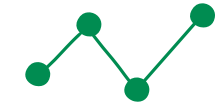
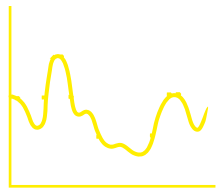
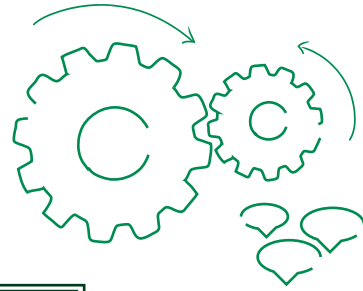
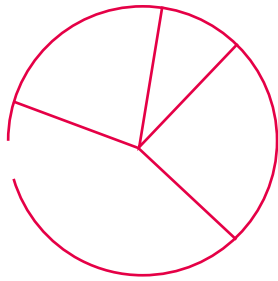
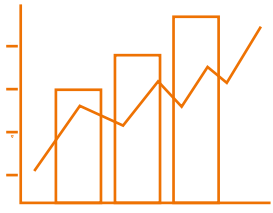


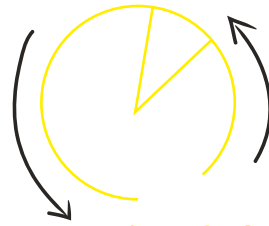
Business



Search



20%



15%

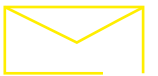
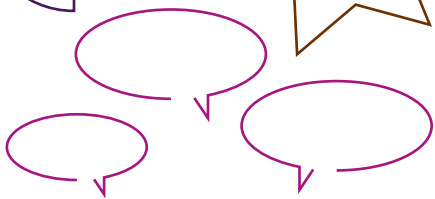
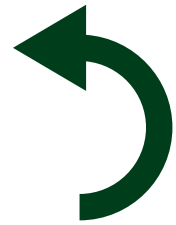
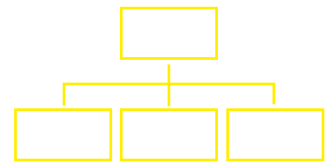
10%

30%

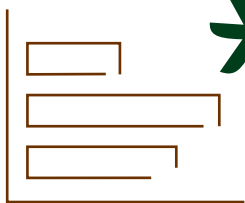
45%



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



$a+b=ab$   
 $a(a+b)=(a+a)+(a+b)$



2019



40%



unimedcpv.com.br  
f unimedcacapava

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

- Investimento
- Controle
- Qualidade



ANS - Nº 33415-4



# SUMÁRIO

# Estratégia e Análise

Sobre este Relatório



Estratégia e Análise .....	03
Mensagem da Diretoria Executiva	
Mensagem do Gestor	
Sistema Unimed .....	06
Perfil Organizacional .....	07
Recursos Próprios .....	09
Aspectos Materiais Identificados e Limites .....	23
Engajamento de Stakeholders .....	24
Governança .....	48
Ética, Integridade e Sustentabilidade .....	54
Desempenho Econômico/Financeiro .....	59
Balanco Patrimonial .....	66
Parecer Conselho Fiscal .....	71
Relatório Auditores .....	72
Índice Remissivo .....	76
Anexos .....	77
Metas 2020/2021 .....	78

## Expediente

**Produção e Editoração:** Agência Deze7  
**Redação:** Equipes de Projetos, Marketing Unimed Caçapava e Assessoria Deze7  
**Projeto Gráfico:** Agência Deze7  
**Fotos:** Fotógrafo Bruno Salles, Shutterstock e arquivo Unimed Caçapava

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização internacional sem fins lucrativos que se dedica a disseminar padrões para relatórios de desempenho econômico, ambiental e social das empresas, considerando as boas práticas de governança. Embasado nessas diretrizes, pela segunda vez a Unimed Caçapava apresenta seu Relatório de Sustentabilidade (antes representado nas versões de Relatório de Gestão) e, dessa forma, atende a opção “ESSENCIAL” da GRI Standards. **[GRI 102-54]**

Este relatório contempla informações referentes ao ano de 2019, do período de atuação da cooperativa de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com alguns comparativos de anos anteriores, demonstrando o compromisso da Unimed Caçapava com a transparência de suas ações, atendendo seus públicos de relacionamentos: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade local, governos e instituições. **[GRI 102-50]**

A construção deste relatório foi possível através da utilização de informações coletadas por sistemas de gestão, controles internos e por reuniões com as áreas que compõem a cooperativa, fornecendo indicadores e demonstrativos representando os aspectos sociais, econômicos, ambientais e de gestão, assim como seus impactos. A edição anterior deste relatório foi publicada no site da cooperativa [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br) em junho/2019 utilizando-se das diretrizes GRI na representação do Relatório de Sustentabilidade 2018. **[GRI 102-51]**

Para este relatório, não se buscou aferição externa **[GRI 102-56]**, esta publicação dará sequência

para os próximos Relatórios de Sustentabilidade, onde as publicações serão realizadas anualmente **[GRI 102 - 52]** e estarão disponíveis em formatos totalmente digitais. Quanto as informações publicadas no relatório anterior, não houve necessidade de alterações/reformulações **[GRI 102-48]** já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente. **[GRI 102-49]**

Diversos dados deste relatório foram extraídos das Demonstrações Contábeis de 2019, documento submetido à auditoria independente - ADVISER Sul Auditores Independentes registrada no CRC-SC sob o nº 05655/O-9, seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). O acesso para as Demonstrações Contábeis, o Balanço Patrimonial e o Parecer da Auditoria estão mencionados ao final deste relatório. **[GRI 102-56]**

Em caso de dúvidas e para mais informações sobre o conteúdo deste relatório, entre em contato pelo e-mail [relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br](mailto:relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br) ou telefone (12) 3654-8600 – ramal 8642. **[GRI 102 - 53]**

Tenha uma ótima leitura!

### Como Identificar a Diretriz GRI no Relatório

Durante a elaboração dos textos, figuras e gráficos, serão apresentados os indicadores GRI, que estão organizados por ordem no índice remissivo, ao final do relatório na pág 76. **[GRI 102-55]**

## Mensagem da Diretoria Executiva [GRI 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

## Mensagem do Gestor [GRI 102-15]



GERENTE GERAL  
Daniel O. Paiva

Chegamos a mais uma Assembleia Geral Ordinária em que, com grande satisfação, podemos constatar e compartilhar os frutos do excelente trabalho implementado por nosso corpo de médicos cooperados e colaboradores, os quais são refletidos administrativa, social e economicamente. A Unimed Caçapava se mantém com solidez no maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo, também maior rede de assistência médica do Brasil. Abaixo, listamos de forma breve, alguns dados que embasam a representatividade e o desempenho do nosso negócio, em 2019:

A Farmácia Unimed Caçapava continuou somando alto valor estratégico à operadora, com destaque à dispensação de medicamentos oncológicos aos nossos usuários.

O SOU (Saúde Ocupacional Unimed), que em 2019 completou 18 anos de existência, aumentou em 80% o número de colaboradores de empresas assistidas.

O Laboratório Unimed Caçapava manteve seu altíssimo padrão operacional e gerencial, refletido na obtenção de certificação nível Excelente pelo PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade).

O Hospital Unimed Caçapava permanece como pilar fundamental de nossa cooperativa perante nossos contratantes. Em 2019, recebeu certificação Selo Prata Unimed de Sustentabilidade, expedida pela Unimed do Brasil. Visando potencializar a capacidade de atendimento, bem como a adequação perante as normativas impostas pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), vem passando por ampliação estrutural,

com destaque à criação do Centro Obstétrico. Por fim, o Espaço Viver Bem, que em pesquisa de satisfação realizada com seus usuários, obteve índice de satisfação geral de 89%, reflexo do padrão dos serviços multidisciplinares prestados. Os resultados listados acima foram obtidos a despeito de um cenário de mercado altamente desafiador, em que a taxa de desemprego se manteve oscilando próxima aos 11%, com um crescimento ínfimo de apenas 2% do número de empregos formais em nossa área de ação.

Merecem grande destaque, também, as ações e iniciativas sociais desenvolvidas em 2019, com destaque aos encontros, interação e conagração promovidos pelo NAM (Núcleo de Atenção ao Médico), ao Encontro de Gestantes, ao Curso de Cuidador Domiciliar, ao Agosto Dourado, ao Setembro Vermelho, ao Outubro Rosa, ao Novembro Azul, ao Dia do Idoso, ao Movimento Unimed e a Campanha de Natal.

Finalizamos este relatório sinalizando que todas as atividades desenvolvidas por nossa cooperativa em seus recursos próprios estão alinhadas às melhores práticas de Responsabilidade Ambiental, e agradecendo, cheios de orgulho, a todos os seus funcionários e médicos cooperados, diante do comportamento e performance técnica que viabilizaram os resultados até aqui refletidos.

**Saudações cooperativistas!**

Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Caçapava, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos/serviços aos clientes e beneficiários finais. [GRI 102-45] Mais um ano de superação. Assim podemos definir 2019 para a Unimed Caçapava. Em meio a um cenário regional e nacional de incertezas e estagnação da economia, com influências regulamentares que contribuíram negativamente para o nosso desenvolvimento econômico/financeiro, além de estarmos inseridos em um mercado altamente competitivo, onde a concorrência desafia o nosso planejamento, ainda assim, demonstramos competência, união e eficiência administrativa, mantendo a susten-

tabilidade de nossa carteira e compondo integralmente nossas reservas financeiras. [GRI 103-2|103-3|201-1]

Respeitando integralmente os princípios cooperativistas e priorizando o desenvolvimento humano de nossos clientes, colaboradores e cooperados, em 2019 a cooperativa conseguiu alcançar importantes índices, como a discreta redução da sinistralidade, o crescimento dos ativos garantidores e o resultado financeiro de nosso balanço anual. Esses resultados são frutos de uma gestão profissional que há anos permeia na cooperativa, além de uma profissionalização crescente, aliada ao desenvolvimento pessoal de nossos colaboradores, que em conjunto, ano a ano, fazem cumprir as metas definidas em nosso planejamento estratégico.





# Sistema Unimed

O Sistema Unimed é considerado o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo, e é também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional, contando com 344 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 17 milhões de beneficiários.

O beneficiário Unimed conta com mais de 116 mil médicos cooperados, 119 hospitais próprios e 15 hospitais dia, 102 laboratórios, além de pronto atendimento médico, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir e assegurar qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico.



**104 MIL**  
empregos diretos



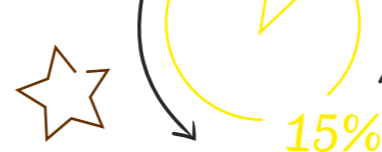
**116 MIL**  
cooperados



**17 MILHÕES**  
de beneficiários



Fonte: Unimed do Brasil <http://unimed.coop.br>

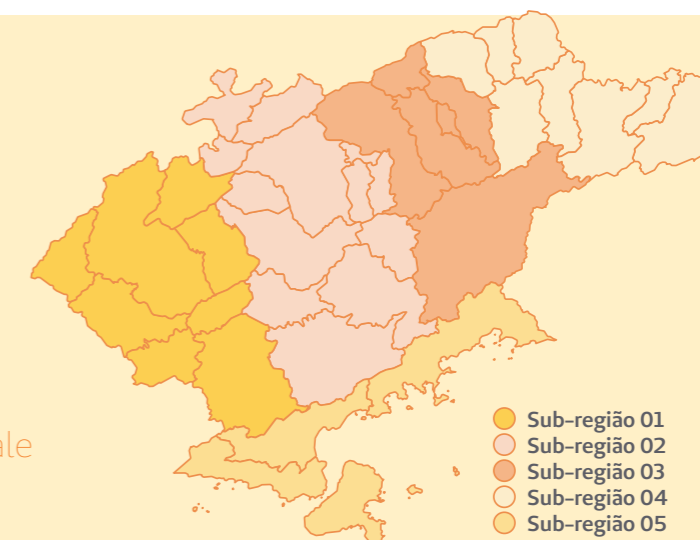


# Perfil Organizacional

## Unimed Caçapava

Atualmente, a Unimed Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico, CNPJ 48.721.401/0001-67, localizada na Rua Coronel João Dias Guimarães, nº 435, CEP 12281-350, na cidade de Caçapava-SP [GRI 102-3], conta com 91 médicos cooperados, 243 funcionários diretos e 67 funcionários indiretos. [GRI 102-1]

Abrangendo os municípios de Caçapava e Jambuí [GRI 102-6], possui 15 mil beneficiários próprios e ultrapassa 20 mil vidas (considerando os beneficiários de intercâmbio e de autogestão), sendo classificada junto à ANS como operadora de pequeno porte de acordo com a quantidade de beneficiários. [GRI 102-7]



A Unimed Caçapava, enquanto cooperativa estruturada, é formada pela operadora de planos de saúde e demais unidades de negócios, as quais são convenientemente nominadas de serviços ou recursos próprios, que desempenham papel preponderante em sua estratégia, e sustentabilidade. Com uma rede prestadora de 132

profissionais [GRI 102-9], oferece serviços de diversas especialidades médicas, laboratoriais e de saúde ocupacional, além de atuar próximo aos clientes na gestão de sua carteira, na prestação de assistência ao beneficiário, proporcionando cuidado e acolhimento.



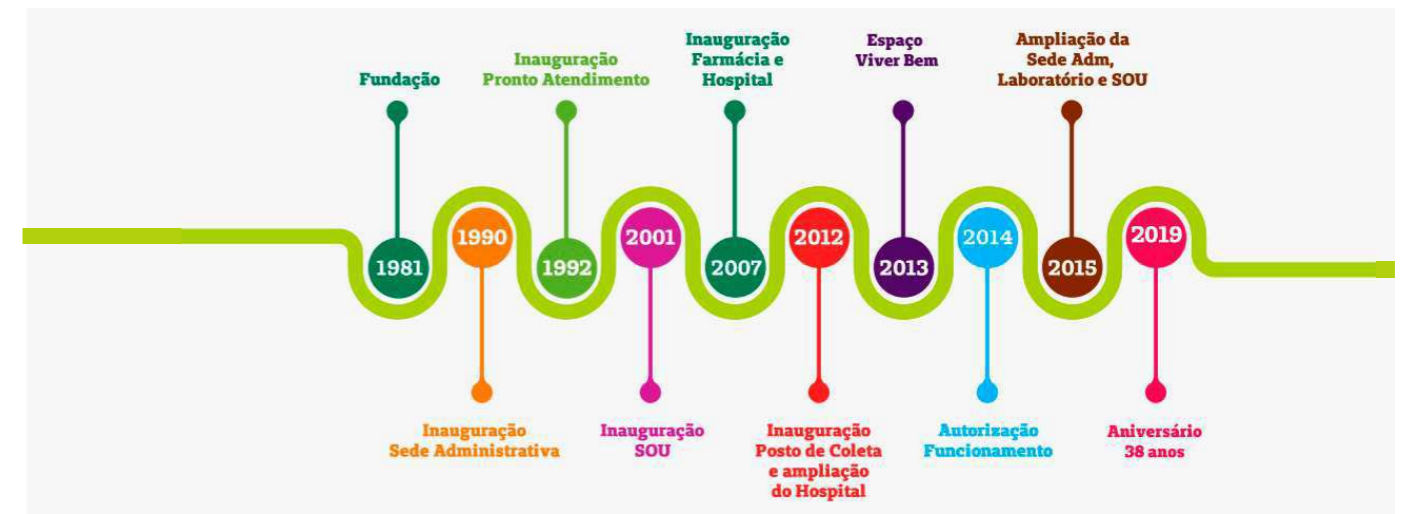
**DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA REDE PRESTADORA**



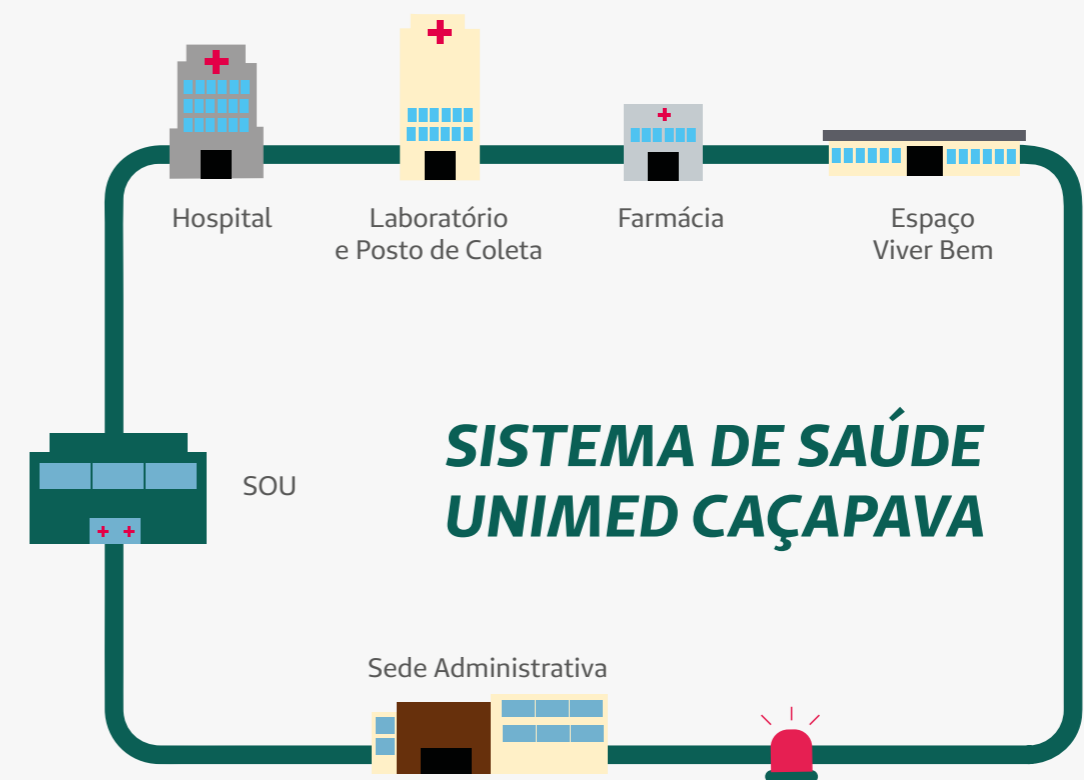
A cooperativa é regida pelo Estatuto Social, registrado na Junta Comercial de São Paulo, que tem como objetivo firmar, em nome de seus sócios, contratos e convênios de assistência à saúde com pessoas físicas e jurídicas, assim como contribuir para o desenvolvimento das condições sociais, ambientais e econômicas. A regulamentação da operadora é definida pela ANS e dos serviços de saúde pela ANVISA, entre as diretrizes do Sistema Unimed estão definidas no Manual de Intercâmbio Nacional e no Manual de Intercâmbio Estadual. Demais requisitos de outras partes interessadas são o atendimento à legislação vigente, critérios estabelecidos e relacionamento de qualidade. Ligada a Federação das Unimeds do Estado

de São Paulo (FESP) [GRI 102-4], que integra as cooperativas singulares de todo o estado, a Unimed Caçapava é administrada de forma independente. Cada estado possui sua própria Federação, as quais constituem a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, denominada como Unimed do Brasil, sendo este o órgão de representação máxima do sistema cooperativo de saúde suplementar, que agrega a totalidade das Unimed's do país e é detentora legal da marca. A Unimed do Brasil é a representante nacional e internacional do Sistema das Sociedades Cooperativas Unimed e tem como missão integrar o Sistema Unimed, buscar o fortalecimento dos princípios cooperativistas e valorizar o trabalho médico.

Nossa Trajetória até Aqui [GRI 102-4]



Recursos Próprios [GRI 102-2]





## Sede Administrativa



Atuando desde 1990, a sede administrativa fica localizada estrategicamente em uma via de fácil acesso, com estacionamento próprio e oferecendo no mesmo local o atendimento ao cliente, laboratório, farmácia e saúde ocupacional; concentra também sua estrutura administrativa, composta pelos departamentos de compras, contabilidade, contas médicas, financeiro, gestão de pessoas, mercado e regulação, projetos, tecnologia da informação, secretaria e NAM.

Rua Coronel João Dias Guimarães, nº 435 – Centro – Caçapava-SP.

