoci-

rurgia, a ótica adquirida possui um sistema que permite a melhor qualidade de imagens com recursos de brilho e contrastes de detalhes otimizados).

- Set de Vídeo (utilizado para videocirurgia, contém um monitor Full HD específico para cirurgias trazendo qualidade de imagem e cores ideais para visualização dos cirurgiões).

O Hospital Unimed Caçapava também está à frente de um dos melhores atendimentos médicos do município, com uma taxa de ocupação de 66%, em razão da sinergia entre cooperados e colaboradores que contribuem para o crescimento da cooperativa.



RECURSOS PRÓPRIOS FARMÁCIA

A Farmácia Unimed tem como objetivo agregar mais valor ao portfólio de produtos da Unimed Caçapava.

Conta com uma equipe empenhada em proporcionar aos clientes a melhor relação custo/benefício, garantindo a continuidade do tratamento através do acesso a produtos de qualidade e a variedade de medicamentos, perfumaria, dermocosméticos, produtos infantis e suplementos alimentares.

Além de contar com uma ampla estrutura e com uma equipe focada no atendimento humanizado

ao cliente, possui como diferenciais o Disk Medicamento - com entrega gratuita de produtos (nas compras acima de R\$ 15,00), o atendimento via WhatsApp e o desconto em folha de pagamento para clientes de empresas conveniadas.

Para 2019, tem como objetivo aumentar a qualidade do atendimento e reduzir os riscos do negócio. Está previsto também, a aplicação de uma pesquisa de satisfação com seus clientes, além da preparação para a certificação ISO 9001:2015 para agregar ainda mais valor ao recurso.



AUMENTO DE
7% NAS VENDAS

AUMENTO DE
17,5% NO
TICKET MÉDIO

RECURSOS PRÓPRIOS

SOU - SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED

O SOU - Saúde Ocupacional Unimed, tem como objetivo cuidar da saúde dos trabalhadores das empresas contratantes, apoiando a sua integração com o ambiente de trabalho. Ao contratar o SOU, as empresas passam a ter a elaboração, coordenação e operacionalização de todo o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e ainda conta com a vantagem de realizar diversos exames em um mesmo local.

Em 2018, sua equipe multidisciplinar direcionou esforços à atualização técnica para oferecer mais assistência aos seus clientes quanto a implantação do e-Social - Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas em que os empregadores passaram a comunicar ao governo de forma unificada, as informações relativas ao seu quadro de empregados.





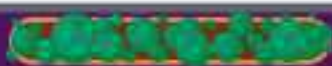
RECURSOS PRÓPRIOS

LABORATÓRIO E POSTO DE COLETA

O Laboratório Unimed Caçapava foi projetado para integrar um complexo de assistência à saúde com cobertura nacional - o Sistema Unimed. Localizado junto à Sede Administrativa, recebeu ao longo dos anos, investimentos que resultaram no aumento da qualidade dos serviços oferecidos. Equipamentos modernos aliados a um atendimento qualificado fizeram com que o laboratório inovasse em suas atividades, inclusive ao possibilitar a consulta on-line dos resultados de exames por parte dos beneficiários e médicos. Tal processo visa facilitar o trabalho dos colaboradores e proporcionar mais comodidade ao público, além de reduzir gastos com impressões de laudos ao praticar ações sustentáveis que beneficiam o meio ambiente. O laboratório também possui o Posto de Coleta - anexo ao Hospital Unimed Caçapava, onde além de toda a estrutura, oferece atendimentos aos sábados.

SENDO
REALIZADO
**354 MIL
EXAMES**

MAIS
DE **33 MIL**
CLIENTES
ATENDIDOS



RECURSOS PRÓPRIOS

ESPAÇO VIVER BEM

Preocupada com o posicionamento da marca, em 2018, a Unimed Caçapava promoveu uma adequação do departamento de atenção e promoção à saúde, alterando o nome de Espaço Saúde, para Espaço Viver Bem, que é a nomenclatura que foi padronizada pelo Sistema Unimed, após a implantação do recurso.

O departamento é responsável por promover o bem-estar, a qualidade de vida e o estímulo a adoção de hábitos saudáveis e cuidados preventivos, auxiliando na mudança de comportamentos e atitudes de seus beneficiários. Desenvolve ações e programas através de uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais das áreas de educação física, fisioterapia, nutrição, enfermagem e psicologia.

Ao longo do ano de 2018, o departamento atendeu cerca de 11.000 beneficiários ativos, sob diversas linhas de cuidado.

Dar ênfase na prevenção é uma estratégia e se afirmar como opção frente à necessidade de reestruturação dos sistemas de saúde, tendo em vista que a utilização de forma adequada do plano de saúde têm impacto direto na redução dos custos assistenciais, refletindo nos resultados dos índices de sinistralidade da cooperativa.

Os programas desenvolvidos pelo departamento são:

• **VIVA A VIDA** (voltado às gestantes), que são acompanhadas durante o pré-natal pela equipe multidisciplinar, que monitora a dieta e o ganho de peso nesse período, as variações de humor por conta das mudanças hormonais e apoia a realização de exercícios isométricos e posturais, que preparam para o trabalho de parto. Após o nascimento, o bebê é acompanhado até completar um ano.

• **VIVA CRESCER** (voltado a beneficiários dos 05 aos 19 anos de idade), visa trabalhar preventivamente com este público, estimulando a adoção de hábitos saudáveis, além do acompanhamento multidisciplinar para avaliar e conhecer as necessidades de cada um.

• **VIVA SAÚDE** (voltado a beneficiários dos 20 a 59 anos de idade, portadores de doenças crônicas), estimula a adoção de hábitos saudáveis, a prática de atividades físicas, além de contar com o acompanhamento multidisciplinar, que contribui para que o paciente viva com mais disposição.

• **VIVA SEM DOR** (voltado a beneficiários dos 30 aos 55 anos de idade), com dores da coluna vertebral e articulações. Conta com o acompanhamento multidisciplinar, que visa identificar as necessidades dos beneficiários, promovendo o fortalecimento da coluna vertebral e realinhamento da postura, através de atividades terapêuticas e alongamentos.



• **VIVA MULHER** (beneficiárias com idade acima dos 40 anos), atende as mulheres que não realizaram exame de mamografia nos últimos 12 meses. Elas são acompanhadas para a realização de mamografia, atendimento com ginecologistas e mastologistas, para a realização de exames complementares - quando necessário, além de contar com o apoio da equipe multidisciplinar.

• **VIVA SEM TABACO** (programa realizado nas empresas, voltado aos beneficiários fumantes), que são acompanhados pela equipe multidisciplinar, que monitora os beneficiários que optam por abandonar o fumo.