## Farmácia

Programas Credenciados com até 50% de desconto

Vale mais Saúde	Sempre cuidando
Bayer para você	Saúde Evolução
SIGA	Saúde Fácil
EMS Saúde	Compromisso Saúde UCE
LongeVidade	Vale +Visão
Consciência pela Vida	Faz Bem

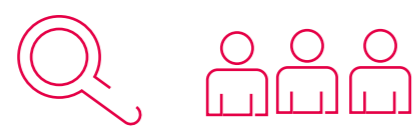


A Farmácia Unimed Caçapava foi criada com o intuito de estender os serviços oferecidos, agregando valor ao plano de saúde e garantindo a continuidade do tratamento através do acesso aos produtos de qualidade com preço justo. No ano de 2019, a Farmácia Unimed Caçapava desenvolveu o Programa de Assistência Farmacêutica que realiza o acompanhamento dos beneficiários que utilizam medicamentos de forma contínua. Foram atendidos pelo programa mais de 40 beneficiários, que se inscreveram através do site da Unimed Caçapava (utilizando o canal Assistência Farmacêutica), dos programas de saúde do Espaço Viver Bem e de participações na própria farmácia. Rua Coronel João Dias Guimarães, nº 435 – Centro – Caçapava-SP.



Em 2019, a Farmácia Unimed Caçapava dispensou medicamentos oncológicos aos seus pacientes em atendimento a RN (Resolução Normativa) ANS nº 428/2017, que define as diretrizes de fornecimento da medicação para tratamento de paciente com câncer. Essa é mais uma forma de demonstrar o quanto a Unimed Caçapava é preocupada com seus clientes, disponibilizando formas diferenciadas de serviços e produtos.





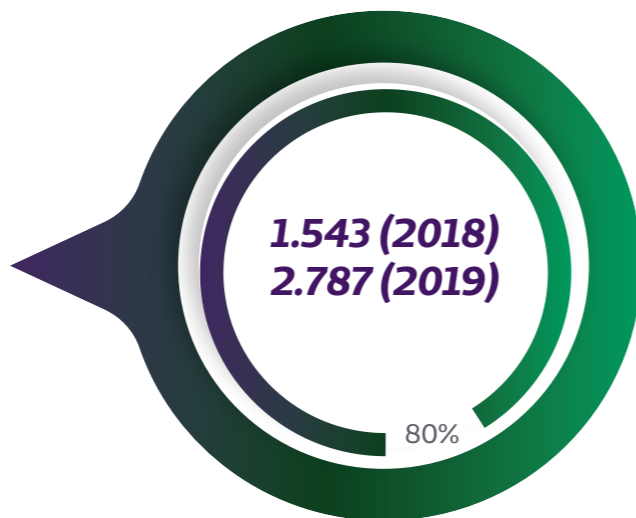
# SOU

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

Em 2019, o SOU – Saúde Ocupacional Unimed completou 18 anos. O setor possui uma equipe de profissionais formada por especialistas na área de assistência à saúde ocupacional e de segurança no trabalho, contando com estrutura completa e equipamentos atualizados para assessorar os clientes em suas demandas, com foco na saúde do trabalhador.

O SOU é responsável por atender mais de 3 mil colaboradores de empresas e tem como missão cuidar da saúde dos trabalhadores e incentivar sua melhor integração ao ambiente de trabalho. A equipe do departamento avalia os riscos existentes nos postos de trabalho e cuida para que os colaboradores não tenham sua saúde ameaçada ou prejudicada pela função que exercem, melhorando assim suas condições de trabalho e qualidade de vida.

Em 2019 o número de colaboradores atendidos cresceu mais de 80% em relação ao ano anterior.



**Serviços Médicos:** Realização de exames clínicos pelo médico do trabalho para emissão do ASO (Atestado de Saúde Ocupacional), que garante a aptidão do colaborador para exercer sua função. Se necessário, conforme indicado no PCMSO podem ser realizados exames complementares. O SOU oferece em sua estrutura os exames de eletrocardiograma, eletroencefalograma, audiometria, acuidade visual e espirometria, tornando seu diferencial, pois todos os exames complementares podem ser realizados no mesmo local.



O SOU também está habilitado a realizar outros serviços relacionados a medicina e segurança do trabalho, visando a capacitação para prestação de serviços.

- CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: Auxiliando na formação da CIPA na empresa;
- Treinamentos: Brigada de Incêndio; Trabalho em Altura; Utilização de EPIs; Descarte de Materiais e Utilização de Materiais Perfuro Cortantes.

Para 2020 o departamento reforça o compromisso em oferecer atendimento personalizado e focado na experiência dos clientes, para assim construir mais um ano de crescimento mútuo.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

## PROGRAMAS



**LTCAT** – O Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho é elaborado pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho e comprova a efetiva exposição do colaborador aos agentes nocivos para fins de aposentadora especial.

*Até 2019, o SOU realizou o LTCAT somente para a operadora e os seus recursos próprios, tendo como meta para o ano de 2020 a comercialização desse produto.*



**PCMSO** – O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional tem por objetivo monitorar a condição de saúde dos funcionários da empresa. É obrigatório para as organizações regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme NR (Norma Regulamentadora) nº 7. O programa varia de acordo com a necessidade da empresa, englobando exames médicos admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais.



**PPRA** – O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais contempla exigência legal que visa preservar a saúde e integridade física dos trabalhadores por meio do levantamento dos riscos nos locais de trabalho, a partir do qual são sugeridas medidas de controle.

## Laboratório

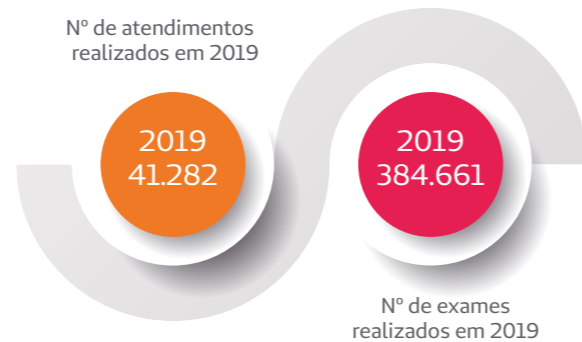


Com o propósito de atender bem seus clientes, o Laboratório Unimed Caçapava oferece dois amplos e excelentes espaços para coletas laboratoriais.

- Laboratório – Rua Bento Vieira, s/nº – Centro – Caçapava-SP;
- Posto de Coleta – Rodovia João Amaral Gurgel, Km1, nº 1225 – Sapé II – Caçapava-SP, anexo ao Hospital Unimed Caçapava, atendendo aos beneficiários, inclusive aos sábados.



Referência em atendimento na cidade de Caçapava, o Laboratório Unimed Caçapava possui certificação de nível Excelente pelo PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade). Nele são realizados diversos tipos de exames laboratoriais. Desde 2012, passou a atender também anexo ao Hospital Unimed Caçapava, pensando em oferecer um serviço cada vez melhor. Com uma estrutura moderna, o recurso conta com salas de coleta de sangue e curva glicêmica (adulto e infantil), equipamentos modernos e com uma ampla recepção para garantir o melhor atendimento e resultados de exames mais rápidos.



## Hospital



Inaugurado em 2007, o Hospital Unimed Caçapava surgiu com o intuito de ser modelo em qualidade na prática médica da sua região. Conta com 02 salas cirúrgicas, 30 leitos, consultórios, sala de triagem e é referência em tecnologia para o atendimento de baixa complexidade. Rodovia João Amaral Gurgel, Km1, nº 1225 - Sapé II - Caçapava-SP.

O hospital recebeu a certificação Selo Prata Unimed de Sustentabilidade, expedido pela Unimed do Brasil. A certificação registra que o hospital possui boas práticas nos pilares de saúde ambiental, social e econômica. As certificações ocorrem em edições bienais, sendo a próxima no ano de 2020.



Em 2020 o Hospital Unimed Caçapava passará por uma reforma, aumentando sua estrutura que atualmente é composta por:

### Centro Cirúrgico

O centro cirúrgico possui duas salas estrategicamente planejadas e equipadas com aparelhos modernos. Com a reforma, contará com um centro obstétrico, composto por duas salas, sendo uma cirúrgica para parto cesárea e outra de parto normal, além de uma nova RPA (Recuperação

Pós-Anestésica) e sala de higienização e admissão.

O Hospital conta com uma equipe altamente treinada, que trabalha de acordo com o protocolo de cirurgia segura, sendo realizadas as cirurgias para pacientes adultos e pediátricos de baixa complexidade.

Em números absolutos de cirurgias realizadas no Hospital Unimed Caçapava, durante 2019, houve uma redução de 1% em relação ao ano de 2018, uma vez que deu-se um total de 2.554 procedimentos cirúrgicos.

### Número de Cirurgias



### Berçário e Maternidade

A maternidade do Hospital Unimed Caçapava é reconhecida pela estrutura e pelo atendimento humanizado de excelência. É colocado à disposição para a saúde da mamãe e do bebê todo o cuidado e modernidade que eles merecem.







### Pronto Atendimento

O pronto atendimento (P.A.) do Hospital Unimed Caçapava atende 24 horas, sete dias por semana. É referência em urgência e emergência na região e conta com médicos plantonistas e equipe de enfermagem em tempo integral. Com modernas instalações e equipamentos de última geração, o P.A. permite a realização de procedimentos nas especialidades de ginecologia e obstetrícia, cirurgia geral, radiologia, ortopedia e anestesiologia.

logia. É composto também por 4 consultórios (sendo dois clínicos, um pediátrico e um para consulta pré-anestésica), uma sala para curativos, uma sala obstétrica para acolher as gestantes, 10 poltronas de medicação, 05 boxes de observação e sala de urgência/emergência com 2 leitos a qual contém monitor multi parâmetros, ventilador mecânico, desfibrilador, aspirador portátil, aparelho de eletrocardiograma e os demais equipamentos de suporte avançado a vida.

Durante 2019 o Hospital Unimed Caçapava teve uma média de 1.100 atendimentos mensais em seu Pronto Atendimento, com um total de 13.312 beneficiários atendidos (convênios e particulares), com média de 5% que necessitaram internação.

# 1.100

atendimentos mensais em seu Pronto Atendimento

### Remoção

A remoção terrestre é um serviço próprio, além de contar com o apoio de empresas especializadas. O hospital conta atualmente com 02 (duas) ambulâncias de suporte básico em sua frota. A finalidade do serviço é prestar atendimento diário de remoções em perímetros urbano e perimetral, para realizações de exames e/ou transferências hospitalares.



## Espaço Viver Bem

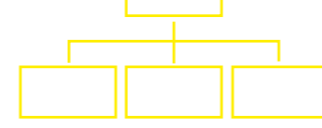
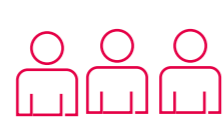


Pensado especialmente para os clientes Unimed Caçapava, o Espaço Viver Bem, há 06 anos, promove medicina preventiva aos seus beneficiários. Rua Vinte e Oito de Setembro, nº 48 - Centro - Caçapava-SP.



Com uma equipe multidisciplinar composta por profissionais das áreas de enfermagem, fisioterapia, psicologia, nutrição e educação física, o Espaço Viver Bem atua desde 2013 com o objetivo de oferecer serviços e programas voltados para a qualidade de vida dos beneficiários, cooperados e colaboradores da Unimed Caçapava. A

promoção e atenção à saúde é norteada através dos programas que são ofertados pelo Espaço Viver Bem e também o cuidado com a saúde corporativa através do trabalho com os beneficiários dentro das empresas, avaliando o perfil de cada cliente e incorporando os programas já existentes, em dimensão empresarial.



20%



Promover a adoção de hábitos saudáveis, mudança de atitudes, cuidados preventivos em saúde e qualidade de vida de seus beneficiários, são ações realizadas pelo Espaço Viver Bem. A ênfase na prevenção é uma estratégia e se afirma como opção frente à necessidade de reestruturação do sistema de saúde. Os programas desenvolvidos pelo Espaço Viver Bem estimulam os beneficiários a adoção de cuidados preventivos, que vão desde educar a melhor forma de cuidar da saúde até o gerenciamento de casos,

com equipe multidisciplinar, quando necessário, sempre baseado nos critérios previamente definidos. O cuidado e a utilização com responsabilidade do plano de saúde têm impacto na redução de custos assistenciais e reflexo nos índices de sinistralidade da cooperativa. O departamento desenvolve também ações e campanhas de saúde voltadas para seus beneficiários, de modo a sensibilizá-los sobre a importância dos cuidados com a saúde, sendo elas:



### Encontro de Gestantes

O Encontro de Gestantes é um sucesso de participação de público e é uma extensão do programa Viva a Vida. Há 6 anos é oferecido pela Unimed Caçapava através do Espaço Viver Bem, com o objetivo de promover o cuidado e atenção à saúde da mamãe e do bebê. O evento consiste no desenvolvimento de encontros onde são abordados diversos temas, a fim de proporcionar o esclarecimento de dúvidas e oferecer uma visão ampla do processo materno-infantil.

Os assuntos abordados são:  
· Alterações físicas na gestação;

- Nutrição da gestante e do bebê;
  - Atividade física e alteração postural na gestação;
  - Alterações psicológicas na vida do casal e alterações pós-parto;
  - Tipos de parto e cuidado pós-parto;
  - Regresso ao Lar;
  - Importância da amamentação e o desenvolvimento motor do bebê.
- Além da equipe multidisciplinar, participam desta ação: médicos cooperados das áreas de ginecologia, obstetrícia e pediatria, fonoaudióloga, odontologista e um representante do hospital, para apresentar a estrutura hospitalar.



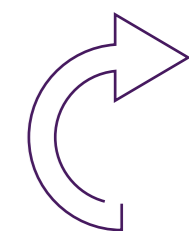
### Agosto Dourado

A amamentação traz benefícios mútuos para mães e bebês. Por isso, no mês de agosto é comemorado o “Agosto Dourado”, que faz alusão ao alimento que vale ouro: o leite materno. Pensando na relevância do assunto, a Unimed Caçapava realizou uma ação como parte do Programa Viva a Vida, para promover uma integração entre gestantes e mães, permitindo uma grande troca de experiências e esclarecimento de dúvidas. Cada detalhe deste momento foi cuidadosamente pensado de forma a possibilitar um ambiente acolhedor e confortável para o encontro, além de ser oferecido um delicioso café e entregue um brinde no final do evento.



### Setembro Vermelho

A ação em sensibilização a importância da saúde do coração intitulada “Setembro Vermelho”, contou com a realização de um circuito saúde interno para aferição de pressão arterial, glicemia e IMC (Índice de Massa Corpórea), para junto ao beneficiário e com o coordenador clínico do departamento – Dr. Marco Aurélio Lara, serem definidas as linhas de cuidado adotadas. A ação contou também com uma palestra educativa sobre o tema, realizada pelo Dr. André Luiz Santos Novaes em uma das empresas parceiras da Unimed Caçapava.





**Outubro Rosa e Novembro Azul**

O Espaço Viver Bem em parceria com os médicos cooperados - Dra. Fabiane Cristine Wenchenck Botelho Cabral (mastologista), Dra. Luciane Goia de Araújo Zamboni (ginecologista) e Dr. Luiz Eduardo Azevedo Ferretti (urologista), realizaram uma campanha para conscientização da prevenção dos cânceres de mama, colo de útero e próstata. A busca destes beneficiários ocorreu através do mapeamento das bases de dados, verificando



aqueles que enquadrassem no perfil do público alvo e na indicação de elegíveis pelo ambulatório das empresas e pelos médicos cooperados. Para divulgação da ação foram fixados banners nos recursos da cooperativa, enviados e-mails marketing, afixados cartazes nos murais da cooperativa e das empresas contratantes, além da equipe do Espaço Viver Bem estar toda uniformizada com camisetas personalizadas para ação e distribuição de uma sacola de compras personalizada com o tema da campanha como brinde. Além do sucesso evidente da ação realizada em 2019, em consequência da campanha de saúde de 2018, em prol do Outubro Rosa e Novembro Azul, o departamento de marketing da Unimed Caçapava conquistou o segundo lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing promovido no 2º Encontro Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento do Sistema Unimed, com a inscrição da campanha de 2018 que trabalhou com o mote: 2 cores 1 luta. Juntos na prevenção.

**Dia do Idoso**



Como parte integrante do Programa Viva Bem promovido pelo Espaço Viver Bem, no mês de outubro foi realizado um dia diferente no departamento. Para marcar essa data tão importante, um professor de dança de salão foi recebido pelo espaço, para embalar os idosos, que aproveitaram a novidade e se revelaram verdadeiros dançarinos.

**Principais Marcas, Produtos e Serviços [GRI 102-2]**

A Unimed Caçapava comercializa planos de saúde de abrangência local, regional e nacional, para pessoas jurídicas, na categoria pré-pagamento. Todos os produtos são comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98 nas seguintes modalidades:

▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Local com Fator	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Nacional sem Fator
▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Regional Participativo	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Apartamento Regional Participativo
▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Regional com Fator (REFERÊNCIA)	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Apartamento Regional com Fator
▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Regional com Fator	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Apartamento Regional sem Fator
▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Regional sem Fator	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Apartamento Nacional com Fator
▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Enfermaria Nacional com Fator	▶ <b>Coletivo Empresarial</b>	Apartamento Nacional sem Fator

O produto com coparticipação é uma boa opção para o cliente, pois proporciona uma mensalidade menor, já que há a contribuição com um percentual das despesas de acordo com sua utilização. A coparticipação colabora para o uso

consciente do plano, gerando um resultado mais sustentável. Em 2019 os beneficiários com coparticipação representaram 93,4% do total da carteira de clientes da Unimed Caçapava. [GRI 102-11]



**Mercado**

O ano de 2019 se iniciou com muitas expectativas para o mercado brasileiro como um todo, tendo em vista as apostas dos investidores com a nova legislatura, que vinha difundindo uma linha econômica liberal. No entanto, o que se percebeu foi que, com o atraso na aprovação da reforma da previdência, a economia somente mostrou sinais de recuperação no final do segundo semestre, quando ficou definida uma expectativa de crescimento de apenas 1% para o PIB (Produto Interno Bruto), ainda a se confirmar após o fechamento dos dados estatísticos nacionais.

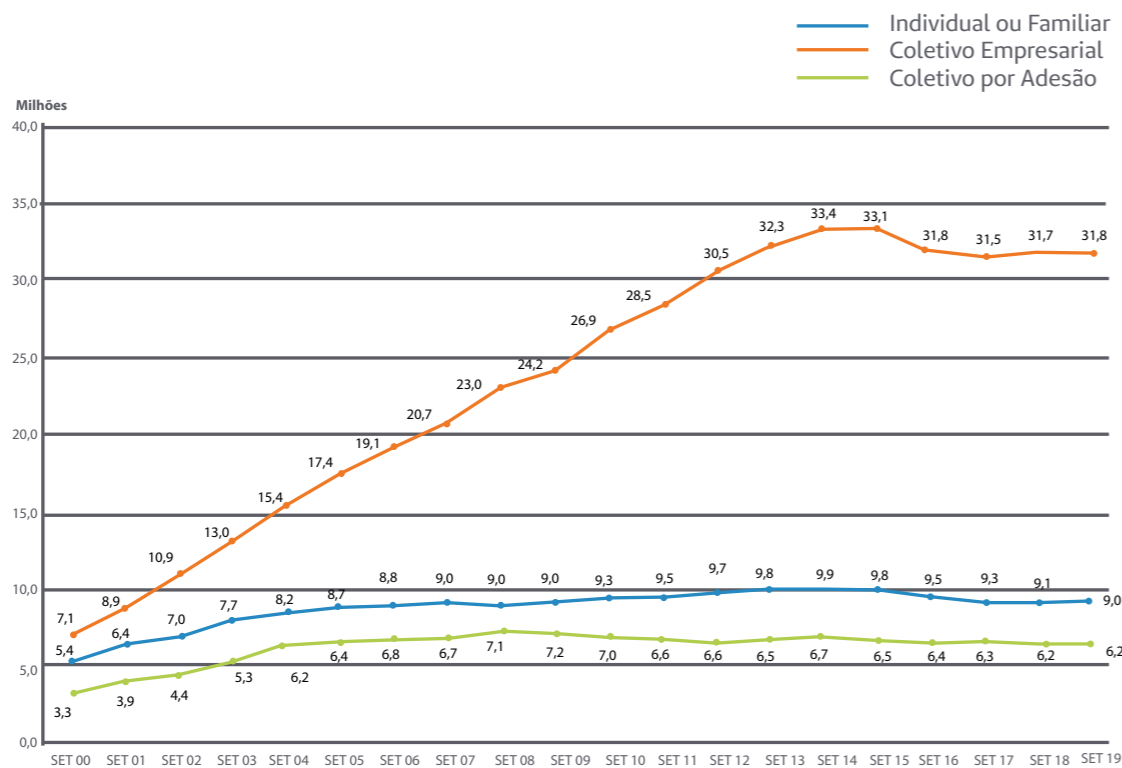
A taxa de desemprego é uma das principais preocupações do cenário econômico brasileiro, que no ano de 2019 manteve-se próxima à 11%, com poucas mudanças se comparada com o ano de 2018. É exatamente neste cenário onde se desenham os maiores desafios do setor de saúde suplementar, já que, historicamente, os planos coletivos empresariais (aqueles que oferecem cobertura para a população vinculada a uma pessoa jurídica por relação empregatícia ou estatutária) são os que agregam o maior número de beneficiários, sendo, portanto, uma das principais engrenagens deste mercado.

No ano de 2019, a área de ação da Unimed Caçapava, que são as cidades de Caçapava e Jambuí, obteve apenas 2% de crescimento no número de empregos formais, segundo o CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), indicador que tem relação direta com o número de vidas das empresas contratantes. Com o pequeno crescimento do setor e a acirrada concorrência foi necessário um grande esforço para a manutenção de mais de 15 mil beneficiários, com idade média de 30 anos, tendo a marca Unimed um market share 55%, na área de ação da Unimed Caçapava.

IDADE MÉDIA		
Operadora	Modalidade	Setor
30,5	35,1	35,4

Fonte: Sala de Situação/ANS/Nov/19

**Beneficiários de planos de assistência médica por tipo de contratação do plano (Brasil 2000-2019)**



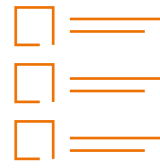
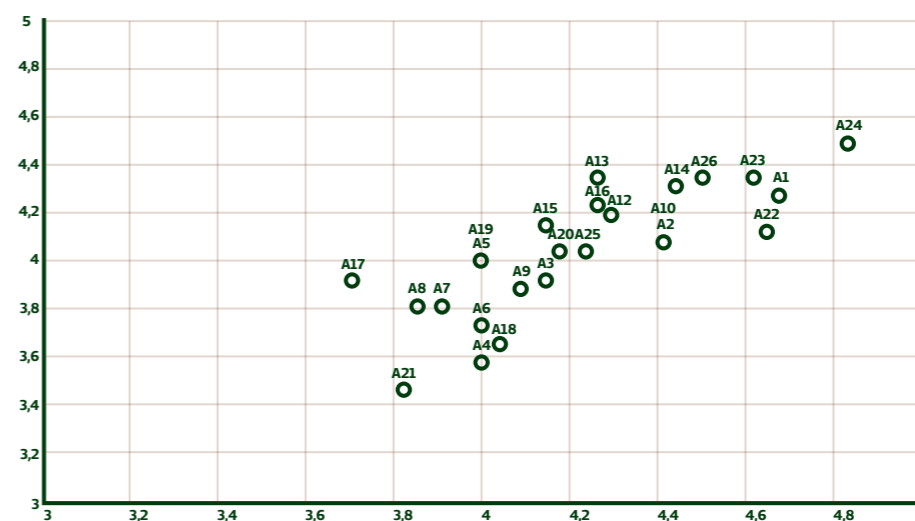
Fonte: SIB/ANS/MS-11/2019

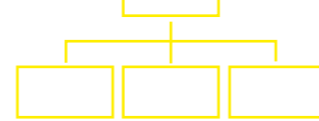
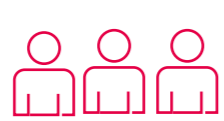
## Aspectos Materiais Identificados e Limites

### Matriz de Materialidade

A pesquisa de materialidade assim como o planejamento estratégico da Unimed Caçapava são realizados a cada dois anos. Visto que no ano de 2019 não aconteceram mudanças e fatos significativos que justificassem novo levantamento, foi utilizada novamente a pesquisa de 2018 com as identificações dos assuntos de interesses dos stakeholders. A pesquisa com os públicos de relacionamento foi feita entre maio e junho de 2018 e contou com a participação de 54 respondentes distribuídos entre médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores

de materiais, colaboradores de outras Unimeds, beneficiários e membros da comunidade em geral. [GRI 102-43] Foram apresentados 26 temas [GRI 102-46] alinhados às diretrizes GRI-G4 que poderiam ser relevantes ao público de relacionamento com a operadora e que comporiam a pesquisa. [GRI 102-42] As perguntas foram encaminhadas por e-mail, elaborados formulários impressos e digitais (pesquisa online) para aplicação da mesma, que foram submetidos aos diferentes públicos que apresentaram sua opinião sobre a relevância dos temas.





20%



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 Unimed, beneficiários e comunidade em geral). [GRI 102-44]

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. [GRI 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

## Engajamento de Stakeholders

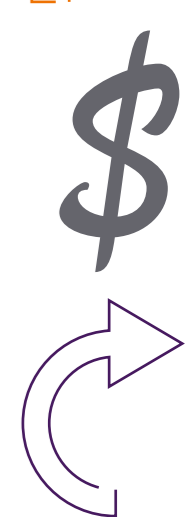
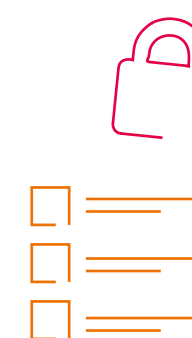
Stakeholders Unimed Caçapava [GRI 102-40]

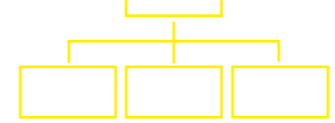
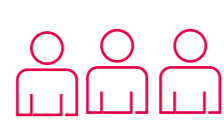


Especialmente por seu alicerce cooperativista, a Unimed Caçapava mantém relações com diversas associações da região, do estado e do país. O objetivo é fortalecer suas operações e atividades junto às organizações, reforçando a marca e contribuindo para o desenvolvimento social, econômico e ambiental. [GRI 102-13]

A exemplo disto, a Unimed Caçapava mantém relações com as seguintes associações:

- **ACIC** – Associação Comercial e Industrial de Caçapava;
- **SINDHOSP** – Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Demais Estabelecimentos de Saúde do Estado de São Paulo – Comitê de RH e Qualidade;
- **CRBio-01** – Conselho Regional de Biologia;
- **CRF-SP** – Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;
- **SECMESP** – Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo;
- **FEHOESP** – Federação dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde, Laboratórios de Pesquisas e de Análises Clínicas e Demais Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo;
- **COREN-SP** – Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo;
- **APECIH** – Associação Paulista de Epidemiologia e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde;
- **SEESP** – Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo;
- **SINDINUTRI** – Sindicato dos Nutricionistas do Estado de São Paulo;
- **SINTARESP** – Sindicato dos Tecnólogos, Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado de São Paulo;
- **SINTESP** – Sindicato dos Técnicos em Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo;
- **SINFAR** – Sindicato dos Farmacêuticos de São Paulo;
- **SESCOOP** – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo.





## Clientes

A área de mercado e regulação, como um setor estratégico foi responsável pela gestão dos contratos da operadora, atuando para o equilíbrio da relação com as empresas contratantes, sendo composta pelos departamentos comercial e relacionamento

e marketing através da gestão das seguintes áreas: cadastro, jurídico, regulação, qualidade, inteligência de mercado, vendas, marketing, comunicação e relacionamento com o cliente.



### Comercial

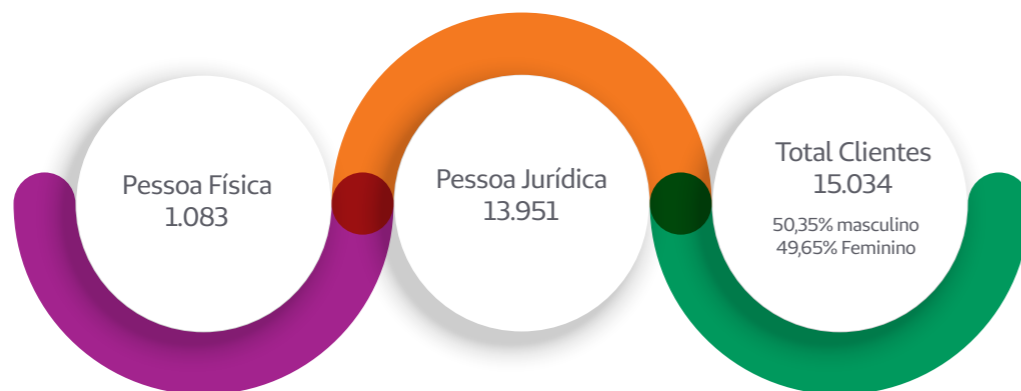
O ano de 2019 foi uma oportunidade para que a área comercial da Unimed Caçapava reciclasse seus conhecimentos e, na medida do possível, se reinventasse diante do cenário econômico apresentado pela região. Através do calendário de eventos disponibilizado pela Unimed do Brasil, as

lideranças da área participaram do curso PNDM (Programa Nacional de Desenvolvimento de Mercado), uma oportunidade de trocar experiências mercadológicas com diversas cooperativas do Sistema Unimed no país, além de aprimorar as estratégias para uma boa gestão de vendas, de contratos, de relacionamento com os clientes, de reajuste e de inteligência de mercado.

Assim, considerando os conhecimentos adquiridos, atrelado a realidade econômica do mercado brasileiro, inclusive a região do Paraíba, onde as pessoas que perderam suas posições no mercado de trabalho passaram a investir em negócios próprios, proporcionando um crescente aumento no número de pequenas e médias empresas, a Unimed Caçapava decidiu reestruturar sua área de vendas, definindo um novo direcionamento, com uma política comercial e o estabelecimento de metas a serem observadas no ano de 2020. Ainda no último ano, alinhada às diretrizes do Programa Qualifica, a área comercial instituiu e monitorou diversos indicadores de controle e performance da cooperativa, dentre os quais pode-se

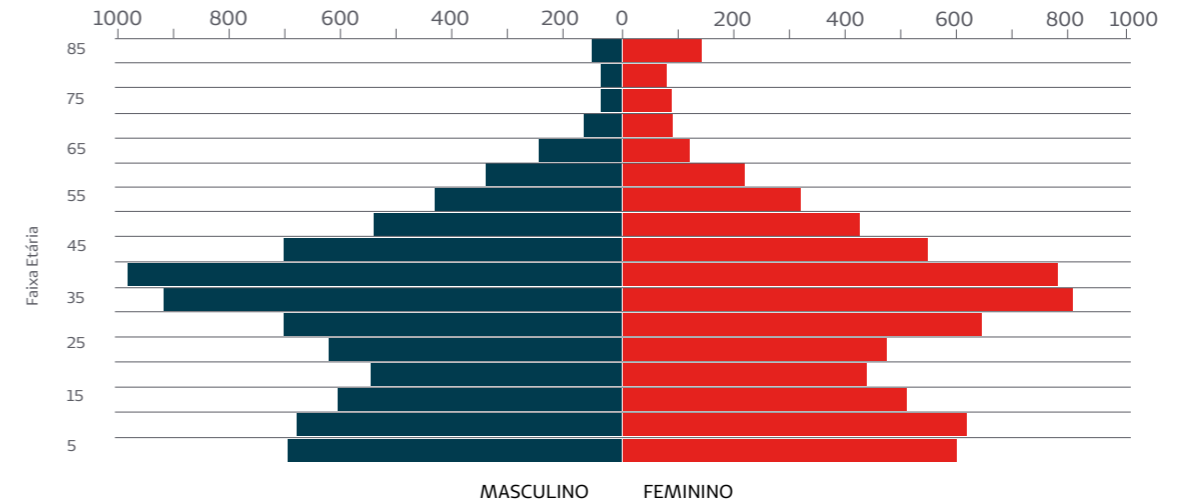
citar o controle do *market share*, efetividade na aplicação dos reajustes de planos de saúde, índice de qualidade cadastral, resolutividade das NIP's e monitoramento da rentabilidade da carteira Unimed Caçapava. A partir do registro e acompanhamento destes indicadores, foi possível evidenciar ainda mais o resultado do trabalho da equipe do comercial, destacando ainda a implantação de novos estudos de inteligência de mercado, os quais possibilitam a operadora acompanhar sua posição perante o mercado local, comparando-se com as operadoras da concorrência, além de permitir acompanhar a rentabilidade de cada um dos produtos existentes no portfólio da cooperativa.

### Distribuição de Vidas por Tipo de Cliente



Fonte: Caderno 2.0 - ANS - SIB Nov/19

### Distribuição de Beneficiários por Faixa Etária



Fonte: Caderno 2.0 - ANS - SIB Nov/19

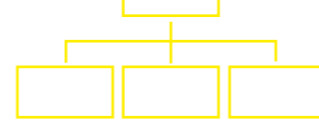
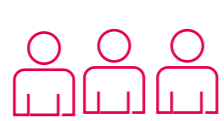
### Tipo de Contratação



### Conformidade [G4-PR2][G4-SO8]

Seguindo as exigências da ANS e a Lei 11.785/2008, quanto aos contratos que são comercializados e os materiais de apoio às vendas, a Unimed Caçapava respeita a conformidade que define o tamanho mínimo de letras para contratos, assim como man-

tém todos os seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor e atende às demais exigências da ANS. Em 2019, não foram identificadas denúncias ou queixas junto ao CONAR (Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária), e nem situações de não conformidade com as demais leis relacionadas a este tema.



20%



### Relacionamento e Marketing

O departamento de relacionamento e marketing da Unimed Caçapava, é responsável por administrar as solicitações das empresas contratantes, bem como acompanhar as necessidades dos contratos junto à gerência de mercado e regulação, trabalhando na fidelização dos clientes. Esse trabalho ocorre com o apoio das atendentes empresariais, que prestam atendimento nos maiores clientes da operadora, esclarecendo dúvidas sobre o contrato, auxiliando em processos de autorizações de procedimentos, bem como com a equipe interna que presta orientações para os demais clientes tanto na forma presencial, quanto através do e-mail relacionamento@unimedcpv.com.br.

Desenvolve também, em conjunto com o Espaço Viver Bem, programas de saúde personalizados, de acordo com a necessidade de cada empresa e

campanhas de saúde para a carteira de clientes. Em 2019 além de palestras, bancadas e ações, manteve os programas de saúde nas empresas. A área também desenvolve atividades que envolvem os demais stakeholders da cooperativa, como ações junto aos colaboradores, cooperados e população da cidade.

Em 2019 as ações de destaque foram as elencadas abaixo:

#### Dia Internacional da Mulher

Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a área desenvolveu uma campanha com a decoração das recepções e a entrega de algodões-doces para todas as clientes atendidas, além da entrega de brindes para as mulheres das empresas contratantes e para as colaboradoras da Unimed Caçapava.

### Movimento Unimed 2019

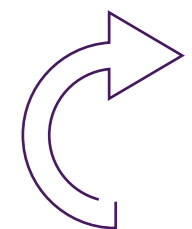
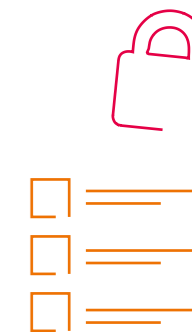
Com o objetivo de promover a adoção de hábitos saudáveis para a melhora na qualidade de vida, a Unimed Caçapava realiza anualmente o Movimento Unimed, um evento esportivo voltado para cooperados, colaboradores, clientes, atletas e população em geral. A área de relacionamento e marketing é

responsável por captar as inscrições dos atletas das empresas contratantes e preparar uma tenda para recepcioná-los no dia do evento, com um café da manhã preparado especialmente para cada uma das empresas participantes. Em 2019 as inscrições dos atletas das empresas representaram 57% dos inscritos.



#### Ações e Brindes Exclusivos aos colaboradores

Foram entregues aos colaboradores da Unimed Caçapava um cupcake personalizado, em homenagem ao dia das mães e dos pais.

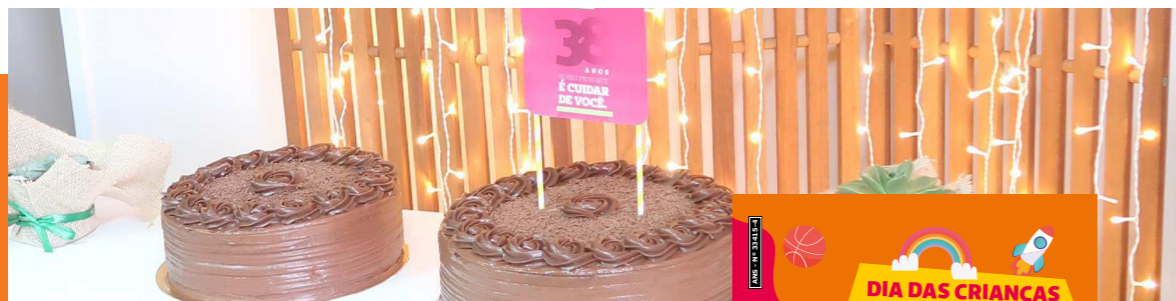




**Agosto Dourado, Setembro Vermelho, Outubro Rosa e Novembro Azul**

Nas campanhas de saúde elaboradas pela Unimed Caçapava, através do Espaço Viver Bem, com o objetivo de conscientizar os beneficiários sobre a importância do aleitamento materno,

sobre a prevenção de doenças cardiovasculares e dos cânceres de mama e próstata, a área de relacionamento e marketing foi responsável pelo desenvolvimento de uma identidade visual para cada ação, propondo uma decoração diferenciada ao departamento para recebimento dos beneficiários e um brinde especial aos participantes.



**Aniversário da cooperativa/Dia das crianças**

Em comemoração aos 38 anos da cooperativa e ao mês das crianças, foi preparado um café especial para fechamento da campanha de arrecadação de brinquedos (novos e usados) e chocolates, angariados na ação promovida pela cooperativa durante o mês de outubro. Mais de 160 itens foram arrecadados e destinados para a instituição de assistência social Lar Emmanuel. A intenção foi despertar a solidariedade nos colaboradores, preparando para o clima de final de ano.



**Dia do Cliente e Final de Ano**

Para promover a sinergia entre a cooperativa e seus clientes, no dia do cliente – comemorado em 15 de setembro, a Unimed Caçapava presenteou seus contatos empresariais com um kit de aromatizador de ambientes e sabonete líquido. Para os clientes que passaram pelas recepções, além de um ambiente decorado, foi entregue em todos os atendimentos um mini aromatizador de ambientes. A linha de trabalho da ação foi: “A essência que nos move: Você”.



**Pesquisa de Satisfação**

Pelo primeiro ano, a cooperativa realizou uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários, aplicando o formulário no padrão da ANS. A realização da pesquisa foi conduzida pela área

de relacionamento e marketing e foi aplicada entre março e abril de 2019. O desempenho da Unimed Caçapava nos aspectos que analisam a satisfação, foi positivo, tendo como destaque o índice de recomendação que atingiu a marca de 95% da população pesquisada.



20%

15%





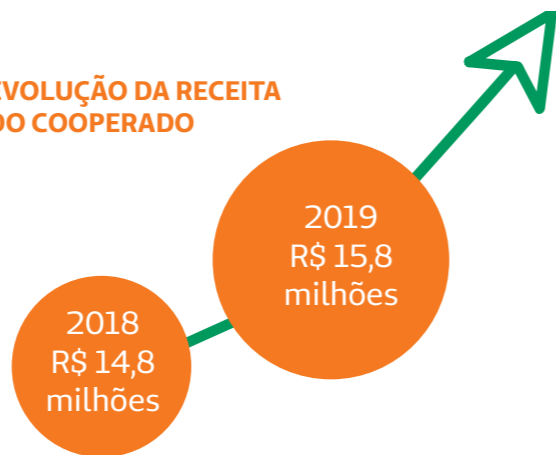
## Cooperados

### NAM – Núcleo de Atenção ao Médico

Atuando desde 2018, o NAM tornou-se o canal de comunicação, orientação, acolhimento e desenvolvimento das atividades do médico cooperado com a cooperativa.

Os resultados de mais um ano positivo permitiu o reajuste nas consultas e nos procedimentos, respectivamente em 7,69% e 4,76%. O aumento é consideravelmente acima de INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) e do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fazendo jus ao fato da cooperativa estar na busca por formas de remunerar melhor seus médicos.

### EVOLUÇÃO DA RECEITA DO COOPERADO



A Unimed Caçapava oferece diversos benefícios a seus cooperados, considerando as suas necessidades e expectativas, bem como a sua satisfação junto à cooperativa, buscando melhorar a sua qualidade de vida e de seus familiares.