• **VIVA CONSCIENTE** (programa realizado nas empresas voltado a todos os beneficiários), visa trabalhar de forma primária, preventivamente, a saúde mental do indivíduo, através da busca do autoconhecimento, para que possa ser capaz de identificar as alterações do estado de humor e consiga se estruturar para lidar melhor com suas emoções e prevenir-se do surgimento de transtornos mentais e morbidades clínicas decorrentes.

• **VIVA BEM** (voltado a beneficiários com idade acima dos 60 anos), contribui para o crescimento da expectativa e qualidade de vida dos idosos. Os beneficiários são acompanhados por uma equipe multidisciplinar, incentivados a praticar atividades que estimulem a capacidade funcional, cognitiva e social.

E AS AÇÕES REALIZADAS FORAM:

• **SEMANA DA AMAMENTAÇÃO:** A Semana Mundial da Amamentação é comemorada entre os dias 1 e 7 de agosto. Certo da vital importância desse ato, o Espaço Viver Bem realizou pelo primeiro ano um evento exclusivo para orientar as mães e gestantes. Um debate descontraído foi conduzido pela equipe multidisciplinar do departamento, que contou com a parceria da fonoaudióloga Simone Caldeira. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Unicef, milha-

res de vidas de crianças estão sendo salvas a cada ano por causa do aumento das taxas de amamentação exclusiva.

• **DIA DO IDOSO:** Em comemoração ao dia do idoso, o Espaço Viver Bem realizou nos dias 01 e 02 de outubro, com seus beneficiários inscritos no programa Viva Bem, a primeira caminhada, para lembrar a importância da data, que preza o respeito e cuidado com esse público.



Caminhada Dia do Idoso

• **OUTUBRO ROSA:** Durante o mês de outubro, a Unimed Caçapava vestiu-se a caráter para apoiar a prevenção do câncer de mama, conscientizando seus colaboradores sobre a saúde da mulher através de palestras sobre o assunto. Para os clientes e comunidade, a equipe multidisciplinar do Espaço Viver Bem desenvolveu ações em prol da conscientização, chamando atenção sobre a doença - o segundo tipo mais frequente em todo o mundo.



Palestra do Outubro Rosa



• **NOVEMBRO AZUL:** Em novembro, foi realizada a campanha em combate ao câncer de próstata. A iniciativa incluiu palestras de médicos cooperados e prestadores para o público interno e para a comunidade, a entrega de material impresso com cuidados e dicas de prevenção, além do laço azul, símbolo alusivo à campanha.



Palestra do Novembro Azul



Curso Encontro de Gestantes

• **ENCONTRO DE GESTANTES:** Trimestralmente o departamento realiza o Encontro de Gestantes, que é oferecido gratuitamente às gestantes que participam do programa Viva a Vida e que estão preferencialmente no último trimestre da gestação. O encontro oferece palestras de diferentes profissionais da saúde, que informam e orientam sobre os cuidados durante a gestação e com o bebê após o nascimento.

• **MOVIMENTO UNIMED:** No dia 05 de agosto foi realizado pela quinta vez o Movimento Unimed. Com percursos de caminhada de 3km e corrida de 5 e 10km, o evento teve um número recorde de inscrições, contando com mais de 1.200 inscritos, que ganharam o kit atleta. Em parceria com a Faculdade São Lucas, serviços de atenção à saúde foram oferecidos gratuitamente à comunidade, além da entrega de materiais informativos de saúde, distribuição de sucos e água aos visitantes. Tendas foram montadas no local do evento, oferecendo ainda mais estrutura aos médicos cooperados, colaboradores e empresas parceiras que tiveram seus funcionários inscritos nas provas, contando com som ambiente, massagem, alongamentos e café da manhã. Ao final das provas, os atletas contaram com uma quitanda de frutas à vontade, repletas de opções saudáveis.



Kit, Medalha e Troféu do Movimento Unimed 2018

SUSTENTABILIDADE

Em 2018 a Unimed Caçapava manteve o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade. A primeira edição da certificação unificada aconteceu em 2016, seguindo o exemplo, e dando continuidade às certificações do Selo Nacional de Governança Cooperativa (lançado em 2012) e Selo Unimed de Responsabilidade Social/Sustentabilidade (lançado em 2003).



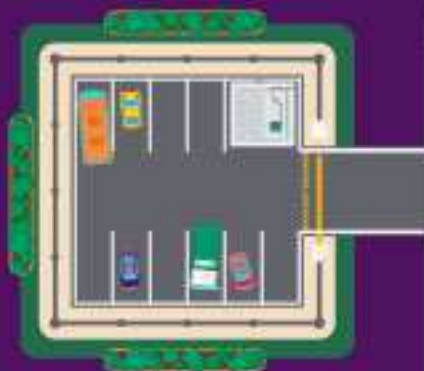
Com alterações relevantes na estrutura de certificação ao longo dos anos, os processos internos da Unimed Caçapava têm acompanhado esta evolução, assim, com a implantação da qualidade e os conhecimentos adquiridos no Programa Qualifica, a expectativa é de que as pontuações adquiram um novo patamar.

O selo bienal é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado.

A Unimed Caçapava estabelece orientações voltadas para uma gestão social e ambiental dentro da cooperativa e, de acordo com um dos princípios cooperativistas, mantém um contínuo relacionamento com a comunidade. [102-13]. No ano de 2018 a área de Responsabilidade Social da Unimed Caçapava atuou na manutenção de seus contratos de parce-

ria Casa GE, Casa da Criança Asilos, Festa do GAMT e Festa de São João, além de incentivar ações internas de Sustentabilidade como por exemplo o Brechó em prol da APAE de Caçapava, que contou com mais de 3.000 itens arrecadados e doados pelos colaboradores.

No tocante ao meio ambiente, foram adotadas ações como: a correta destinação aos resíduos de lâmpadas, pilhas e baterias e a troca da frota de veículos, que trouxe melhora na emissão de combustível, além da criação de uma ferramenta de controle de frotas pelo sistema EASY, que otimizou a utilização dos veículos e serve para mensurar os indicadores de CO₂.



RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS [102-40]

MATRIZ DE MATERIALIDADE

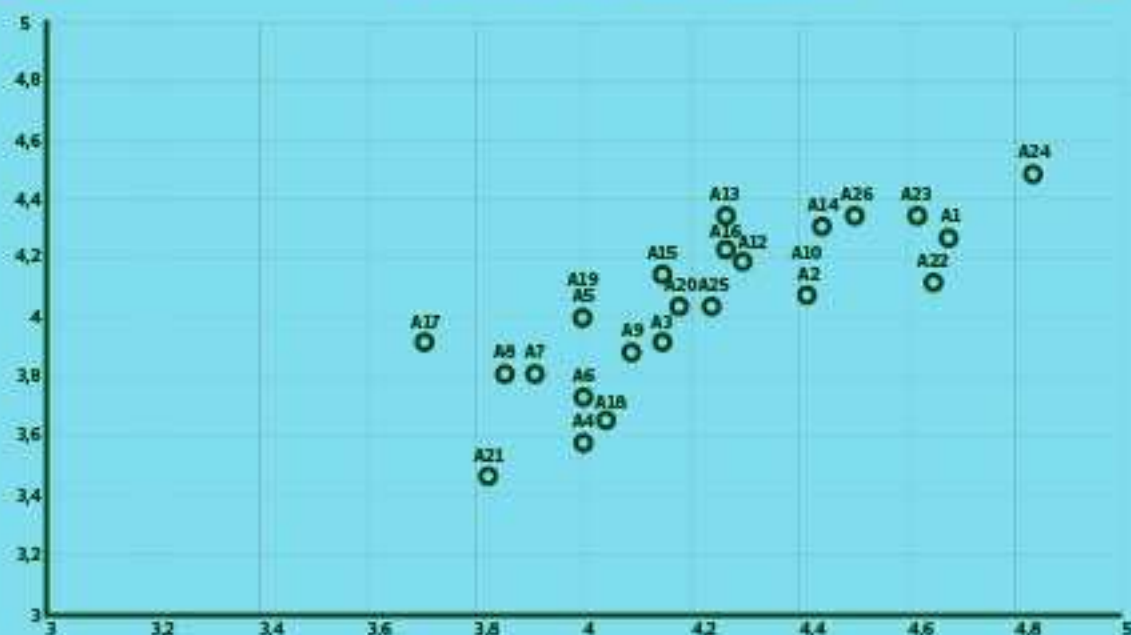
Buscando mensurar as informações relevantes às expectativas dos seus diferentes públicos, a Unimed Caçapava aplicou uma pesquisa de materialidade entre maio e junho de 2018 que contou com a participação de 54 respondentes distribuídos entre colaboradores da operadora e recursos próprios, médicos cooperados, prestadores de serviços, fornecedores de materiais, colaboradores de outras Unimeds, beneficiários e comunidade em geral [102-43].

Para realização desta atividade, na etapa inicial foram identificados 26 temas [102-46] que poderiam ser relevantes ao público de relacionamento com a operadora e que comporiam a pesquisa [102-42]. Em seguida foram

elaborados formulários impressos e digitais para aplicação da mesma que foram submetidos aos diferentes públicos que apresentaram sua opinião sobre a relevância dos temas.

Após captação das respostas, a segunda etapa tratou de cruzar os dados para construção da Matriz de Materialidade que relacionou a relevância dos temas para o público interno (colaboradores da operadora, recursos próprios e médicos cooperados) versus a relevância para o público externo (prestadores de serviços, fornecedores de materiais, colaboradores de outras Unimeds, beneficiários e comunidade em geral). [102-44]

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Na terceira e última etapa foi realizada a reunião de revisão do Planejamento Estratégico ocorrida no dia 06 de junho de 2018, onde os gerentes e coordenadores da operadora e recursos próprios fizeram análise da Matriz de Materialidade resultante da pesquisa e elencaram seis temas materiais a serem priorizados, sendo estes apresentados a seguir. [102-47]

CATEGORIA	TEMA
ECONÔMICOS	Desempenho Econômico
	Presença de Mercado
AMBIENTAIS	Materiais Utilizados
	Conformidade com a Legislação Ambiental
SOCIAIS	Satisfação dos Clientes
	Saúde e Segurança do Cliente

INDICADOR [102-8]	2017	2018	CLIENTES	2017	2018
TOTAL DE COOPERADOS	92	98	PESSOA FÍSICA	1.396	1.226
TOTAL DE COLABORADORES DIRETOS	224	235	PESSOA JURÍDICA	13.611	14.057
TOTAL DE CLIENTES	14.997	15.283	TOTAL DE CLIENTES	14.997	15.283

COLABORADORES	2017	2018
DIRETOS	224	235
INDIRETOS/TERCEIRIZADOS	71	66
TOTAL DE COLABORADORES	295	301

COOPERADOS

Pensando em estreitar o relacionamento entre os cooperados e a cooperativa, a Unimed Caçapava desenvolveu o NAM - Núcleo de Atenção ao Médico. Desde 2017 a área trabalha para valorizar aqueles que, além de serem donos, são os prestadores de serviços da cooperativa. O engajamento dos médicos é fundamental para a obtenção de resultados positivos em relação à resolutividade no atendimento, satisfação do cliente e desempenho econômico.

Em 2018, o NAM implantou um Programa de Valorização do Cooperado, estabelecendo benefícios aos cooperados e aos familiares. O atual portfólio de benefícios inclui:

- **AMECO:** Plano de saúde personalizado que corresponde a uma grande vantagem em relação ao custo de planos com cobertura similar.
- **SERIT:** Seguro desenvolvido exclusivamente para profissionais autônomos, que repentinamente possam ficar impedidos de trabalhar.

• **SEGURO DE VIDA SUBSIDIADO:** Subsídio integral em caso de morte natural ou acidental aos segurados ou ao próprio titular, por invalidez permanente total ou parcial, oferecendo amparo financeiro ao cooperado e sua família.

• **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA:** A operadora garante o pagamento anual da importância do registro ao órgão de classe.

• **ACESSO A CARTEIRA DE CLIENTES UNIMED:** Quando se torna cooperado, o médico tem à sua disposição toda a carteira de clientes do Sistema Unimed.

• **EVENTOS EXCLUSIVOS, COMO:**

- **DIA DO MÉDICO:** No dia 19 de outubro de 2018, a Unimed Caçapava comemorou o "Dia do Médico" em grande estilo, com um evento organizado especialmente para homenagear todos os médicos cooperados, plantonistas do Hospital Unimed Caçapava, médicos do trabalho das empresas parceiras e seus acompanhantes. Cerca de 120 pessoas estiveram presentes no "Boteco Chique", tema de inspiração utilizado na decoração, que contou com elementos rústicos e originais para a ocasião. Todos puderam desfrutar de uma noite de muita alegria e diversão.

- **DIA DA SECRETÁRIA:** Em setembro a Unimed Caçapava realizou um evento em comemoração ao Dia da Secretária, contando com a presença das secretárias dos médicos cooperados e serviços credenciados. Com um cardápio diferenciado, as homenageadas foram recepcionadas e participaram de uma palestra sobre Desenvolvimento Humano e tiveram um curso de auto maquiagem com uma maquiadora profissional. O objetivo do evento, que se tornou tradicional, é destacar a importância do reconhecimento dessas profissionais e a participação das mesmas na percepção final dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados.



Evento do Dia do Médico

CLIENTES

A Unimed Caçapava, focada na saúde e na qualidade de vida dos clientes publica, através de seus canais, conteúdos relacionados ao bem-estar e as práticas para uma vida saudável, além de informações importantes para os clientes.

Disponibiliza também a área de Relacionamento e Marketing, responsável por atuar nas empresas contratantes, através da realização de ações desenvolvidas em conjunto com o Espaço Viver Bem. Em 2018 foram estabe-

lecidos cronogramas anuais de atividades, de acordo com o perfil de cada empresa. O destaque se deu para a implantação de um programa de saúde em uma de nossas empresas contratantes, com o início dos atendimentos nutricionais para um público de 46% de colaboradores com sobrepeso e 24% de obesos. Foi realizada também a Quitanda da Saúde em um outro cliente, em incentivo a participação no programa de qualidade de vida, em que a nutricionista realiza os atendimentos *in loco*.

• SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

A Unimed Caçapava aborda o tema da saúde e segurança do cliente, incluindo os esforços sistemáticos de uma organização, para garantir a saúde e a segurança ao longo do ciclo de vida dos serviços e o cumprimento de regulamentos e/ou códigos voluntários que visam o tema.

O monitoramento da efetividade da gestão sobre a saúde e segurança do cliente é realizado através de um indicador apurado pelo órgão regulador do segmento (Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS) deno-

minado Índice de Abertura de Processo Administrativo (IPA) e que mensura o índice médio de reclamações com indício de infração que foram encaminhadas para os Núcleos da ANS para abertura de processo administrativo visando a sua apuração.

Conforme demonstrado no gráfico a seguir, este índice nos últimos doze meses manteve-se nulo, portanto, não havendo reclamações que necessitaram abertura de processo administrativo, evidenciando assim a inexistência de casos de não conformidade que pudessem causar impacto na saúde e segurança do cliente.

[416-2] - CASOS DE NÃO CONFORMIDADE RELATIVOS A IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DE CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS - IPA

Mês Atual: 32 | Mês Anterior: 57

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE MÉDIO DE RECLAMAÇÕES (QUANTO MENOR MELHOR)



• RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Todas as informações sobre os produtos comercializados pela Unimed Caçapava podem ser obtidas por meio do Manual do Cliente, entregue no momento da contratação do plano e disponível no site da cooperativa.

A nova versão do site da Unimed Caçapava está totalmente reformulada. O portal oferece aos clientes uma experiência mais fluida, limpa e organizada, que simplifica o acesso a serviços, conteúdos e ferramentas institucionais.

Ao navegar na página acessível às pessoas com deficiência, o usuário conta com diversos recursos facilitadores de acesso, além de importantes informações sobre saúde, qualidade de vida e bem-estar. O site também foi criado de maneira responsiva, adaptando-se a diferentes plataformas, como computadores, tablets e smartphones.



Visando garantir que os processos relacionados à responsabilidade pelo produto estejam adequados e atendam às expectativas dos beneficiários, a Unimed Caçapava monitora o indicador apurado pelo órgão regulador do segmento (Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS) denominado Percentual de Finalização Assistencial (PFA) que considera o total de reclamações de natureza assistencial solucionadas pela mediação de conflitos por

meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

O gráfico a seguir demonstra que nos últimos 12 meses 100% das reclamações de natureza assistencial foram solucionadas, evidenciando assim que não houveram no período casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de serviços.

[417-2] – CASOS DE NÃO CONFORMIDADE EM RELAÇÃO A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS – PFA



• AÇÕES COM CLIENTES:

Como forma de fidelização, a operadora realizou diversas ações de marketing de relacionamento, destacamos a seguir as duas principais:

- **DIA DO CLIENTE:** No dia do cliente foi preparado um café especial e a sonorização em todos os recursos da cooperativa, além do envio de um brinde para os principais contatos empresariais.



- **AGRADECIMENTO DE FINAL DE ANO:** Em agradecimento a parceria existente entre a operadora e seus clientes, foi enviado Kit com a mensagem "Uma dose de felicidade", levando os contatos empresariais a um momento de reflexão sobre a importância do tempo de descanso e do cuidado com a saúde.



COLABORADORES

Os colaboradores são fundamentais para desenvolver as ações projetadas com o objetivo de cumprir as principais metas da cooperativa. Assim, o departamento de recursos humanos da Unimed Caçapava, alinhado ao planejamento estratégico da cooperativa, realizou suas atividades pautado na manutenção das ações de desenvolvimento e capacitação, e ainda, na potencialização do departamento pessoal em termos de ações e treinamentos da equipe, com foco na implementação do e-Social (nova forma de enviar aos órgãos do governo as informações Trabalhistas, Fiscais e Previdenciárias). Atuou também no desenvolvimento de Políticas Internas em atendimento ao Programa Qualifica e RN ANS nº 277/2011, especificamente em sua dimensão 7, sendo estabelecido o atendimento às nor-

mas de qualidade e o cumprimento das fases do e-Social, como ações fundamentais para a área.

A Unimed Caçapava investe constantemente em ações de treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores. Ao longo de 2018, foram 504 horas de atividades de formação atendendo diferentes áreas da cooperativa: Curso de Atendimento a Clientes, Programa de desenvolvimento de equipes e liderança, Cursos na área de Gestão de Pessoas, Cursos de Auditoria da Qualidade, Curso de Gestão de Resultados baseado em indicadores, entre outros.

Treinamentos Internos	Quantidade de Ações	Total de Horas	Colaboradores/ Participações
SESCOOP	11	44	286
Qualifica	4	160	10
Treinamentos Externos			
Unimed do Brasil	5	80	9
Fesp	3	24	5
Intrafederativa	9	196	58
Dados Totais	32	504	368

• Total de horas de treinamentos: 504 horas
 • Total de participações nos treinamentos: 368 participações
 • Total de colaboradores em dez.2018: 235 colaboradores
 • Quantidade de colaboradores treinados: 86 colaboradores
 • Média de horas por colaborador: média 6h/por colaborador

Colaboradores: Faixa Etária

Faixa Etária	Até 18	19 > 24	25 > 29	30 > 45	46 > 59	Acima 60
2016	0	10	35	115	51	7
2017	2	21	36	110	50	5
2018	2	25	41	114	48	5

Colaboradores: Escolaridade

Escolaridade	Primário Incompleto	1º grau Incompleto	1º grau completo	2º grau Incompleto	2º grau completo	Superior Incompleto	Superior completo
2016	0	0	2	1	122	33	60
2017	0	1	1	1	129	31	61
2018	1	0	0	2	113	34	85

[202-1] - Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local

Indicador sobre o menor valor de salário pago na Unimed Caçapava R\$ 1.150,50, em comparativo ao salário mínimo nacional: R\$ 998,00 e ao salário mínimo do estado de São Paulo (que possui duas faixas), conforme dados abaixo, Faixa 1: R\$ 1.108,38 e Faixa 2: R\$ 1.127,23.