### BENEFÍCIOS OFERECIDOS

- Plano de Saúde com desconto (AMECO);
- Atendimento nos serviços próprios, inclusive para familiares;
- Autorizações de exames e procedimentos, inclusive para familiares;
- Convênios farmácias;
- Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT);
- Seguro de vida;
- Ressarcimento auxílio funeral;
- Cartão do Cooperado;
- Benefício de consultório;
- Internet de fibra óptica nos consultórios;
- Planos de saúde ocupacional;
- Sistema de atendimento de informática;
- Plano de gerenciamento de resíduos;
- Assessoria farmacêutica;
- Assessoria jurídica;
- Pagamento da Taxa do CRM.



### Dia do Médico

Tradicionalmente a Unimed Caçapava comemora o Dia do Médico, lembrado no dia 18 de outubro. Para marcar a data e homenagear os profissionais que compõem a cooperativa, foi realizado um jantar no espaço Canto Verde com a participação dos cooperados, familiares e representantes da operadora.

### Dia da Secretária

Em busca do cumprimento dos requisitos da RN ANS nº 277/2011, no dia 26 de setembro de 2019, no Granvale Hotel em Caçapava, foi realizado o Encontro de Secretárias, visando incentivar a

participação das profissionais nas ações socioeducativas oferecidas pela cooperativa, promovendo um momento para transmitir informações e, principalmente, ouvi-las, contemplando assuntos relevantes para a rotina do consultório.



O evento iniciou com a palestra “Jeito de Cuidar Unimed”, ministrada pela psicóloga Ana Cláudia Vanzelli, filiada ao SESCOOP e indicada pela FESP, para difundir o tema abordado no siste-

ma. Após a palestra, foi divulgada a Jornada de Aperfeiçoamento Profissional para Secretárias que iniciou-se em novembro/19, como parte do programa de relacionamento com as secretárias.

**ENCONTRO DE SECRETÁRIAS**

A Unimed de Caçapava convida para comemorar o DIA DA SECRETÁRIA de um jeito muito especial!

19h30  
**26**  
SETEMBRO  
2019

Local: Granvale Hotel  
Rua João Benedito Moreira, 40  
Jd. Maria Cândida, Caçapava-SP

Confirme sua presença através dos telefones  
12 - 3564-8616 ou 99149-5864, até 20/09/19.

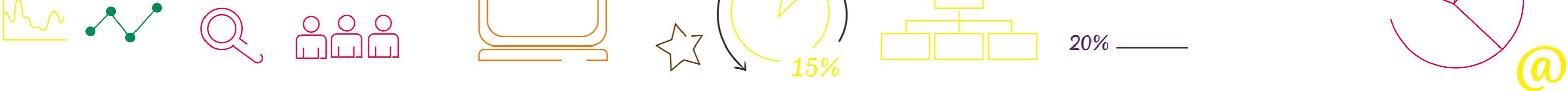
**Jeito de Cuidar Unimed**

Palestra com  
Ana Cláudia Vanzelli  
Facilitadora  
Psicóloga Clínica e  
Palestrante Motivacional

**Programação**

19H30: Welcome Drink  
20H00: Abertura e apresentação da Jornada de Aperfeiçoamento para Secretárias 2019/2020  
20H15: Palestra Jeito de Cuidar Unimed  
21H30: Coquetel Souper "Dia da Secretária"

Unimed ft



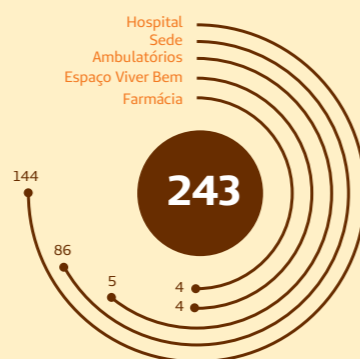
## Colaboradores

A área de gestão de pessoas trabalha valorizando, promovendo o desenvolvimento e aprimorando o profissional, retendo talentos, estimulando a motivação e o bem-estar e, assim, proporcionando maiores resultados para a cooperativa. Em dezembro/2019 a cooperativa contou com

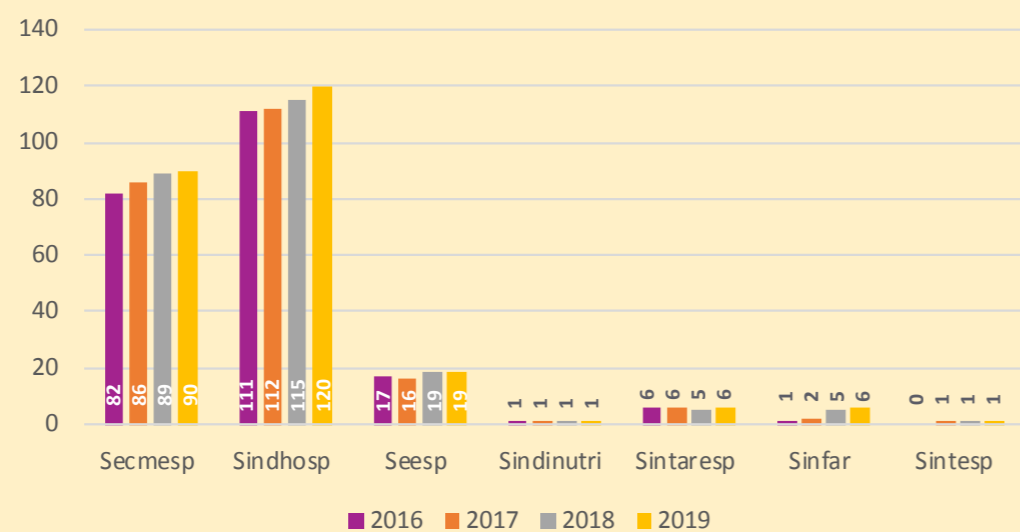
243 colaboradores ativos [GRI 102-8] (contratados pelo regime CLT e cobertos pela CCT - Convenção Coletiva de Trabalho), distribuídos em diferentes unidades de negócios: Sede Administrativa, Hospital, SOU, Ambulatório, Espaço Viver Bem, Farmácia e Laboratório. [GRI 102-41]



### Colaboradores por Recursos

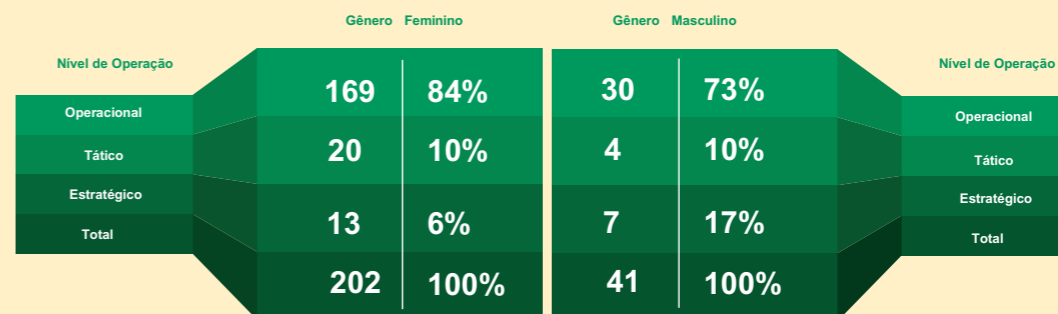


### Cobertura de Sindicato



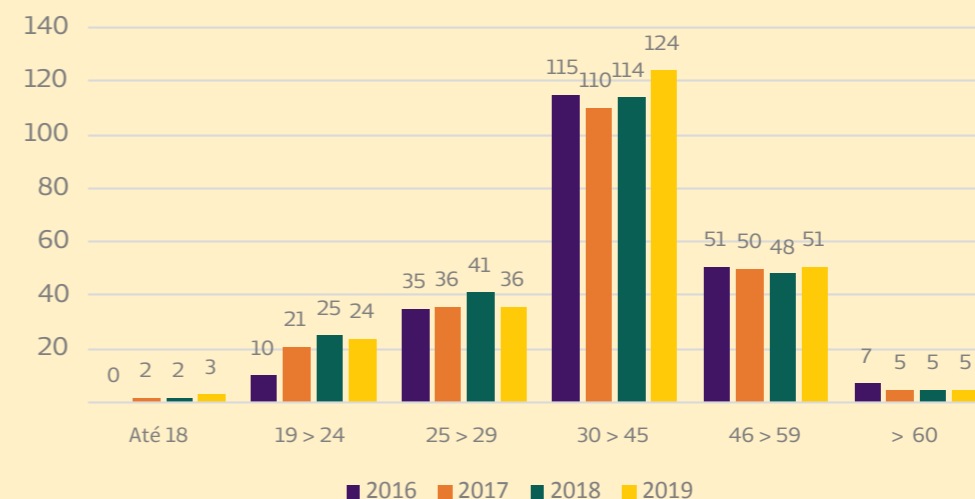
### Perfil dos Colaboradores em Nível de Operação

(divididos entre mulheres e homens)

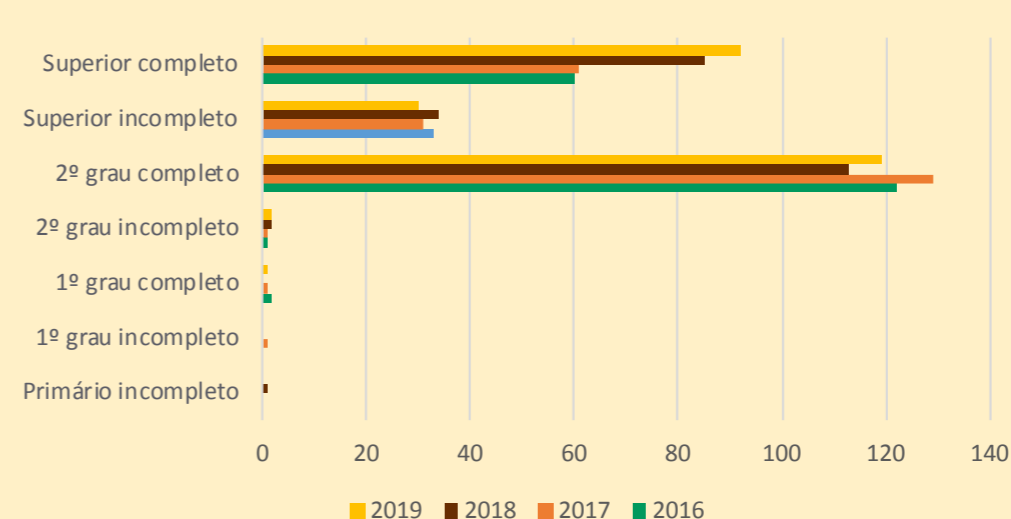


Nível Estratégico: Gerentes e Coordenadores  
 Nível Tático: Supervisores e Analistas  
 Nível Operacional: Equipe Administrativa e Assistencial

### Número de Colaboradores por Idade



### Número de Colaboradores por Escolaridade



Fonte: RH Unimed Caçapava

**Perfil dos colaboradores (divididos entre mulheres e homens) que residem em Caçapava:**

Gênero	Total	Reside em Caçapava	
Masculino	41	29	71%
Feminino	202	158	78%

**Código de Conduta e Manual de Boas Práticas [GRI 102-16]**

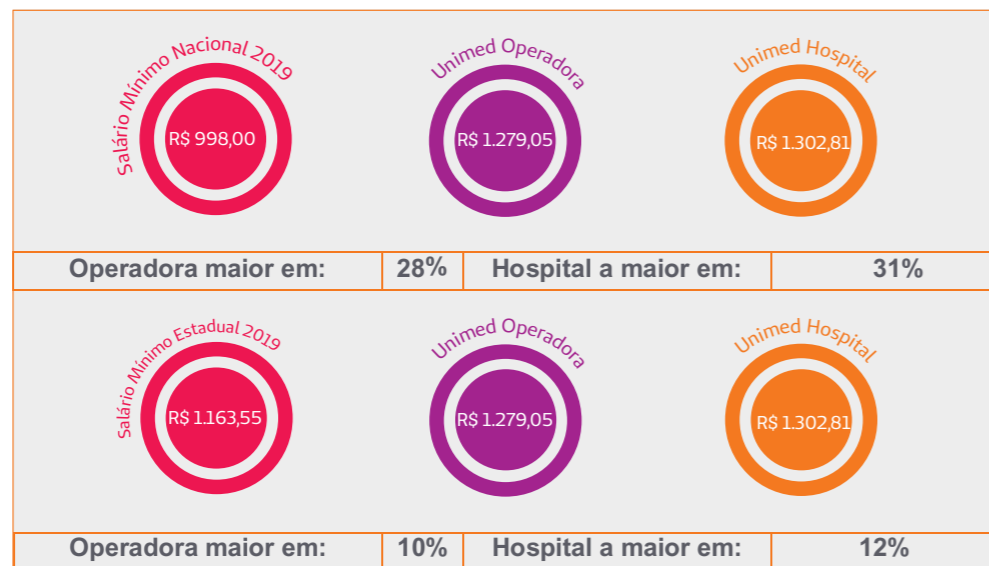
A Unimed Caçapava desde 2014 aderiu ao Código de Conduta da Unimed do Brasil, onde realiza a sua apresentação nos processos de integração de novos colaboradores. No ano de 2019 a Unimed Caçapava manteve seu procedimento de integração, sendo este, inserido ao sistema SigQuali do programa da qualidade.

O Código de Conduta auxilia a cooperativa no compromisso de manter em seus relacionamentos uma conduta íntegra, transparente e ética. Trata-se de uma ferramenta imprescindível para a governança corporativa e é a principal engrenagem para a gestão da ética, contemplando um conjunto de regras e orientações para cooperados, conselheiros, dirigentes e colaboradores, tendo a ouvidoria como um canal de denúncia interno e externo da Unimed Caçapava.



**Presença no Mercado de Trabalho [GRI 202-1|202-2]**

A Unimed Caçapava não faz distinção de gênero em sua política de cargos e salários. Atualmente o menor salário pago é representado pelo cargo de auxiliar de serviços gerais na operadora e auxiliar administrativo de laboratório no hospital.

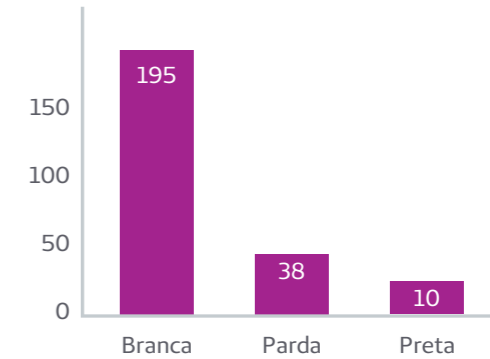


Obs.: Para estagiários e jovens aprendizes, a cooperativa segue a legislação vigente.

**Diversidade**

A Unimed Caçapava sabe da importância da diversidade, por isso, procura continuamente a inserção deste tema na organização e desde 2014 passou a incluir pessoas com deficiência. Evidenciando o compromisso da Unimed Caçapava em relação a sua preocupação com a conduta

ética, durante o período de 2019 não houve ocorrências de denúncias relacionadas à discriminação de qualquer natureza, sejam por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, nacionalidade, origem social ou trabalho infantil. [GRI 406 - 1]



**Empregabilidade**

Um dos itens que houve bastante atuação nos últimos anos foi a análise de estrutura das áreas junto aos gestores, de modo a compreender a necessidade de reestruturação, desenvolvimento e distribuição das atividades, difundindo a cultura de compartilhamento do conhecimento, tendo como efeito o decrescente índice de turnover.

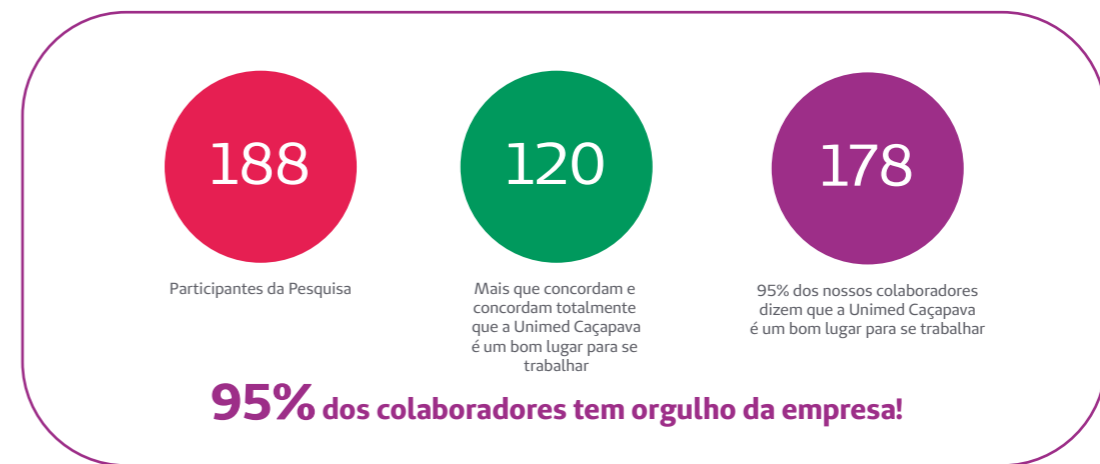
**Taxa de Rotatividade anual Indicador em percentual**

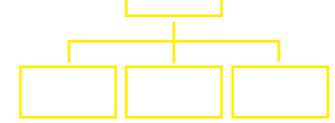
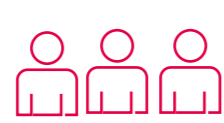
Ano	Turnover (%)
2016	1,89
2017	1,63
2018	1,33
2019	1,29

**Pesquisa de Clima**

Com o objetivo de mensurar a satisfação dos colaboradores com relação ao ambiente organizacional e a maneira como as pessoas interagem umas com as outras, a pesquisa de clima realizada anualmente é um instrumento de avaliação muito importante, pois permite analisar a opinião de cada um em relação aos diversos itens avaliados e é repassada ao conhecimento de todos os colaboradores, preservando a identidade de quem respondeu.

**Em 2019 foi aplicada a ferramenta pesquisa de clima e os resultados de satisfação foram surpreendentes**





20%



### Menor Aprendiz

A Unimed Caçapava estimula e apoia a contratação de menores aprendizes desde 2017 e conta com 9 menores aprendizes (Lei 10.097/2000). O contrato de trabalho pode durar até dois anos e, durante esse período, o jovem é capacitado na instituição formadora e na empresa, combinando formação teórica e prática. A jornada fixa diária de trabalho do aprendiz é de 4 horas, totalizando 20 horas semanais.



### Investimento em Capacitação Profissional [G4-LA9|G4-LA10]

É de responsabilidade do departamento de recursos humanos cultivar a cultura do treinar, criando uma maneira sistemática e organizada que possibilite as pessoas a adquirir novos conhecimentos

e desenvolver habilidades e competências, com foco nos objetivos estratégicos da Unimed Caçapava. Durante 2019, os colaboradores dos diferentes níveis de atuação (gestão, apoio, técnico e operacional), tiveram uma média geral de 5h30 horas de treinamento, entre os realizados dentro e fora da cooperativa.

■ Quantidade Ações ■ Total de Horas ■ Colaboradores

#### TREINAMENTOS INTERNOS

QUALIFICA	1	100	8
SESCOOP	7	46	214

#### TREINAMENTOS EXTERNOS

INTRAFEDERATIVA	24	224	26
FESP	2	24	4
UNIMED DO BRASIL	6	64	6
DADOS TOTAIS	49	562	274
OUTRAS INSTITUIÇÕES	9	104	16

A Unimed Caçapava tem uma cultura que se preocupa com o crescimento integral de sua equipe, trazendo grandes vantagens competitivas: atração e retenção de talentos (impactando no índice de turnover), fortalecimento da marca, crescimento e desenvolvimento profissional e maior valorização de mercado.

A área de gestão de pessoas anualmente elabora o plano de treinamento, no qual os coordenadores e líderes informam temas de treinamentos necessários a seus funcionários para o ano seguinte.



A cooperativa também incentiva a participação dos colaboradores nos encontros e comitês promovidos pelas singulares e federação para capacitar e fortalecer o seu negócio. Além disso, fornece treinamentos institucionais, alinhados as estratégias do negócio e as normas vigentes,

e também voltados a segurança e medicina do trabalho e a qualidade e segurança do paciente. Tais treinamentos são obrigatórios para todos colaboradores da empresa, incluindo, estagiários e jovens aprendizes.