Salário mínimo por estado



• JOVEM APRENDIZ E PCD:

Atendendo determinações legais, a Unimed Caçapava conta com 7 jovens aprendizes e 7 PCDs no quadro de colaboradores.

Aprendizes	Feminino	Masculino	Total	PCD	Feminino	Masculino	Total
2017	6	1	7	2017	5	2	7
2018	6	1	7	2018	4	3	7

• TAXA DE ROTATIVIDADE ANUAL

Indicador em Percentual	
Turnover	Anual
2017	1,63
2018	1,33

DIA DE CONFRATERNIZAÇÃO

A Unimed Caçapava ofereceu no dia 09 de dezembro aos seus colaboradores e cooperados uma linda festa de confraternização, repleta de gratidão e reconhecimento. O objetivo do almoço foi agradecer a todos pelas conquistas alcançadas pela cooperativa.

**FORNECEDORES E PRESTADORES**

A Unimed Caçapava requer de seus fornecedores e prestadores atitudes éticas, transparência e atendimento às legislações primando pelo compromisso com a qualidade, segurança e integridade dos serviços e produtos. Esta parceria é norteadora pelos princípios éticos da cooperativa e é divulgada através do Manual do Fornecedor considerando a sustentabilidade da cadeia produtiva.

Em 2018, a Unimed Caçapava iniciou a implantação da avaliação dos fornecedores (vide Manual do Fornecedor) e prestadores, com critérios de qualidade dos produtos entregues ou dos serviços prestados atendendo a RN ANS nº 277/2011.

O relacionamento com esse público é guiado por critérios técnicos, profissionais, éticos [102-17] e pelas necessidades da organização, expressos no Código de Conduta da Unimed do Brasil. Cumprir as legislações trabalhistas/segurança do trabalho, fiscais, de sustentabilidade social e ambiental, é a política de seleção de fornecedores praticada pela cooperativa. [102-9]



RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A Unimed Caçapava desenvolve vários projetos com foco social, ambiental e cultural, apresentando forte presença na comunidade. O relacionamento com esse público ocorre por meio de eventos desenvolvidos ao longo do ano, como palestras, encontros, oficinas e aulas. Podemos destacar a ação em prol da APAE de Caçapava, a Campanha de Natal com a adoção de crianças da Casa da Criança e a Casa GE, que são ações que incluem a comunidade e focam na prevenção de doenças e na melhoria da qualidade de vida.



Campanha de Natal na Casa da Criança GE

CINEMA NA PRAÇA

A realização de um cinema na praça, em parceria com o SESCOOP – entidade que desenvolve diversos programas e projetos que refletem diretamente na capacitação de pessoas ligadas às cooperativas, além de programas de caráter social que promovem integração, lazer e cultura do público cooperativista e das comunidades. [102-12]



PROJETO CORRIDA MOVIMENTO UNIMED

O projeto é realizado pelo Espaço Viver Bem, aberto a comunidade e de forma gratuita, com o objetivo atuar na prevenção de doenças, por meio da realização de atividade física planejada. A ação visa estimular e preparar os atletas para o Movimento Unimed, que

ocorre anualmente. As atividades ocorrem no departamento, duas vezes por semana.

CURSO DE CUIDADOR DOMICILIAR

Foi realizado pelo Espaço Viver Bem a sétima edição do Curso de Cuidador Domiciliar, contando em 2018 com a parceria da Faculdade São Lucas. O curso, que é oferecido de forma gratuita, tem foco social e humanístico, direcionado às pessoas que desejam se especializar nos cuidados com os idosos. Com uma carga horária de 10 horas, a programação contou com diversos temas, entre eles, as orientações sobre o ato de cuidar, os direitos do idoso e do cuidador, além de instruções práticas e dinâmicas.



GOVERNANÇA

As atitudes e decisões dentro da cooperativa são direcionadas pelo Estatuto Social, Código de Conduta, Manual de Conduta e Políticas Institucionais, as quais norteiam os processos internos. [102-16]



PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

- 1º** • **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE:** Qualquer pessoa pode se associar a uma cooperativa, sem qualquer discriminação, desde que esteja alinhada ao seu objetivo econômico, e disposta a assumir sua responsabilidade como membro.
- 2º** • **GESTÃO DEMOCRÁTICA:** Todos os membros participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões.
- 3º** • **PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS:** Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização.
- 4º** • **AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA:** As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.
- 5º** • **EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO:** Comprometimento em promoção da educação e formação de membros e colaboradores que passam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, consequentemente dos lugares onde estão presentes.
- 6º** • **INTERCOOPERAÇÃO:** Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados.
- 7º** • **INTERESSE PELA COMUNIDADE:** Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo.

A Unimed Caçapava desenvolveu em 2018 uma ação solidária em comemoração ao dia do cooperativismo, através da realização de uma campanha interna com os colaboradores e terceiros, em prol de uma entidade da cidade – APAE de Caçapava. A campanha arrecadou mais de 3 mil itens para doação, superando as expectativas e tornando a ação um sucesso.



O atual Conselho de Administração, Técnico e Fiscal da Unimed Caçapava foi eleito na Assembleia Geral Ordinária de março de 2018, sendo a gestão do Conselho de Administração e Técnico de 2018/2021 e do Conselho Fiscal em 2018. [102-18]

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 2018/2021

DIRETORIA EXECUTIVA



**DIRETOR
PRESIDENTE:**
Dr. Paulo de Sá
Leite Martins



**DIRETOR
VICE-PRESIDENTE:**
Dr. Danilo Garcia
de Araújo



**DIRETOR
SUPERINTENDENTE:**
Dr. Luiz Eduardo
Azevedo Ferretti

VOGAIS:

Dr. Durval Bortoleto
Dr. Marcos Chapier Bellini
Dr. Glaucio Valério Ladeira dos Santos
Dr. José Roberto de Campos Monteiro
Dr. Alexandre Evaristo Zeni Rodrigues
Dr. André Luiz Santos Novaes

CONSELHO TÉCNICO 2018/2021

Dr. José Roberto Pegorim Miller
Dr. Marco Aurélio Lara
Dr. Hércules Rogério Ferreira de Freitas
Dra. Rita de Cássia Scarpel Camargo
Dr. Marcos Alexandre Barros

CONSELHO FISCAL EXERCÍCIO SOCIAL 2018

Titulares

1. Dr. André Telles de Mattos
2. Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola
3. Dra. Josiane Aguiar Andrade Barone

Suplentes

4. Dr. Douglas Teixeira Freire
5. Dr. Adauto Luís Pedro
6. Dr. Iuri Vieira Dalr



SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A Unimed Caçapava em conformidade com a legislação trabalhista, promove anualmente eleições para compor os representantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (CIPA), sendo sete representantes eleitos por parte dos empregados e mais sete representantes indicados por parte do empregador. Esta comissão tem como objetivo fiscalizar as condições de trabalho e consequentemente reduzir os números de acidentes do trabalho.

Reuniões mensais são realizadas para discussões de casos e sugestões de melhorias a serem implantadas. Estes representantes da CIPA atuam no Hospital Unimed Caçapava auxiliando o técnico de segurança na prevenção de acidentes.

Anualmente é realizada a SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho para todos os funcionários da cooperativa.



DESEMPENHO AMBIENTAL

A Unimed Caçapava se preocupa com o crescimento econômico, mas também com a preservação ambiental. Atua com transparência e ética, prevendo os impactos adversos em busca da melhoria contínua para o desenvolvimento sustentável, respeitando o interesse dos nossos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade.

[307-1] NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS

Em 2018 não houveram multas e sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais, pois a Unimed Caçapava busca sempre atender integralmente os ritos e legislações vigentes para aprovação pré e pós implantação dos recursos próprios, bem como na renovação periódica de licenças e alvarás, sejam eles ambientais ou sanitários. [307-1]

Em todos os nossos recursos são monitorados o consumo de água, energia, folha sulfite, filmes radiográficos e copos descartáveis, para que quando necessário, sejam realizadas ações ou mudanças de processos para alcançar redução de consumo. Por exemplo, a aquisição do novo aparelho de radiologia CR que trabalha com revelação digital, não exigindo a utilização de produtos químicos durante o processamento das imagens que, entre outras desvantagens, são tóxicos ao meio ambiente.

Em 2018 a cooperativa passou a utilizar-se de frota terceirizada (alugada), com o intuito de melhorar a utilização de veículos e consequentemente obter maior economia financeira com o consumo de combustível e emissão de CO2 com a melhor utilização da frota pela implantação do aplicativo de Gestão de Frotas (EASY).

A área de Nutrição, trabalhando para a redução do desperdício na produção e com a conscientização do consumo, realizou uma campanha entre os meses de setembro e outubro que reduziu em 50% os alimentos descartados

e esta prática vem sendo disseminada durante todo o período de cobertura deste relatório.

A Unimed também dissemina entre os colaboradores e outros stakeholders, uma campanha de descarte, onde contribui para a preservação ambiental e saúde pública, descartando corretamente os resíduos gerados direta ou indiretamente pela cooperativa. Cartões de clientes, resíduos eletrônicos, lâmpadas, banners, medicamentos vencidos, filmes de Raio X, resíduos recicláveis, orgânicos e de serviços de saúde.

[301-2] MATERIAIS PROVENIENTES DE RECICLAGEM

Na elaboração do trabalho administrativo, o uso de folhas sulfite é muito considerável. Diante deste fato, a cooperativa se utiliza do modelo sulfite de papel reciclável na elaboração de seus documentos operacionais/administrativos.

Percentual dos Insumos Reciclados Usados

34,47%

Total de Insumos Reciclados Usados

R\$ 20.331,11

Total dos Insumos Usados

R\$ 58.974,41

DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADORES ECÔNOMICOS E DE DESEMPENHO

Este demonstrativo econômico-financeiro abrange o desempenho da Operadora, o Hospital, a Farmácia, o Espaço Viver Bem e o Ambulatório. [102-45]

INDICADORES	2018	2017
Liquidez Corrente	1,60	1,45
Endividamento de Curto Prazo	55,93%	49,19%
Endividamento Geral	59,22%	62,02%
Despesas Administrativas	12,60%	12,09%
Margem Ebtida	14,41%	11,72%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido	25,53%	20,92%

INDICADORES	2018	2017
Remuneração Média do Cooperado	13.288,60	12.394,77
Sobras do Resultado Acumulado	9,81%	7,29%
Sinistralidade	75,41%	77,34%

DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

MÉDICOS COOPERADOS		REDE CREDENCIADA	
2017	13.981.295,10	2017	4.850.676,36
2018	14.830.072,59	2018	5.866.476,28

REDE PRÓPRIA		REDE INTERCÂMBIO	
2017	18.305.799,03	2017	23.872.206,82
2018	22.356.740,32	2018	24.588.979,00



BALANÇOS PATRIMONIAIS

ATIVO

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017
(em Reais)

Ativo	Nota	31/12/2018	31/12/2017
Circulante			
Disponível	4g / 5	107.484	21.076
Realizável		31.330.704	20.756.026
Aplicações financeiras	4c / 6	20.595.550	13.255.262
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		7.112.407	6.767.791
Aplicações livres		13.483.143	6.487.471
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	4b / 4d / 7	5.121.745	1.408.110
Contraprestações pecuniárias a receber		2.908.204	1.404.172
Operadoras de planos de saúde		2.210.959	-
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		2.582	3.938
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	4e / 8	2.091.636	3.033.043
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	1.778.465	1.498.853
Bens e títulos a receber	4f / 10	1.630.112	1.430.531
Despesas antecipadas		99.416	117.631
Conta corrente com cooperados		13.780	12.596
		31.438.188	20.777.102
Não Circulante			
Realizável a longo prazo		12.982.304	12.169.349
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	23.050	23.050
Títulos e créditos a receber		16.940	20.570
Depósitos judiciais e fiscais		1.032.440	954.817
Outros créditos a receber de longo prazo		2.700	2.700
Conta corrente com cooperados	4h / 11	11.907.174	11.168.212
Investimentos	4i / 12	1.842.619	1.099.793
Outros Investimentos		1.842.619	1.099.793
Imobilizado	4j / 4l / 13	12.725.833	12.662.359
Imóveis de uso próprio		9.785.999	10.038.691
Hospitalares		5.502.908	5.635.092
Não hospitalares		4.283.091	4.403.599
Imobilizados de uso próprio		2.717.364	2.350.294
Hospitalares		1.647.942	1.078.124
Não hospitalares		1.069.422	1.272.170
Outras imobilizações		222.470	273.374
Intangível	4k / 4l / 14	248.482	313.011
		27.799.238	26.244.512
Total do ativo		59.237.426	47.021.614

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

BALANÇOS PATRIMONIAIS PASSIVO

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017
(em Reais)