Além disso, é estimulado o modelo de treinamento e participação de cursos de ensino a distância, evitando o deslocamento e diminuindo o custo e o risco de acidente em trânsito. Os treinamentos são ministrados por videoaulas e videoconferências, permitindo a flexibilidade de dia e horário ao colaborador. Um exemplo foi o curso preparatório para certificação CPA10 realizado pela FKLab e oferecido pela Unimed do Brasil com o intuito de fomentar a formação dos técnicos que atuam nos departamentos financeiro, contábil e controladoria.





### Política de Benefícios para Colaboradores

Empresas que oferecem um pacote de benefícios justo contribuem para a lealdade de sua força de

trabalho. Por isso, a Unimed Caçapava, oferece além de todos os benefícios regulamentados por lei (como licença maternidade e paternidade, vale transporte e auxílio creche), os seguintes:



### Licença Maternidade e Paternidade [GRI 401-3]

Por meio destes benefícios, as mulheres podem se ausentar do trabalho por no mínimo 120 dias. Homens podem se ausentar do trabalho por cinco dias corridos, sendo que a contagem deve começar a partir do primeiro dia útil após o nascimento do filho(a). Este benefício proporcionou em 2019:

14 Licenças para as Mulheres

3 Licenças para os Homens

### Valorização dos Colaboradores

Desde 2014, os colaboradores que completam aniversário de 3 meses, 1, 5, 10, 15, 20 e 25 anos de trabalho na Unimed Caçapava, são homenageados com uma lembrança, que representa um

pouco da retribuição pelos esforços prestados durante sua jornada. Mais do que uma comemoração, a proposta é oferecer momentos especiais aos colaboradores do início ao fim de sua carreira na cooperativa.

03 meses	Carta parabenizando a efetivação	Cesta de café da manhã (valor entre R\$ 150 e 180)	15 anos
01 ano	Brinde Unimed (em 2019 foi entregue um guarda-chuva)	Vale-viagem de R\$ 1.000	20 anos
05 anos	Kit O Boticário (média de valor de R\$ 70)	Jóia para as mulheres e relógio para os homens	25 anos
10 anos	Vale pizza de R\$ 150	Um salário normativo (Em 2019 estava em R\$ 1.150,50)	30 anos



OBS: Acima de 25 anos, a Diretoria entrega uma placa comemorativa em homenagem ao colaborador

### Festa de Confraternização de Final de Ano

A Unimed Caçapava ofereceu no dia 07 de dezembro aos seus colaboradores, cooperados e seus dependentes uma linda festa de confraternização, repleta de gratidão e reconhecimento. O objetivo foi promover um almoço em agradecimento pelas conquistas alcançadas pela cooperativa.

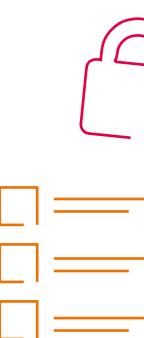


### Qualidade de Vida no Trabalho [GRI 403-1]



A Unimed Caçapava disponibiliza ferramentas e recursos para que os colaboradores invistam mais na sua saúde e bem-estar, abrangendo os aspectos físico, emocional e social. Em 2019

segundo a linha da campanha Mude1Hábito a Unimed Caçapava passou a oferecer frutas aos seus colaboradores, com intuito de incentivar o consumo deste tipo de alimento.





**- Programa de Ginástica Laboral**

Duas vezes por semana os colaboradores da Unimed Caçapava têm o privilégio de participar do Programa de Ginástica Laboral, que consiste em orientar, prevenir e amenizar o número de disfunções posturais, lesões por esforço repetitivo, dor lombar, dor de cabeça, entre outros, auxiliando na melhora da qualidade de vida no trabalho. As aulas são ministradas por profissionais de educação física, que propõe exercícios de alongamento, aquecimento musculoesquelético, resistência muscular localizada, fortalecimento e relaxamento.

gamento, aquecimento musculoesquelético, resistência muscular localizada, fortalecimento e relaxamento.

**- Vacinação contra Gripe**

A Unimed Caçapava realiza anualmente a campanha de imunização contra a gripe para seus colaboradores. A vacinação é importantíssima para evitar complicações que afetam a saúde do colaborador e também evitar a transmissão da doença.

**Segurança no Trabalho [GRI 102 - 11]**

Anualmente a Unimed Caçapava realiza através do SOU, as atualizações dos documentos legais referentes ao PCMSO e PPRA, seguindo a NR-7 e NR-9, promovendo e preservando a integridade dos colaboradores e garantindo um ambiente de trabalho seguro em decorrência dos riscos físicos e ambientais, além dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) há distribuição de aparelhos ergonômicos como: apoio de pulso para teclado/mouse, suporte para os pés, monitor e notebook, entre outros, conforme a avaliação da necessidade de cada setor/função realizada pelo SOU. Também faz parte destas ações a manutenção da Brigada de Incêndio, onde os colaboradores foram treinados para agir de forma preventiva e corretiva, sabendo manusear os extintores e combater o princípio de incêndio, também estão aptos a realizar inspeções nos equipamentos de

proteção contra incêndio e auxiliar seus colegas em situações de risco. Destaca-se também, a CIPA que é formada por colaboradores do Hospital Unimed Caçapava, responsável por organizar a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT). Em 2019 foi realizada a 10ª edição que contou com palestras a respeito do uso de EPI, de sexualidade, alimentação saudável e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.



**[GRI 103-2]** O setor de Segurança e Medicina do Trabalho tem como finalidade promover a saúde e proteger a integridade do colaborador em seu ambiente de trabalho. O principal objetivo é a prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais, sendo também responsável pelo gerenciamento de resíduos da Unimed Caçapava.

**[GRI 403 - 2]** Diariamente são realizadas inspeções de segurança nos setores, afim de neutra-

lizar os riscos. Nos casos de acidente, o coordenador aciona o setor de segurança no ato, que se desloca até o local e realiza a investigação. Esta investigação é formada com a participação do acidentado, um representante da segurança do trabalho, um membro da CIPA e a liderança imediata do colaborador envolvido no acidente.

**Fornecedores e Prestadores de Serviços**  
*Desenvolvimento de Fornecedores [GRI 204-1]*

A Unimed Caçapava unifica seu processo de compras da área hospitalar, farmácia, laboratório e operadora visando otimizar os processos, melhorar a negociação e garantir a qualidade dos produtos e serviços. Com o intuito de atender os requisitos da RN ANS nº 277/2011 e da ISO 9001:2015, o departamento de compras da Unimed Caçapava possui diretrizes padronizadas em relação a sua gestão de fornecedores, com a finalidade de selecionar, avaliar, mensurar o desempenho e desenvolvê-los.

O cadastro de um fornecedor pode ocorrer por necessidade da cooperativa ou por interesse do próprio fornecedor que, neste caso, deve entrar em contato com a área específica (conforme tipo de produto/serviço que fornece), expressar sua intenção e apresentar os documentos necessários para o cadastro. **[GRI 102 - 11]**

Os fornecedores da Unimed Caçapava são classificados em duas categorias **[GRI 102 - 9]**, sendo elas:

• **Fornecedor de produtos:** são as empresas que fabricam, distribuem e/ou comercializam materiais hospitalares, medicamentos, OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese), equipamentos médico-hospitalares, imobilizados, materiais de consumo, e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição.

• **Fornecedor/prestador de serviços de manutenção:** responsáveis por calibração, consultoria, segurança, limpeza, obras, médicos, ensino e pesquisa, transporte e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição.

Os fornecedores bem qualificados em seu desempenho podem ser convidados para o processo de contratualização, que em parceria com o departamento jurídico e a área responsável pelo objeto do contrato, participam da avaliação deste fornecedor **[GRI 102-9]**, buscando a eficiência de custo e performance do fornecedor.

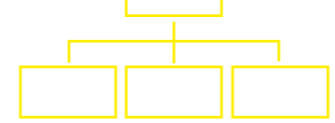
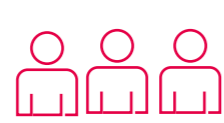
A avaliação de fornecedores é uma das ferramentas de gestão do departamento de compras, que possibilita o acompanhamento do índice de desempenho dos fornecedores. Este processo é realizado semestralmente, e são avaliados os seguintes itens: **[GRI 414-1]**

- Documentação completa e atualizada;
- Capacidade de negociação de prazo;
- Logística;
- Preço;
- Conformidade;
- Visita técnica.

Em busca de uma melhora na performance do departamento, em 2019 foi adquirido e implementado a plataforma Bionexo, que viabiliza uma cotação de medicamentos com um custo melhor e agiliza a aquisição junto aos fornecedores. **[GRI 102-10]**

O processo de compras pode ser compreendido através do fluxo abaixo:





20%



Nota-se que neste fluxo, etapas como “Verificação de Pré-Requisitos” e “Seleção de Fornecedores” são as mais impactantes na seleção dos fornecedores. O departamento de compras entende que outros aspectos devem ser considerados (como sustentabilidade econômica, social e ambiental) e não foca suas compras no cotidiano “Preço-Prazo-Qualidade”. [GRI 102-11]

**Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído [GRI 201-1]**

2019	
Ingressos Totais	80.561.534
Eventos, Dispendios Operacionais	(54.807.788)
Salários e Benefícios	(13.226.126)
Pagamentos para Provedores de Capital	(527.545)
Pagamentos ao Governo	(4.597.265)
Valor Econômico Acumulado	7.402.810
Lucro Operacional	7.393.361
Depreciação/Amortização	768.478
EBITDA	8.161.839

## Comunidade



**Iniciativas Sociais  
Unimed Responsável [GRI 102-12]**

A Unimed Caçapava busca cumprir e ampliar seu compromisso social. Além disso, acredita que a cooperação entre pessoas torna os processos mais acessíveis, através da atuação em conjunto com a comunidade. As ações a seguir realçam esse comprometimento:

• **Curso de Cuidador Domiciliar**  
Realizado entre os dias 25 e 27 de junho, em parceria com a Faculdade São Lucas de Caçapa-

va, o Curso de Cuidador Domiciliar foi oferecido gratuitamente à comunidade, com o objetivo de transmitir orientação a cuidadores e familiares, para auxiliar pessoas debilitadas, com limitações temporárias e/ou crônicas que os tornem dependentes de terceiros. Com aproximadamente 120 participantes, o curso além de aplicar conhecimento, propôs uma conversa sobre os desafios do dia a dia dos cuidadores e a troca de experiências com uma equipe multiprofissional, que contou com médico, enfermeira, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo, farmacêutica e fonoaudiólogo.

• **Movimento Unimed 2019**

Em 2019 foi realizada a 6ª edição do Movimento Unimed – evento esportivo promovido na cidade de Caçapava, que conta com as modalidades de caminhada de 3 Km e corrida de 5 e 10Km, com o objetivo de estimular a mudança de hábito e incentivo à qualidade de vida. Para preparar os atletas, o Espaço Viver Bem promove o grupo de corrida e caminhada, que ocorre duas vezes por semana com presença e orientação dos educadores físicos e fisioterapeuta.



• **Ação na Praça da Bandeira**

Como forma de incentivar a propagação de eventos culturais na cidade, no dia 19 de outubro, na Praça da Bandeira, a Unimed Caçapava em conjunto com as cooperativas parceiras: Uniodonto Caçapava, Sicoob CredSaoPaulo e Comevap levaram o espetáculo Clake (espetáculo cômico para todas as idades), do Circo Amarillo. A ação é parte do projeto “Circuito SESCOOP/SP de Cultura”. A ação contou com um público aproximado de 450 pessoas.

• **Campanha de Natal**

Mais uma vez, com o auxílio dos colaboradores, a Unimed Caçapava apoiou a festa de Natal da Casa da Criança (entidade de assistência a crianças e ao adolescente de Caçapava). Cada menor recebeu um kit contendo uma roupa, um sapato e um brinquedo novo. As chamadas “sacolas das crianças” foram entregues cheias de amor e alegria no dia 18 de dezembro em evento realizado na instituição.





## Cooperativismo [GRI 102-16]

Cooperar significa somar esforço e trabalho para atingir um mesmo fim. A Unimed Caçapava, se baseia nos princípios do cooperativismo para ser referência em saúde. O compromisso está

intimamente ligado com a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da marca, a sustentabilidade, a valorização do trabalho médico, além do comprometimento com colaboradores, clientes e sociedade em geral.

### Sete Princípios do Cooperativismo

#### 1- 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.

#### 2- Gestão Democrática

Todos membros participam ativamente na formação de suas políticas e na tomada de decisões.

#### 3- Participação Econômica dos Membros

Em uma cooperativa os membros contribuem equitativamente para o capital da organização.

#### 4- Autonomia e Independência

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.

#### 5- Educação, Formação e Informação

Comprometimento em promoção da educação e formação de membros e colaboradores que possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, consequentemente dos lugares onde estão presentes.

#### 6- 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.

#### 7- Interesse pela Comunidade

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo.

## 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;
- Sustentabilidade.

### Política da Qualidade

Baseada nos princípios do planejamento estratégico, a Unimed Caçapava, está comprometida com a humanização do atendimento e infraestrutura disponibilizada para garantir a satisfação e segurança dos clientes, estabelecendo melhoria contínua dos processos e serviços sempre visando a excelência, de forma que garanta a sustentabilidade do negócio, disseminando a cultura da qualidade para toda a operadora e rede credenciada.

## Canais de Comunicação [GRI 102-17]



### SAC - 0800130091

24 horas, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta a Rede Credenciada. Realizou mais de 2.700 atendimentos.



### Central de Agendamento - 0300 860 0000

É o canal que dá facilidade e comodidade aos beneficiários na hora de agendar consultas e exames, cujo serviço é uma das inovações exclusivas da Unimed Caçapava. Realizou mais de 2.000 agendamentos em 2019.



### Autorizador WEB

Com o Autorizador WEB, você pode solicitar a autorização de encaminhamentos de exames ou terapias sem sair de casa. É só acessar o site da Unimed Caçapava, preencher o formulário e pronto!



### Atendente Empresarial

É um atendimento exclusivo para as maiores empresas contratantes, onde é ofertado o auxílio nos processos de autorização e agendamento, além dos esclarecimentos das dúvidas sobre o benefício da assistência médica.



### Assistência Farmacêutica no Site

É um programa exclusivo da Unimed Caçapava que tem como objetivo orientar os beneficiários sobre os cuidados, uso e descarte correto dos medicamentos, a fim de uma melhor eficiência e adesão ao tratamento.



### Chat

Tem dúvidas ou precisa de alguma assistência da Unimed Caçapava? É só nos chamar através do chat online disponível no site. É simples, fácil e rápido!



### NAM

O núcleo de atendimento ao médico cooperado é o canal de acesso direto entre cooperado e cooperativa. O contato pode ocorrer de forma presencial, na sede administrativa, pelo telefone/whatsapp 12 | 99149.5864 ou pelo e-mail nam@unimedcpv.com.br.



### Fale Conosco

Formulário disponível na aba "Clientes" na página principal do site da Unimed Caçapava, onde podem ser enviadas dúvidas, reclamações, sugestões e elogios.



### Whatsapp

Está disponível para prestar informações e esclarecer dúvidas através do número (12) 99774.7283.



# Governança

## Estrutura da Governança [GRI 102-18]

O sistema de governança da Unimed Caçapava está baseado na participação de seus cooperados de forma transparente, valorizando a composição do capital intelectual da cooperativa. Os membros da atual gestão estão inseridos e residem na comunidade local. **[G4-EC6]** As funções de Diretores e Integrantes dos Conselhos (Técnico, Fiscal e Administrativo) são exercidas por cooperados eleitos em Assembleia Geral, a instância máxima de decisão da cooperativa.

## Diretoria Executiva [GRI 102-22|102-23|102-24|102-32]



*Diretor Presidente*  
Dr. Paulo de Sá Leite Martins



*Diretor Vice-Presidente*  
Dr. Danilo Garcia de Araújo



*Diretor Superintendente*  
Dr. Luiz Eduardo Azevedo Ferretti

## Conselho de Administração – Gestão 2018-2021

O Conselho de Administração, possui competência de planejar, gerenciar, controlar e normatizar a cooperativa e são eleitos a cada 4 anos.

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

## Conselho Fiscal – Gestão 2019-2020

Eleitos em Assembleia Geral para o mandato de um ano, têm competência para fiscalizar todas as atividades da cooperativa.

- Dr. André Telles de Mattos (falecido)
- Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena
- Dr. Iuri Vieira Dair
- Dra. Luciana Franco Obeid
- Dr. Rodrigo Porto Moura
- Dr. Leonardo Gil Soares

## Conselho Técnico – Gestão 2018-2021

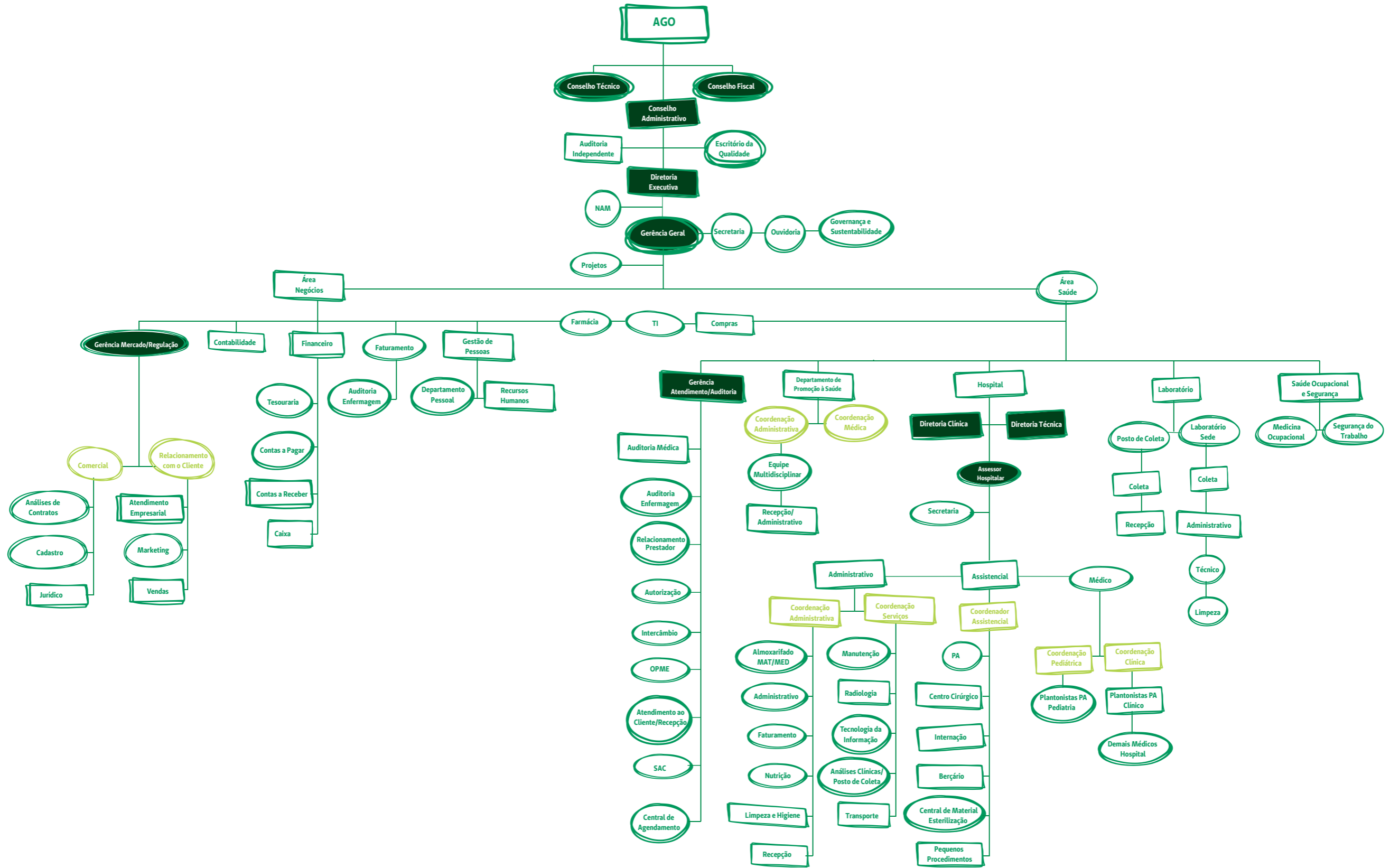
O Conselho Técnico é eleito em Assembleia Geral com o mandato de 4 anos. Tem por responsabilidade o aconselhamento e consultoria sobre todas as matérias de interesse dos outros órgãos sociais da cooperativa.