Passivo	Nota	31/12/2018	31/12/2017
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4m / 15	8.625.295	7.363.612
Provisão de contraprestações não ganhas - PCNG		1.367.464	1.196.753
Provisão para remissão		2.075	2.075
Provisão de eventos a liquidar para o SUB		1.039.352	933.958
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		2.268.643	1.916.357
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PBONA)		3.947.761	3.314.467
Débitos de operações de assistência à saúde		328.136	16.491
Comercialização sobre Operações		110.953	-
Operadoras de planos de assistência à saúde		199.961	-
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde		17.222	16.491
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	4p / 16	523.547	1.196.437
Provisões	4b / 4o / 4q / 17	861.742	618.372
Provisão para IR e CSLL		-	163.098
Provisões para ações judiciais		861.742	455.274
Tributos e encargos sociais a recolher	4o / 4p / 18	4.589.663	1.069.872
Empréstimos e financiamentos a pagar	4n / 19	1.399.535	1.402.632
Débitos diversos	4p / 20	3.245.020	2.674.629
Conta corrente com cooperados		46.235	2.083
		19.619.173	14.344.128
Não Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4m / 15	3.458	5.533
Provisão para remissão		3.458	5.533
Provisões	4b / 4q / 17	1.569.312	421.114
Provisões para ações judiciais		1.569.312	421.114
Tributos e encargos sociais a recolher	4p / 18	11.931.388	11.085.113
Tributos e contribuições		112.691	-
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		11.818.697	11.085.113
Empréstimos e financiamentos a pagar	4n / 19	1.955.556	3.304.598
		15.459.714	14.816.358
Patrimônio líquido			
	21		
Capital social		5.203.790	5.075.199
Reservas		13.231.199	9.396.140
Fundo de reserva		10.465.455	6.466.404
FATES		508.870	672.862
Reserva para contingências		2.256.874	2.256.874
Resultado		5.723.550	3.389.789
Sobras à disposição da AGO		5.723.550	3.389.789
		24.158.539	17.861.128
Total do passivo e do patrimônio líquido		59.237.426	47.021.614

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS DOS EXERCÍCIOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(em Reais)

	Nota	31/12/2018	31/12/2017
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	4s	62.927.902	51.245.945
Receitas com operações de assistência à saúde		66.201.467	52.136.457
Contraprestações líquidas	22	66.199.302	52.133.016
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		2.075	3.441
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.273.565)	(890.512)
Eventos indenizáveis líquidos	4t	(47.454.151)	(39.633.022)
Eventos conhecidos ou avisados	23	(46.820.857)	(39.023.033)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(633.294)	(609.989)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		15.473.751	11.612.923
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		45.932	60.489
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora		6.428.670	16.814.216
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		5.588.573	15.370.834
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar		270.470	947.660
Outras receitas operacionais		582.909	495.722
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(13.282)	-
Outras despesas operacionais		(6.531.527)	(16.178.317)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(380.968)	(881.235)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(18.705)	(21.974)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(801.474)	(757.446)
Provisão para perdas sobre créditos		439.211	(101.815)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(6.150.559)	(15.297.082)
Resultado bruto		15.416.826	12.309.311
Despesas de comercialização		(151.175)	(228.336)
Despesas administrativas		(9.083.796)	(8.492.088)
Resultado financeiro líquido		191.716	264.487
Receitas financeiras		2.653.712	2.085.605
Despesas financeiras		(2.461.996)	(1.821.118)
Resultado patrimonial		21.095	29.644
Receitas patrimoniais		21.095	29.644
Resultado antes dos impostos e participações		6.394.666	3.883.018
Imposto de renda	4o	(20.501)	(31.032)
Contribuição social	4o	(12.300)	(18.619)
Participações sobre o lucro		(193.044)	(96.427)
Resultado líquido do exercício	4r	6.168.821	3.736.940

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(em Reais)

	Reservas de Sobras				Sobras a Disposição da AGO	Total
	Capital social	Fundo de reserva	FATES	Reserva para contingências		
Saldos em 31 de dezembro de 2016	4.558.811	4.180.737	686.904	2.256.874	1.924.474	13.607.000
Destinações da AGO de 27/03/2017:						
Retenção de sobras	-	1.924.474	-	-	(1.924.474)	-
Movimentação do exercício:						
Integração de capital	720.596	-	-	-	-	720.596
Baixa de cooperados	(203.408)	-	-	-	-	(203.408)
Utilização do FATES	-	-	(319.633)	-	319.633	-
Resultado do exercício:						
Ato cooperativo	-	-	-	-	3.611.946	3.611.946
Ato não cooperativo	-	-	-	-	124.994	124.994
Destinações estatutárias:						
Fundo de reserva - 10%	-	361.193	-	-	(361.193)	-
FATES - 5%	-	-	180.597	-	(180.597)	-
Transferência de sobras (atos não cooperativos)	-	-	124.994	-	(124.994)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2017	5.075.199	6.466.484	672.862	2.256.874	3.389.789	17.861.128
Destinações da AGO de 26/03/2018:						
Retenção de sobras	-	3.389.789	-	-	(3.389.789)	-
Movimentação do exercício:						
Integração de capital	280.351	-	-	-	-	280.351
Baixa de cooperados	(151.760)	-	-	-	-	(151.760)
Utilização do FATES	-	-	(544.826)	-	544.826	-
Resultado do exercício:						
Sobras do exercício	-	-	-	-	6.168.820	6.168.820
Destinações estatutárias:						
Fundo de reserva - 10%	-	609.262	-	-	(609.262)	-
FATES - 5%	-	-	304.631	-	(304.631)	-
Transferência de sobras (atos não cooperativos)	-	-	76.203	-	(76.203)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018	5.263.790	18.465.455	508.870	2.256.874	5.723.550	24.158.539

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Em 31 de dezembro de 2018 e 2017

(em Reais)

	31/12/2018	31/12/2017
Atividades operacionais		
Recebimento de plano de saúde	72.178.666	67.038.416
Resgate de aplicações financeiras	30.982.360	26.027.667
Outros recebimentos operacionais	10.591.695	6.162.936
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(39.133.920)	(37.715.341)
Pagamento de comissões	(39.619)	(224.911)
Pagamento de pessoal	(12.890.596)	(12.262.011)
Pagamento de pró labore	(392.173)	(254.231)
Pagamento de serviços de terceiros	(3.375.705)	(3.043.137)
Pagamento de tributos	(6.847.115)	(6.074.551)
Pagamento de contingências cíveis, trabalhistas e tributárias	(360.375)	(343.255)
Pagamento de aluguel	(623.741)	(616.552)
Pagamento de promoção e publicidade	(49.089)	(43.472)
Aplicações financeiras	(37.529.710)	(26.869.139)
Outros pagamentos operacionais	(9.399.547)	(9.135.337)
Caixa líquido das atividades operacionais	3.111.131	2.647.082
Atividades de investimento		
Recebimento de venda de ativo imobilizado - hospitalar	35.000	-
Recebimento de venda de ativo imobilizado - outros	75.000	-
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(440.476)	(469.755)
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(270.062)	(174.034)
Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(721.731)	(1.050)
Caixa líquido das atividades de investimento	(1.322.269)	(644.839)
Atividades de financiamento		
Integralização de capital em dinheiro	271.457	689.159
Recebimento de empréstimos e financiamentos	537.778	16.597.992
Pagamento de juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(94.081)	(1.229.036)
Pagamento da amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(490.702)	(17.945.793)
Pagamento de participação no resultado	(1.926.906)	(101.258)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(1.702.454)	(1.988.936)
Aumento (redução) do disponível	86.408	13.307
Saldo do disponível no início do exercício	21.076	7.769
Saldo do disponível no final do exercício	107.484	21.076
Aumento (redução) do disponível	86.408	13.307
Ativos livres		
Saldo do disponível + aplicações livres no início do exercício	6.508.547	5.275.719
Saldo do disponível + aplicações livres no final do exercício	13.590.627	6.508.547
Aumento (redução) dos ativos livres	7.082.080	1.232.828