- 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





### Organograma





## Mapa Estratégico

### Identidade Corporativa

#### 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.

#### NOSSO NEGÓCIO

Somos uma cooperativa de trabalho, atuando no mercado de saúde suplementar, com o objetivo de oferecer serviço médico humanizado, ágil, com acolhimento, transparência e confiança, comprometida com ações sociais.

#### NOSSA ESSÊNCIA

A Unimed Caçapava busca garantir o acesso aos serviços de saúde com qualidade, segurança e rapidez, proporcionando trabalho ao médico cooperado e a satisfação do cliente promovendo tranquilidade, cuidado e bem-estar.

### CLIENTES

- Aumentar a rentabilidade de negócios;
- Gerenciar a estrutura de custos dos negócios;
- Garantir o acesso, agilidade e qualidade dos serviços;
- Monitorar a percepção dos clientes em relação aos produtos e serviços ofertados (indicadores).

### COOPERADOS

- Aproximar-se dos cooperados;
- Desenvolver cooperados;
- Garantir e melhorar as condições de trabalho do médico cooperado.

### PROCESSO E PESSOAS

- Desenvolver a cultura de compartilhamento do conhecimento;
- Capacitar, desenvolver e reter pessoas.

### ECONÔMICO E FINANCEIRO

- Manter a solidez econômica e financeira;
- Avaliar e investir em infraestrutura;
- Reduzir custos e aumentar receitas.

O mapa estratégico consiste nos objetivos estratégicos gerais da cooperativa, coordenados em quatro perspectivas (clientes, cooperados, processos e pessoas e econômico e financeiro), de modo que as ações sejam adotadas de forma direcionada.

Uma importante ferramenta que tem auxiliado a alta direção a tomar decisões assertivas, é o planejamento estratégico. Ao longo dos últimos anos a ferramenta se consolidou e foi trabalha-

#### Programa Qualifica

Conforme apresentado no Relatório de Sustentabilidade 2018, a Unimed Caçapava ingressou no Programa Qualifica, programa da Unimed do Brasil, em parceria com a Fundação Unimed e patrocínio do SESCOOP. O objetivo é capacitar os colaboradores para a implementação e condução das normas de certificações ISO 9001:2015 e RN ANS nº 277/2011.

da junto a diretoria executiva, gerência geral e lideranças. O planejamento estratégico da Unimed Caçapava é bianual, tendo início em junho de 2018 e foi conduzido pela gerência geral e pela área de projetos da cooperativa. Algumas ferramentas têm sido utilizadas para auxiliar na condução do planejamento estratégico, como as pesquisas de satisfação de beneficiários, colaboradores, cooperados, matriz de materialidade e plano orçamentário.



As boas práticas estabelecidas pelo programa, foram por meio de metodologias do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade), onde ao longo de dez encontros de consultoria pela empresa IAG Saúde, totalizou 400 horas e mais 180 horas de curso em plataforma online, tudo com foco na gestão integrada da qualidade com aplicação da RN ANS nº 277/2011 e da ISO 9001:2015 para a operadora. O SGQ foi relevante para toda a cooperativa, pois tem auxiliado na manutenção da sustentabilidade, além de garantir que os produtos/serviços oferecidos pela cooperativa tenham qualidade, como também salvaguardar o princípio da precaução, que cumpre as normas legais e regulamentares, políticas e diretrizes.

Para 2020, a equipe da qualidade permanecerá conduzindo as práticas do SGQ e passará por auditoria externa em busca da qualificação para a norma ISO 9001:2015.

#### Programa Qualificação da Rede [GRI 102-9]

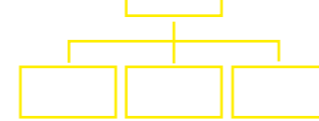
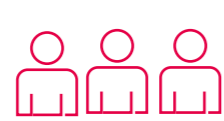
No ano de 2019 a empresa IAG Saúde foi contratada para realização do Programa de Qualificação da Rede Prestadora nos prestadores da Unimed Caçapava, que se iniciou em novembro de 2019, com objetivo de promover a melhoria contínua da assistência prestada aos beneficiários a partir do desenvolvimento da rede prestadora. Até dezembro/19 foram visitados cerca de 25 prestadores. O programa é uma ferramenta utilizada pelo Sistema Unimed.

A criação de um programa e a implementação de critérios, indicadores de acompanhamento, incentivos não financeiros, além de assegurar assistência de qualidade e efetiva aos beneficiários, torna a operadora sustentável à medida que agrega valor as suas atividades e dissemina práticas de qualidade aos prestadores e demais profissionais da área da saúde.

O processo é realizado por uma visita técnica e sua periodicidade é conforme a validade do certificado emitido na última avaliação do prestador e desta forma, monitora o resultado das ações do prestador sobre as oportunidades de melhoria e não conformidades identificadas em vistorias anteriores, bem como reavalia a classificação do prestador dentro do referido programa.

A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, complexidade hospitalar, conforto e experiência do cliente.

As visitas são executadas por uma equipe multidisciplinar, utilizando critérios e requisitos definidos em manuais específicos por tipo de serviço de saúde. O prazo final estimado para que os prestadores passem pelo processo de avaliação é até 01 de maio de 2020.



20%



# Ética, Integridade e Sustentabilidade

## Precauções, Iniciativas e Participações

Para entregar serviços de qualidade, a Unimed Caçapava considera em sua atuação diária, o princípio da precaução, priorizando a conformidade com todas as legislações e obrigações, sejam ambientais, sociais ou de práticas requeridas pela ANS. **[GRI 102-11]**  
Apoiar projetos e ações de cunho socioambien-

tal faz parte da atuação da Unimed Caçapava. A operadora oferece subsídio para eventos que estejam diretamente ligados à sua Política de Patrocínio e favorece os eventos que possuem relação com programas ligados a Sustentabilidade. **[GRI 102-12]**

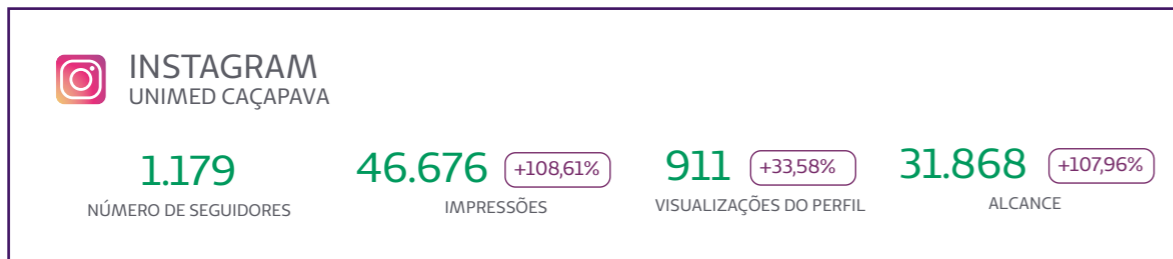
### • Papo com Café

Em 2019 foi revitalizado o programa de comunicação “Papo com Café”. Trata-se de um encontro com a alta direção para apresentar uma retrospectiva do ano, aproximar os colaboradores, reduzir o conflito de interesses e demonstrar suas expectativas em relação ao desenvolvimento da cooperativa



### • Atuação nas Redes Sociais

A cooperativa vem acompanhando as tendências do mercado, por isso, passou a ser mais atuante nas redes sociais. Periodicamente, Facebook e Instagram são atualizados com notícias da Unimed Brasil e Unimed Caçapava, com dicas de saúde e bem estar. Além disso, as redes sociais tornaram-se uma ferramenta de comunicação dinâmica, pois gera interações nas postagens.



### • Melhorias da Área de Tecnologia da Informação **[GRI 102-10]**

Em 2019, o setor de Tecnologia da Informação realizou algumas mudanças que trouxeram impactos positivos na cooperativa. Foram adquiridos 55 novos computadores e notebooks para substituir equipamentos já desgastados que causavam grandes manutenções. Também no âmbito de substituição, foi realizado a troca da URA (Unidade de Resposta Audível) ou atendimento eletrônico. O equipamento prevê serviços automáticos para clientes, por meio da opção selecionada.

### • Privacidade do Cliente **[GRI 102-11]**

Sempre pensando em seu cliente, a Unimed Caçapava tem um compromisso com a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Por meio de seu Procedimento Documentado para Segurança da Informação, a cooperativa busca minimizar os riscos de comprometimento de dados corporativos, vazamento e manipulação incorreta de informações, acesso não autorizado, roubo, entre outros. Em 2019, foi iniciado estudos para implementação da Lei Geral de Proteção de Dados e houve investimentos em recursos para proteção dos dados e de seus servidores. Não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes, autos de infração lavrados pela ANS ou outras instituições legais referentes à segurança da informação. **[GRI 418-1]**

### • Melhoria Contínua

A Unimed Caçapava através da sua equipe da qualidade e de suas comissões formadas por líderes e colaboradores estratégicos, é responsável por garantir a gestão correta dos processos, por intermédio da definição de políticas e práticas padronizadas. **[GRI 416 - 1]** As conformidades do sistema da qualidade são verificadas em relação aos requisitos de cada serviço, área ou processo. As auditorias internas auxiliam na verificação das conformidades dos processos e promovem a busca constante pela melhoria e a consolidação da cultura da segurança do beneficiário. **[GRI 102-11]**

### • Auditoria Interna

No início de julho de 2019 ocorreu o treinamento de auditoria interna com vivência prática (palestrado pela consultora Sanmya Feitosa Tajra),

disponibilizado através do SESCOOP juntamente com a área de gestão de pessoas da Unimed Caçapava. O curso foi dividido em dois períodos: na parte da manhã, toda a referência teórica e na parte da tarde, vivência prática de uma auditoria interna, sendo dividido em grupos de trabalho. Nesse treinamento participaram 26 colaboradores de diferentes setores e recursos, que obtiveram conhecimentos sobre o planejamento, condução e execução da auditoria interna. Posteriormente, foi realizado o cronograma das auditorias internas na cooperativa, dividindo os colaboradores em duplas de auditores, definindo setores auditados. As auditorias internas na Unimed Caçapava ocorreram em agosto de 2019 e promoveram uma excelente repercussão, em que mediante apontamentos críticos, foram realizadas melhorias nos diversos processos da cooperativa. Os pontos de melhoria e não-conformidades encontrados, foram revisados na auditoria de *follow-up* que ocorreu em outubro de 2019.



### • Auditoria Concorrente

A Unimed Caçapava, em atendimento a RN ANS nº 277/2011, iniciou o trabalho de auditoria concorrente, onde os auditores (médicos e enfermeiros) solicitam a disponibilização do prontuário na própria instituição da rede credenciada. Os auditores estão obrigados a manter a confidencialidade das informações de prontuário médico obtidas durante suas atividades, de acordo com os códigos de ética de seus respectivos conselhos. Todas as informações coletadas são de responsabilidade da Unimed Caçapava. Conforme cronograma preestabelecido entre o Hospital Unimed Caçapava e a operadora, o prestador recebe a auditoria de enfermagem e/ou médico para auditoria concorrente. São analisados os pacientes de acordo com um ou mais critérios definidos e conforme amostragem de forma ran-





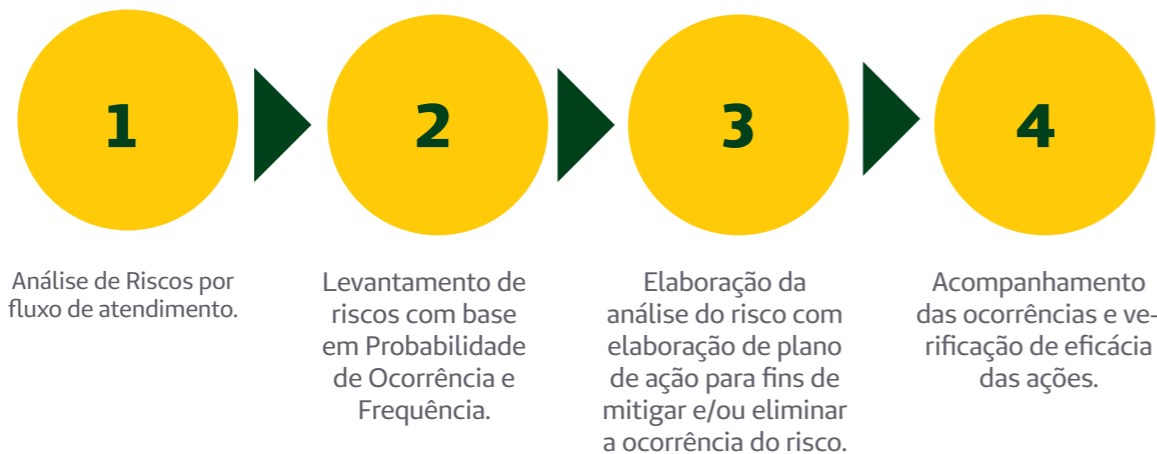
domizada ou na sua totalidade (dependendo do número de casos):

- Pacientes acima de cinco dias internados;
- Casos crônicos e/ou recorrentes;
- Análise para desospitalização;
- Casos de alta complexidade.

A análise é realizada a partir do preenchimento manual do relatório de auditoria, que é datado e assinado para posterior arquivamento. Os casos necessários são discutidos internamente para definição da melhor conduta a ser instituída. Em 2019, foram auditadas 49 contas *in loco*, no Hospital Unimed Caçapava, de fevereiro a dezembro e 26 relatórios foram elaborados pelo médico auditor sobre os beneficiários internados.

• **Gestão de Risco [GRI 102-11, 15, 30, 31, 33, 34, 44]**

Em 2019, para atender a RN ANS nº 277/2011 e iniciando as atividades para verificação da RN ANS nº 443/2019, a Unimed Caçapava realizou na sede administrativa, Espaço Viver Bem, SOU, laboratório e farmácia o levantamento de atividade e fluxos de atendimentos, mapeando os riscos nos processos assistenciais e de apoio. Foi elaborada a matriz de risco com os dados de cada setor, apresentando os riscos, as vulnerabilidades e as ações que serão implementadas para mitigá-los e/ou eliminá-los.



Matriz de Classificação de Risco

PROBABILIDADE	IMPACTO					Nível do risco
	1 Muito Baixo	2 Baixo	3 Médio	4 Alto	5 Muito alto	
5 Muito alto	Amarelo	Vermelho	Vermelho	Vermelho	Vermelho	Crítico (16 a 25)
4 Alto	Verde	Amarelo	Vermelho	Vermelho	Vermelho	Alto (10 a 15)
3 Médio	Verde	Amarelo	Amarelo	Vermelho	Vermelho	Médio (5 a 9)
2 Baixo	Verde	Verde	Amarelo	Amarelo	Vermelho	Baixo (2 a 4)
1 Muito Baixo	Verde	Verde	Verde	Verde	Amarelo	Irrelevante (1)

• **Núcleo de OPME**

Em processo de estudo e reestruturação, a Unimed Caçapava desde 2018 está avaliando os procedimentos seguidos na gestão do fluxo de OPME no tocante a aprovação, cotação, negociação, compra e distribuição. O estudo foi necessário para determinar um novo processo e a necessidade de criação de um Núcleo de OPME, capaz de trazer inúmeros benefícios para a cooperativa de forma a atender melhor os beneficiários que precisam deste serviço.

• **Plano Orçamentário**

Um dos pilares do planejamento estratégico, o plano orçamentário já faz parte da gestão da Unimed Caçapava desde 2018. Moldado para fazer parte da cultura de sustentabilidade econômica da cooperativa, o plano orçamentário tem acompanhamento mensal, sendo as metas determinadas com base em dados históricos e projeções conforme perspectivas atuais da cooperativa e são estabelecidas através da análise do cenário

nacional, por meio de indicadores oficiais utilizados pela Unimed Caçapava.

As equipes de controladoria, contabilidade e projetos são responsáveis pelo planejamento, implementação, execução e análise do plano orçamentário, que em 2020 passará a ser realizado com projeção anual pelas áreas, oferecendo um norteamento das despesas administrativas para uma melhor gestão da cooperativa. [GRI 103-2] O plano orçamentário também funciona como indicador de setores para o Programa Qualifica, atendendo o requisito de sustentabilidade do negócio.

**Responsabilidade Ambiental [G4-EN1]**

O controle para reduzir os impactos ambientais gerados pelas atividades da Unimed Caçapava, é uma prática inserida nos processos da operadora e dos seus recursos próprios. Durante o ano de 2019, foram mantidas as campanhas com o público interno incentivando o consumo consciente dos principais recursos, como água, energia, resíduos e emissão de gases de efeito estufa.



Toda a destinação final é comprovada por meio de Protocolos de Transporte de Resíduos, documento emitido pelo gerador, no qual consta o tipo de resíduo, quantidade, tratamento, transportador e destinação final, por comprovante de coleta e licença ambiental dos fornecedores. Além disso, os serviços assistenciais (hospital, laboratório, farmácia, SOU e Espaço Viver Bem) contam com PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde), documento obrigatório que descreve as ações relativas aos manejos dos resíduos nos aspectos sólidos que indica o processo e os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final. [GRI 103-2]

Em 2020 a cooperativa seguirá com ações que buscam a redução de resíduos, atuando de forma integrada tanto com a conscientização quanto com a utilização e descarte correto dos materiais.

**Consumo de Água (m³) [G4-EN8]**

De acordo com a OMS (Organização Mundial da Saúde), no Brasil, o consumo de água por pessoa é de 110 litros por dia para atender as necessidades de consumo e higiene, o que equivale a 39,6 mil litros por ano. Cada colaborador da Unimed Caçapava consome em média 23 m³ por ano, equivalente a 64,01 litros por dia, isso significa que o consumo dentro da cooperativa é consciente.





Consumo Total de Água em 2019 (por m³)
7.143
23,04 m³ por funcionário/ano 64,01 Litros/dia por funcionário

### Consumo de Energia [G4-EN3|G4-EN5]

Ao olhar para a Unimed Caçapava, é possível visualizar ações de responsabilidade ambiental, além da sustentabilidade do negócio e o potencial de promover a conscientização em âmbito coletivo. Com

esse propósito, a cooperativa criou alternativas para diminuição e conscientização do consumo de energia elétrica, que tendem a aumentar de acordo com a ampliação dos serviços. [GRI 103 - 2]

A utilização de lâmpadas LED que consomem menos energia, o uso de sensores de presença para acendimento automático e as ilustrações para simbolizar o uso consciente dos aparelhos eletrônicos são exemplos de medidas que buscam a diminuição do consumo.

Consumo Energia Elétrica (em Kwh)		
Ano	Média Anual	Total Anual
2018	63.022,08	756.265,00
2019	59.327,08	711.925,00

### Consumo de Papel [G4-EN1]

PAPEL SULFITE RECICLADO (Qtde em Resmas)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2019	1.431	1.256	25	54	2.766
2018	1.280	1.414	25	30	2.749

Nota-se que houve um discreto aumento no número de impressões devido ao volume de atividades e a quantidade de funcionários para atender as demandas. Mesmo assim, a Unimed Caçapava pratica ações voltadas na redução do consumo de folhas sulfites, como o envio de informativos entre os departamentos no formato digital ao invés de impresso, notificações por e-mail ao invés de fixar em murais e também o estímulo aos beneficiários em acessar os resultados dos exames laboratoriais no site da cooperativa ao invés de retirá-los impressos. São iniciativas que buscam a utilização de modo consciente do papel.

teirinhas que não são mais utilizadas pelos colaboradores (carteirinhas de plano de saúde, crachás de colaboradores, cartões de banco sem chip e cartões de alimentação ou refeição). Os resíduos são picotados e recolhidos pela empresa parceira da cooperativa. Após este processo, o material se transforma em nova matéria-prima, que é utilizada na produção de materiais feitos em PVC. Além das carteirinhas, medicamentos vencidos, pilhas e baterias inutilizadas também fazem parte deste projeto.

**4.700 cartões foram reciclados em 2019, gerando um total de 25kg.**

#### Descarte Consciente

O projeto tem como objetivo a reciclagem das car-

### Consumo de Combustível

A respeito do consumo total de combustível, em 2019, mês a mês, foram acompanhados os valores de todos os veículos utilizados pela cooperativa, totalizando R\$ 18.013,88 de custo. A Unimed Caçapava estimula a participação de seus colaboradores em reuniões por videoconferência, para isso, foi feita

a aquisição de equipamentos para a participação via streaming por conexão com internet. A videoconferência é uma poderosa ferramenta de otimização de tomadas de decisão e de economia de custos com viagens e deslocamentos, além da participação de um número maior de pessoas da mesma cooperativa quando são reunidas nas diversas salas de reuniões.