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



Rua Coronel João Dias Guimarães, 435
Vila São João - Caçapava - SP
Fones: (51) 3654-8600 | 0800-130091
Central de Agendamento 0100.900.0000

Assembleia Geral Ordinária 2019


Parecer do Conselho Fiscal

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed de Caçapava, no exercício de suas atividades legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial encerrado em 31/12/2018, composto pelo Ativo, Passivo, Demonstração de Resultados, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração do Fluxo de Caixa, as Notas Explicativas e o Parecer da Auditoria Independente, bem como os documentos e saldos, sendo assim, constataram uma sobra contábil no exercício no valor de R\$ 5.723.550,99 (Cinco milhões, setecentos e vinte e três mil, quinhentos e cinquenta reais e noventa e nove centavos), a ser deliberado nesta AGO.

Constatando estar tudo exato, em perfeita ordem e de acordo com as determinações legais, é recomendada sua aprovação pela Assembleia Geral.

Caçapava, 11 de março de 2019.


Dr. André Telles de Mattos


Dr. Iuri Vieira Dair


Dra. Josiane Aguiar Andrade Barone



Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Diretores, Conselheiros e Cooperados da
Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico
Caçapava - SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico (Operadora)**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Operadora, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

As demonstrações financeiras do exercício anterior, findo em 31 de dezembro de 2017, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram examinadas por outros auditores independentes, que emitiram relatório em 02 de fevereiro de 2018 com opinião sem modificação.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Operadora ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 08 de fevereiro de 2019.

ADVISED Sul Auditores Independentes
CRC – SC 05655/O-9



Paulo Cesar Domingues Chagas
Contador – CRC 1SP132.722/O-2



Rogerio Marino
Contador – CRC 1SP187430/O-9

ÍNDICE REMISSIVO [102-55]

CONTEÚDO			
CÓDIGO GRI	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO			
102-1	Nome da Organização	10	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	10	
102-3	Localização da Sede	10	
102-4	Localização das Operações	10	Não há operação Internacional
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	10	
102-6	Mercados Atendidos	11	
102-7	Porte da Organização	10	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	27	
102-9	Cadela de Fornecedores	11 e 33	A Unimed Caçapava conta com médicos cooperados e rede prestadora composta por recursos próprios e credenciados
102-10	Mudanças Significativas na Organização e em sua Cadela de Fornecedores	14	Não houve mudança significativa no período coberto pelo relatório
102-11	Princípio ou Abordagem da Precaução	15	
102-12	Iniciativas Externas	34	
102-13	Participação em Associações	12	A participação da Unimed Caçapava é realizada por meio de seus dirigentes e colaboradores, em conselhos, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	4	Perspectivas da Diretoria Executiva com relação ao desempenho do ano de 2018
102-15	Principais Impactos, Riscos e Oportunidades	5	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	35	
102-17	Mecanismos de Aconselhamento e Preocupações Éticas	33	
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de Governança	36	
ENGAJAMENTO ENTRE AS PARTES			
102-40	Lista de Partes Interessadas	26	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	12	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	26	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	26	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	26	

PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	42	Sede e filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	26	Primeiro ano que a Unimed Caçapava realiza a construção deste relatório nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)
102-47	Lista de Tópicos Materiais	27	
102-48	Reformulação de Informações		Não há qualquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores nesta edição
102-49	Alterações em Escopo e Limites		Não há alterações significativas em relação ao período cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto
102-50	Período Coberto pelo Relatório	3	
102-51	Data do Último Relatório	3	O Relatório de Gestão referente ao período do exercício de 2017 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 26 de março de 2018. Posteriormente, foi encaminhado aos públicos de interesse e disponibilizado no site da cooperativa
102-52	Ciclo de Emissão de Relatórios	3	
102-53	Ponto de Contato para Perguntas Sobre o Relatório	3	
102-54	Declaração de Elaboração do Relatório de Conformidade com Standards GRI	3	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	52/53	
102-56	Verificação Externa		Este relatório não passará nesta edição por verificação externa
201 - DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	13	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2018 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas
202 - PRESENÇA DE MERCADO			
202-1	Proporção do Menor Salário Pago, por Gênero, Comparado ao Salário Mínimo Local	32	
301 - MATERIAIS			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	41	
307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não Conformidade com Leis e Regulamentos Ambientais	41	
416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
416-2	Casos de Não Conformidade Relativos a Impactos na Saúde e Segurança de Categorias de Produtos e Serviços	29	
417 - MARKETING E ROTULAGEM			
417-2	Casos de Não Conformidade em Relação a Informações e Rotulagem de Produtos e Serviços	30	



ANEXOS



NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

[CLIQUE AQUI PARA VISUALIZAR](#)



MANUAL DO FORNECEDOR

[CLIQUE AQUI PARA VISUALIZAR](#)

ASPECTOS PESQUISADOS PARA CONSTRUÇÃO DA MATRIZ DE MATERIALIDADE

- Aspecto 1: Desempenho Econômico
- Aspecto 2: Presença no Mercado
- Aspecto 3: Impactos Econômicos Indiretos
- Aspecto 4: Práticas de Compras
- Aspecto 5: Materiais Utilizados
- Aspecto 6: Consumo de Energia
- Aspecto 7: Consumo de Água
- Aspecto 8: Emissões de Poluentes
- Aspecto 9: Efluentes e Resíduos
- Aspecto 10: Conformidade com a Legislação Ambiental
- Aspecto 11: Empregabilidade
- Aspecto 12: Relações Trabalhistas
- Aspecto 13: Saúde e Segurança no Trabalho
- Aspecto 14: Treinamento e Educação
- Aspecto 15: Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Aspecto 16: Não Discriminação
- Aspecto 17: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva
- Aspecto 18: Trabalho Infantil, Forçado ou Análogo ao Escravo
- Aspecto 19: Comunidades Locais
- Aspecto 20: Combate à Corrupção
- Aspecto 21: Concorrência Desleal
- Aspecto 22: Conformidade com Leis e Regulamentos
- Aspecto 23: Saúde e Segurança do Cliente
- Aspecto 24: Satisfação dos Clientes e Beneficiários
- Aspecto 25: Comunicações de Marketing
- Aspecto 26: Privacidade do Cliente



ANS - Nº 33415-4

Central de Agendamento

0300 860 0000

SAC: 0800-130091

unimedcpv.com.br