Combustível - Gasolina (R\$)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2019	2.767,01	2.650,67	238,36	-	5.656,04
2018	2.218,40	1.985,58	294,99	-	4.498,97

Combustível - Diesel (R\$)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2019	-	12.357,84	-	-	12.357,84
2018	-	8.920,89	-	-	8.920,89

## Desempenho Econômico/Financeiro

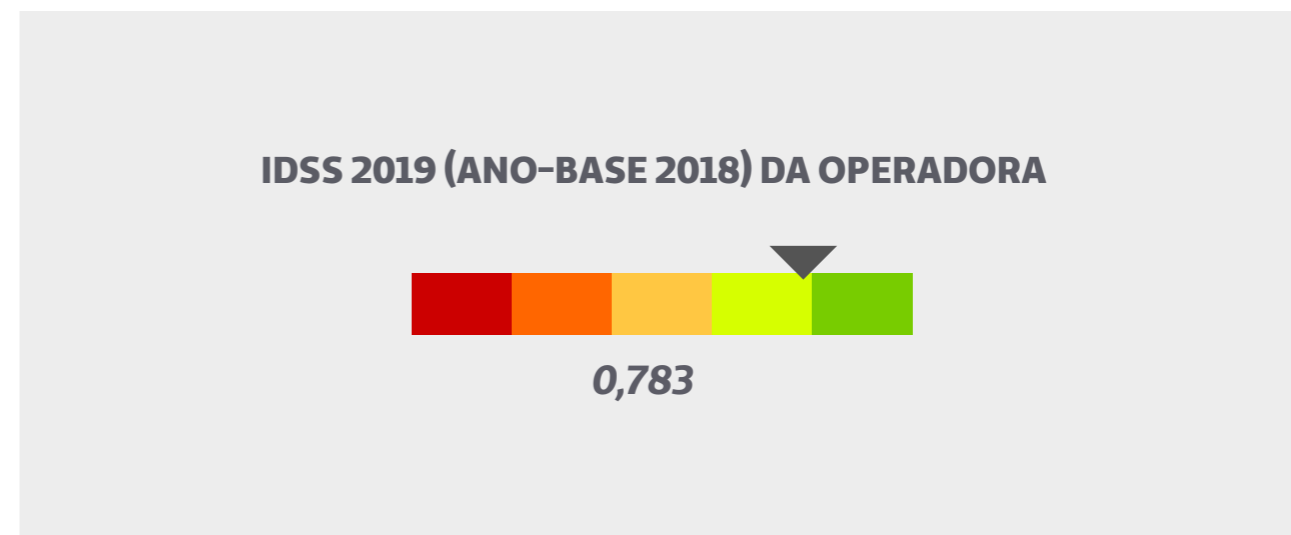
### IDSS

O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde realizada pela ANS, por meio do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar. A avaliação tem indicadores distribuídos em quatro dimensões e o resultado varia em faixas crescentes, de “zero” a “um”, sendo “um” a melhor nota:  
 - IDGR (Gestão de Processos e Regulação)  
 - IDGA (Garantia de Acesso)

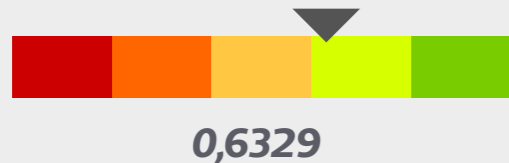
- IDSM (Sustentabilidade de Mercado)
- IDQS (Qualidade em Atenção à Saúde)

Faixas Avaliação	0,20-0,39	0,40-0,59	0,60-0,79	0,80-1,00
------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

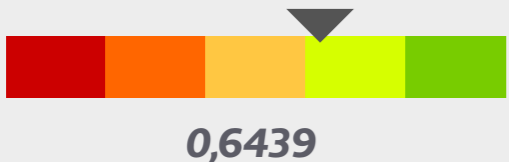
A nota final da Unimed Caçapava foi de 0,783 que representa um aumento de 10,13% quando comparado com a nota do ano anterior.



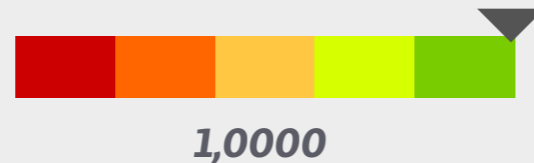
**1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE**  
Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.



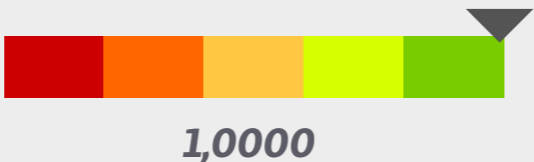
**2 - IDGA - GARANTIA DE ACESSO**  
Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.



**3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO**  
Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.



**4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO**  
Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.



Como se pode observar, nas dimensões “sustentabilidade no mercado” e “gestão de processos e regulação” a Unimed Caçapava obteve a pontuação máxima, o que demonstra a excelência em seus processos. Com relação as dimensões “qualidade em atenção à saúde” e “garantia de acesso” é importante destacar que estas envolvem, entre outras questões, informações assistenciais dos beneficiários de toda a operadora, comparando tais dados com o mercado de saúde suplementar, o que pode fazer com que a gestão de tais indicadores seja ainda mais desafiadora, contudo, a equipe de qualidade da Unimed Caçapava já está empenhada no acompanhamento destes itens, como forma de buscar alternativas para uma melhora contínua destes indicadores. Nesse sentido, podemos citar a pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários no ano de 2019, que contribuiu com uma pontuação bônus para melhora da nota geral do IDSS.

**Responsabilidade Econômica [GRI 201-1]**

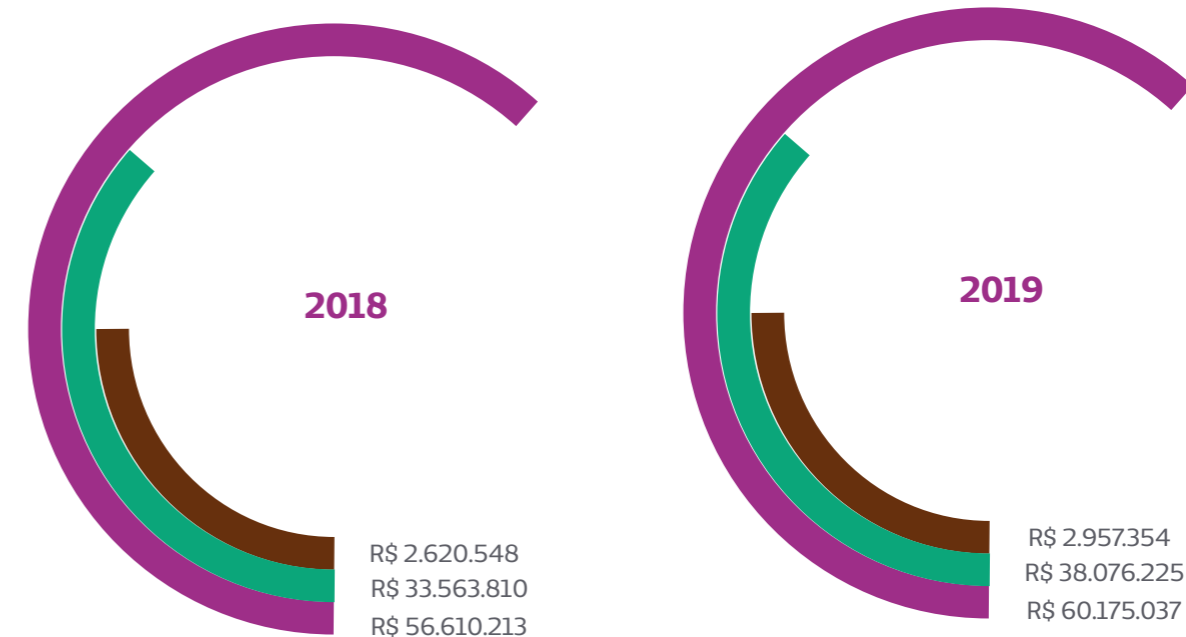
As demonstrações dos indicadores financeiros a seguir, são referentes à Unimed Caçapava, única entidade relatada neste documento. [GRI 102-45] Esses resultados são frutos das decisões tomadas no cotidiano e transmitem suas responsabilidades e impactos sobre os resultados finais. Fatores externos, como judicialização, utilização indevida e crise econômica impactam de forma significativa no resultado da cooperativa, que trabalhou fortemente em suas áreas no intuito de mitigar esses fatores precavendo-se com estudos e análises que nortearam ações junto aos clientes, cooperados, fornecedores e prestadores de serviços. Os valores à disposição da AGO (Assembleia Geral Ordinária), têm sua destinação definida somente após a referida reunião, que acontece no ano seguinte ao relatório, sendo a destinação reportada no próximo exercício.

**Indicadores financeiros**  
**Faturamento Anual**

Ano	FATURAMENTO TOTAL R\$
2018	95.008.370,41
2019	103.594.406,30

\*Incluindo Farmácia e Hospital

**Faturamento por Modalidade**



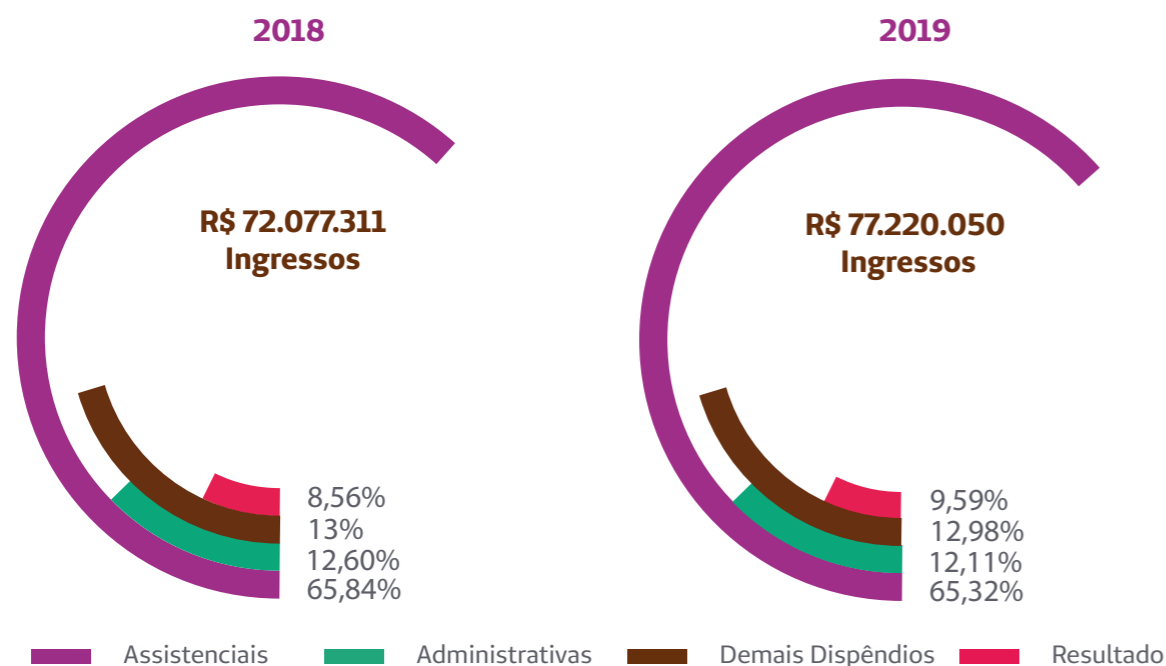
- Mensalidade (Pré-Pagamento)
- Custo Operacional (Intercâmbio, AutoGestão e Serviços Diversos)
- Fator de Co-participação

**Capital Social Integralizado**

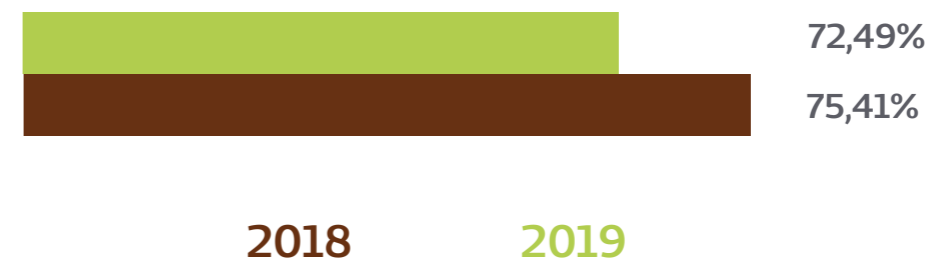
Capital Social (R\$)	
2018	5.203.790
2019	5.431.958



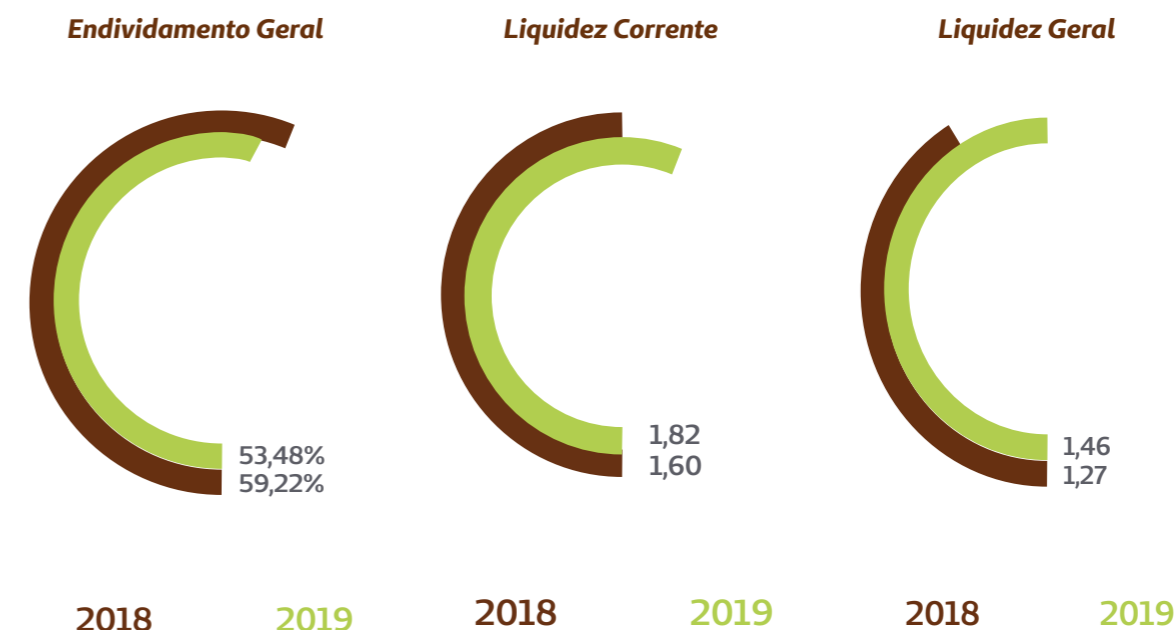
### Distribuição dos Ingressos Totais



### Sinistralidade da Operadora



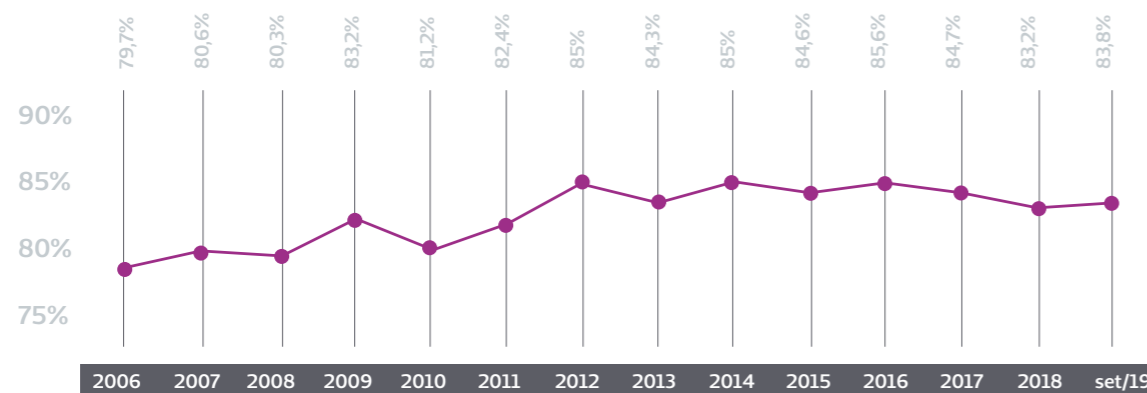
### Índice de Endividamento e Liquidez



Juros sobre Capital de Terceiros (R\$)	
2018	558.490
2019	335.864

Resultado Econômico (R\$)	
2018	6.168.821
2019	7.402.810

### Evolutivo do Índice de Sinistralidade do Setor da Saúde Suplementar (em %) 2006 a Set/2019

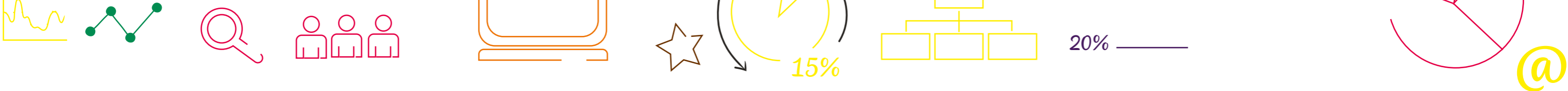


Fonte: Unimed do Brasil

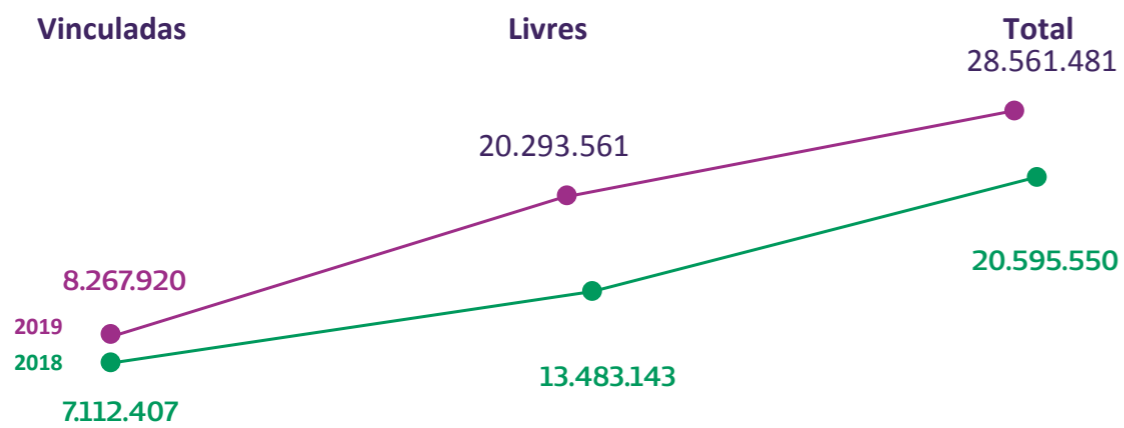
O índice de endividamento demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O resultado é bastante positivo, à medida que anualmente este índice vem diminuindo. A liquidez da cooperativa (corrente e geral) está bem equilibrada e demonstra que, ao longo do tempo, vem melhorando seu desem-

penho. A liquidez corrente de 2019 aponta para 1,82. Isto significa que para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo a cooperativa tem R\$ 1,82 para pagá-la. Quanto a liquidez geral, a cada R\$ 1,00 de dívida de curto e longo prazo a cooperativa dispõe de R\$ 1,46 para o pagamento.

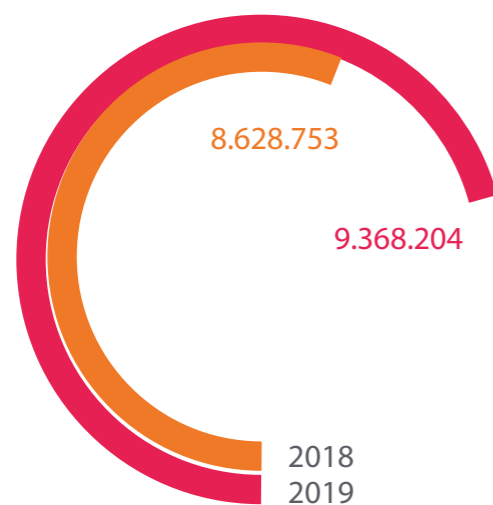




## Aplicações Financeiras



## Provisões Técnicas



Em 2019 o saldo bancário apresentou um crescimento de **39%**, atingindo o volume de 28,5 milhões, dos quais **71%** estão livres para movimentações em instituições e os outros vinculados à ANS, por meio de aplicações financeiras dedicadas ao setor de saúde suplementar, para composição do lastro das provisões técnicas exigidas pelo órgão regulador, como forma de garantir o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras, assegurando os direitos dos beneficiários, cooperados e demais prestadores.

Como forma de garantir a qualidade e segurança do serviço prestado pelas operadoras de saúde para os beneficiários, a ANS faz uma série de exigências que têm por objetivo a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos planos de saúde.



**Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico**  
**Balancos Patrimoniais**

**Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018**  
**(em Reais)**

Ativo	Nota	31/12/2019	31/12/2018
<b>Circulante</b>			
<b>Disponível</b>	<b>4g / 5</b>	<b>33.417</b>	<b>107.484</b>
<b>Realizável</b>		<b>39.372.393</b>	<b>31.330.704</b>
Aplicações financeiras	<b>4c / 6</b>	28.561.481	20.595.550
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		8.267.920	7.112.407
Aplicações livres		20.293.561	13.483.143
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	<b>4b / 4d / 7</b>	4.766.009	5.121.745
Contraprestações pecuniárias a receber		1.469.878	2.908.204
Operadoras de planos de saúde		3.293.658	2.210.959
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		2.473	2.582
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	<b>4e / 8</b>	1.089.764	2.091.636
Créditos tributários e previdenciários	<b>4g / 9</b>	2.192.074	1.778.465
Bens e títulos a receber	<b>4f / 10</b>	2.634.610	1.630.112
Despesas antecipadas		123.022	99.416
Conta corrente com cooperados	<b>4h / 11</b>	5.433	13.780
		<b>39.405.810</b>	<b>31.438.188</b>
<b>Não Circulante</b>			
<b>Realizável a longo prazo</b>		<b>13.968.982</b>	<b>12.982.304</b>
Créditos tributários e previdenciários	<b>4g / 9</b>	-	23.050
Títulos e créditos a receber		13.310	16.940
Depósitos judiciais e fiscais		1.159.985	1.032.440
Outros créditos a receber de longo prazo		2.700	2.700
Conta corrente com cooperados	<b>4h / 11</b>	12.792.987	11.907.174
<b>Investimentos</b>	<b>4i / 12</b>	<b>1.991.414</b>	<b>1.842.619</b>
Participações Societárias pelo método de custo		1.991.414	1.842.619
<b>Imobilizado</b>	<b>4j / 4l / 13</b>	<b>12.814.597</b>	<b>12.725.833</b>
Imóveis de uso próprio		9.606.896	9.785.999
Imóveis - hospitalares		5.456.024	5.502.908
Imóveis - não hospitalares		4.150.872	4.283.091
Imobilizados de uso próprio		2.383.849	2.717.364
Imobilizado - hospitalares		1.439.581	1.647.942
Imobilizado - não hospitalares		944.268	1.069.422
Imobilizações em curso		652.285	-
Outras imobilizações		171.567	222.470
<b>Intangível</b>	<b>4k / 4l / 14</b>	<b>159.073</b>	<b>248.482</b>
		<b>28.934.066</b>	<b>27.799.238</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>68.339.876</b>	<b>59.237.426</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico**  
**Balancos Patrimoniais**

**Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018**  
**(em Reais)**

Passivo	Nota	31/12/2019	31/12/2018
<b>Circulante</b>			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	<b>4b / 4m / 15</b>	9.365.189	8.625.295
Provisões de contraprestações		1.376.206	1.369.539
Provisão de contraprestações não ganhas - PCNG		1.371.684	1.367.464
Provisão para remissão		4.522	2.075
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		805.835	1.039.352
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		2.756.917	2.268.643
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)		4.426.231	3.947.761
Débitos de operações de assistência à saúde		136.892	328.136
Comercialização sobre Operações		-	110.953
Operadoras de planos de assistência à saúde		119.234	199.961
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde		17.658	17.222
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	<b>4p / 16</b>	236.472	523.547
Provisões	<b>4b / 4o / 4q / 17</b>	-	861.742
Provisões para ações judiciais		-	861.742
Tributos e encargos sociais a recolher	<b>4o / 4p / 18</b>	6.883.697	4.589.663
Empréstimos e financiamentos a pagar	<b>4n / 19</b>	1.092.517	1.399.535
Débitos diversos	<b>4p / 20</b>	3.876.937	3.245.020
Conta corrente com cooperados		46.236	46.235
		<b>21.637.940</b>	<b>19.619.173</b>
<b>Não Circulante</b>			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	<b>4b / 4m / 15</b>	3.015	3.458
Provisão para remissão		3.015	3.458
Provisões	<b>4b / 4q / 17</b>	669.301	1.569.312
Provisões para ações judiciais		669.301	1.569.312
Tributos e encargos sociais a recolher	<b>4p / 18</b>	12.720.858	11.931.388
Tributos e contribuições		14.304	112.691
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		12.706.554	11.818.697
Empréstimos e financiamentos a pagar	<b>4n / 19</b>	906.210	1.955.556
Débitos diversos		613.034	-
		<b>14.912.418</b>	<b>15.459.714</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>21</b>		
Capital social		5.431.958	5.203.790
Reservas		19.556.302	13.231.199
Reservas de sobras		19.556.302	13.231.199
Resultado		6.801.258	5.723.550
Sobras à disposição da AGO		6.801.258	5.723.550
		<b>31.789.518</b>	<b>24.158.539</b>
<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>68.339.876</b>	<b>59.237.426</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico**  
**Demonstrações de Resultados dos**

**Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018**  
**(em Reais)**

	Nota	31/12/2019	31/12/2018
<b>Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde</b>	<b>4s</b>	<b>69.586.106</b>	<b>62.927.902</b>
Receitas com operações de assistência à saúde		72.912.449	66.201.467
Contraprestações líquidas	22	72.914.453	66.199.392
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		(2.004)	2.075
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(3.326.343)	(3.273.565)
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>	<b>4t</b>	<b>(50.441.930)</b>	<b>(47.454.151)</b>
Eventos conhecidos ou avisados	23	(49.963.460)	(46.820.857)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(478.470)	(633.294)
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b>		<b>19.144.176</b>	<b>15.473.751</b>
<b>Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde</b>		<b>18.806</b>	<b>45.932</b>
<b>Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora</b>		<b>4.759.438</b>	<b>6.428.670</b>
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		4.115.969	5.588.573
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar		156.092	270.470
Outras receitas operacionais		502.518	582.909
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(15.141)	(13.282)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(974.563)	(380.968)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(20.106)	(18.705)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(859.762)	(801.474)
Provisão para perdas sobre créditos		(94.695)	439.211
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(5.940.564)	(6.150.559)
<b>Resultado bruto</b>		<b>17.007.293</b>	<b>15.416.826</b>
<b>Despesas de comercialização</b>		<b>(265.372)</b>	<b>(151.175)</b>
<b>Despesas administrativas</b>		<b>(9.348.560)</b>	<b>(9.083.796)</b>
<b>Resultado financeiro líquido</b>		<b>166.288</b>	<b>191.716</b>
Receitas financeiras		2.792.129	2.653.712
Despesas financeiras		(2.625.841)	(2.461.996)
<b>Resultado patrimonial</b>		<b>63.572</b>	<b>21.095</b>
Receitas patrimoniais		63.572	21.095
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>		<b>7.623.221</b>	<b>6.394.666</b>
Imposto de renda	4o	-	(20.501)
Contribuição social	4o	-	(12.300)
Participações sobre o lucro		(220.410)	(193.044)
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>4r</b>	<b>7.402.811</b>	<b>6.168.821</b>

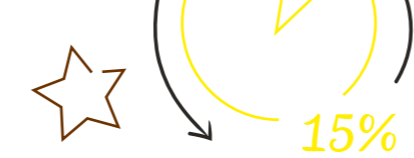
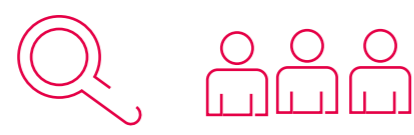
**As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.**

**Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico**  
**Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido**

**Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018**  
**(em Reais)**

	Capital social	Reservas de Sobras			Sobras a Disposição da AGO	Total
		Fundo de reserva	RATES	Reserva para contingências		
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2017</b>	<b>5.075.199</b>	<b>6.466.404</b>	<b>672.862</b>	<b>2.256.874</b>	<b>3.389.789</b>	<b>17.861.128</b>
Destinações da AGO de 26/03/2018:						
Retenção de sobras	-	3.389.789	-	-	(3.389.789)	-
Movimentação do exercício:						
Integralização de capital	280.351	-	-	-	-	280.351
Baixa de cooperados	(151.760)	-	-	-	-	(151.760)
Utilização do RATES	-	-	(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)	-
RATES - 5%	-	-	304.631	-	(304.631)	-
Transferência de sobras (atos não cooperativos)	-	-	76.203	-	(76.203)	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2018</b>	<b>5.203.790</b>	<b>10.465.455</b>	<b>508.870</b>	<b>2.256.874</b>	<b>5.723.550</b>	<b>24.158.539</b>
Destinações da AGO de 25/03/2019:						
Retenção de sobras	-	5.723.550	-	-	(5.723.550)	-
Movimentação do exercício:						
Integralização de capital	482.143	-	-	-	-	482.143
Baixa de cooperados	(253.975)	-	-	-	-	(253.975)
Utilização do RATES	-	-	(508.870)	-	508.870	-
Resultado do exercício:						
Sobras do exercício	-	-	-	-	7.402.811	7.402.811
Destinações estatutárias:						
Fundo de reserva - 10%	-	740.281	-	-	(740.281)	-
RATES - 5%	-	-	370.142	-	(370.142)	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>5.431.958</b>	<b>16.929.286</b>	<b>370.142</b>	<b>2.256.874</b>	<b>6.801.258</b>	<b>31.789.518</b>

**As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.**



### Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018  
(em Reais)

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Atividades operacionais</b>		
Recebimento de plano de saúde	84.883.572	72.178.666
Resgate de aplicações financeiras	39.016.809	30.982.360
Outros recebimentos operacionais	6.733.561	10.591.695
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(44.418.835)	(39.133.920)
Pagamento de comissões	(374.742)	(39.619)
Pagamento de pessoal	(14.921.622)	(12.890.596)
Pagamento de pró labore	(408.717)	(392.173)
Pagamento de serviços de terceiros	(3.491.827)	(3.375.705)
Pagamento de tributos	(6.758.139)	(6.847.115)
Pagamento de contingências cíveis, trabalhistas e tributárias	(936.672)	(360.375)
Pagamento de aluguel	(567.387)	(623.741)
Pagamento de promoção e publicidade	(105.442)	(49.089)
Aplicações financeiras	(45.840.214)	(37.529.710)
Outros pagamentos operacionais	(10.414.731)	(9.399.547)
<b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>	<b>2.395.614</b>	<b>3.111.131</b>
<b>Atividades de investimento</b>		
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	(699.318)	(440.476)
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(68.923)	(270.062)
Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(85.223)	(721.731)
<b>Caixa líquido das atividades de investimento</b>	<b>(853.464)</b>	<b>(1.322.269)</b>
<b>Atividades de financiamento</b>		
Integralização de capital em dinheiro	479.295	271.457
Recebimento de empréstimos e financiamentos	3.116.341	537.778
Pagamento de juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(406.903)	(490.702)
Pagamento da amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.430.267)	(1.926.906)
Pagamento de participação no resultado	(190.098)	(94.081)
Outros recebimentos da atividade de financiamento	(184.585)	-
<b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b>	<b>(1.616.217)</b>	<b>(1.702.454)</b>
<b>Varição de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(74.067)</b>	<b>86.408</b>
Caixa - saldo inicial	107.484	21.076
Caixa - saldo final	33.417	107.484
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(74.067)</b>	<b>86.408</b>
<b>Ativos livres</b>		
Ativos livres no início do período	13.590.627	6.508.547
Ativos livres no final do período	20.326.978	13.590.627
<b>Aumento (redução) nas aplicações financeiras</b>	<b>6.736.351</b>	<b>7.082.080</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



www.unimedcpv.com.br  
Rua Coronel João Dias Guimarães, 435  
Vila São João - Caçapava - SP  
T. (12) 3654-8600 | 0800-130091  
Central de Agendamento 0300.860 0000

#### Assembleia Geral Ordinária 2020


#### 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 31/12/2019, 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\$ 6.801.258,28 (Seis milhões, oitocentos e um mil, duzentos e cinquenta e oito reais e vinte e oito 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, 04 de março de 2020.

  
Dr. Iuri Vieira Dair

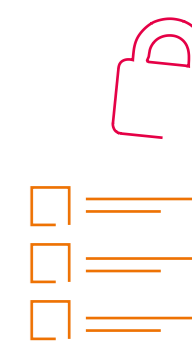
  
Dra. Luciana Franco Obeid

  
Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena



Membro da Aliança Cooperativa Internacional  
"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - Nº 33415-4





www.adviserbr.com.br  
Tel: (11) 3670 -6300 | Fax: (11) 3670 -6301  
Rua Clélia, 2145 - 13º andar | Cj. 131  
CEP: 05042-001 | São Paulo/SP, Brasil

### 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 2019 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 2019, 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 2018, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram por nós examinadas, que emitimos relatório em 08 de fevereiro de 2019 com opinião sem modificação.



www.adviserbr.com.br  
Tel: (11) 3670 -6300 | Fax: (11) 3670 -6301  
Rua Clélia, 2145 - 13º andar | Cj. 131  
CEP: 05042-001 | São Paulo/SP, Brasil

### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

### 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.
- Concluímos 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, 26 de fevereiro de 2020.

**ADVISER 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

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>			
102-1	Nome da Organização	7	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	9, 21	
102-3	Localização da Sede	7	
102-4	Localização das Operações	9	Não há operação internacional
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	7	Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico
102-6	Mercados Atendidos	7	
102-7	Porte da Organização	7	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	34	
102-9	Cadeia de Fornecedores	7, 43, 53	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 Cadeia de Fornecedores	43, 55	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório
102-11	Princípio ou Abordagem da Precaução	21, 44, 54, 55, 56	
102-12	Iniciativas Externas	44, 54	
102-13	Participação em Associações	25	A participação da Unimed Caçapava é realizada por meio de seus Dirigentes e Colaboradores, em conselhos, comitês e Câmaras Técnicas do Sistema Unimed
<b>ESTRATÉGIA</b>			
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	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	36, 46	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	47	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança	48	
<b>ENGAJAMENTO ENTRE AS PARTES</b>			
102-40	Lista de Partes Interessadas	24	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	34	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	23	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	23	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	24	
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	5	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	23	Primeiro ano que a Unimed Caçapava realiza a construção deste relatório nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)
102-47	Lista de Tópicos Materiais	24	
102-48	Reformulação de Informações	3	Não há qualquer reformulações de informações fornecidas em Relatórios anteriores nesta edição
102-49	Alterações em Escopo e Limites	3	Não há alterações significativas em relação ao períodos 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 Assembléia 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	2	
102-56	Verificação Externa	3	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa
<b>FORMA DE GESTÃO</b>			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	5, 43, 57, 58	
103-3	Avaliação da forma de gestão	5	
<b>201 - DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	5, 44, 60	valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2018 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
<b>202 - PRESENÇA DE MERCADO</b>			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	36	
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	36	
<b>204 - PRÁTICAS DE COMPRAS</b>			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	43	
<b>301 - MATERIAIS</b>			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	58	
<b>307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	57	
<b>403 - SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	41	
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	43	
<b>406 - NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	37	
<b>416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	27	
<b>417 - MARKETING E ROTULAGEM</b>			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	27	

## Anexos



### NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

CLIQUE AQUI PARA VISUALIZAR

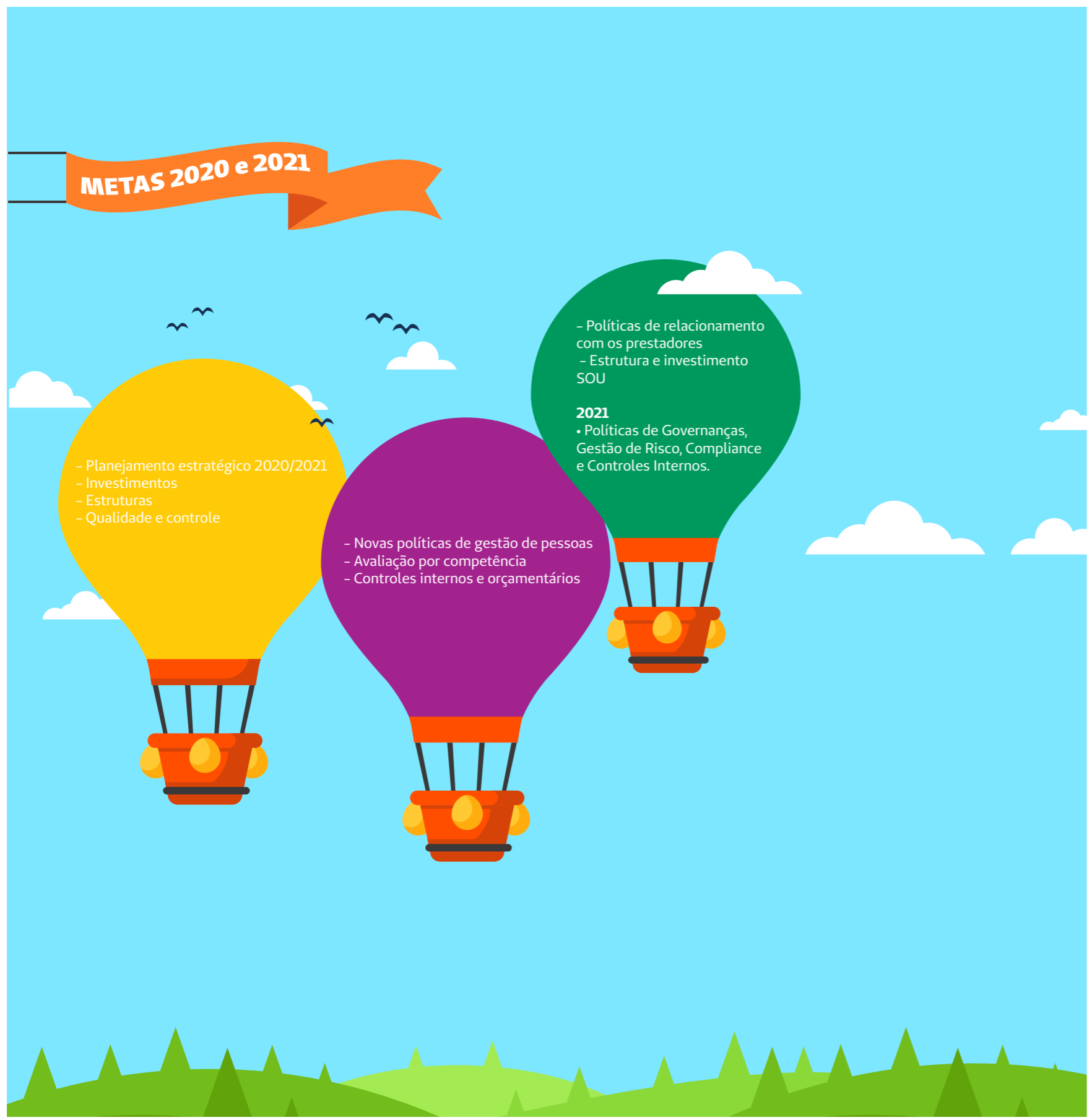


### MANUAL DO FORNECEDOR

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



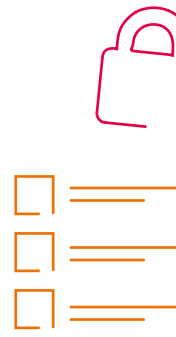
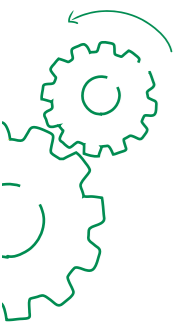
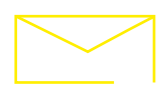
**METAS 2020 e 2021**

- Planejamento estratégico 2020/2021
- Investimentos
- Estruturas
- Qualidade e controle

- Novas políticas de gestão de pessoas
- Avaliação por competência
- Controles internos e orçamentários

- Políticas de relacionamento com os prestadores
- Estrutura e investimento SOU

- 2021**
- Políticas de Governanças, Gestão de Risco, Compliance e Controles Internos.





unimedcpv.com.br

  unimedcacapava

**ANS - Nº 33415-4**

Rua Cel. João Dias Guimarães, 435  
Caçapava/SP CEP: 12281-350

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Caçapava