

Relatório de Sustentabilidade **2020**



Unimed Caçapava, ano
de pandemia e conquista
da ISO 9001:2015.

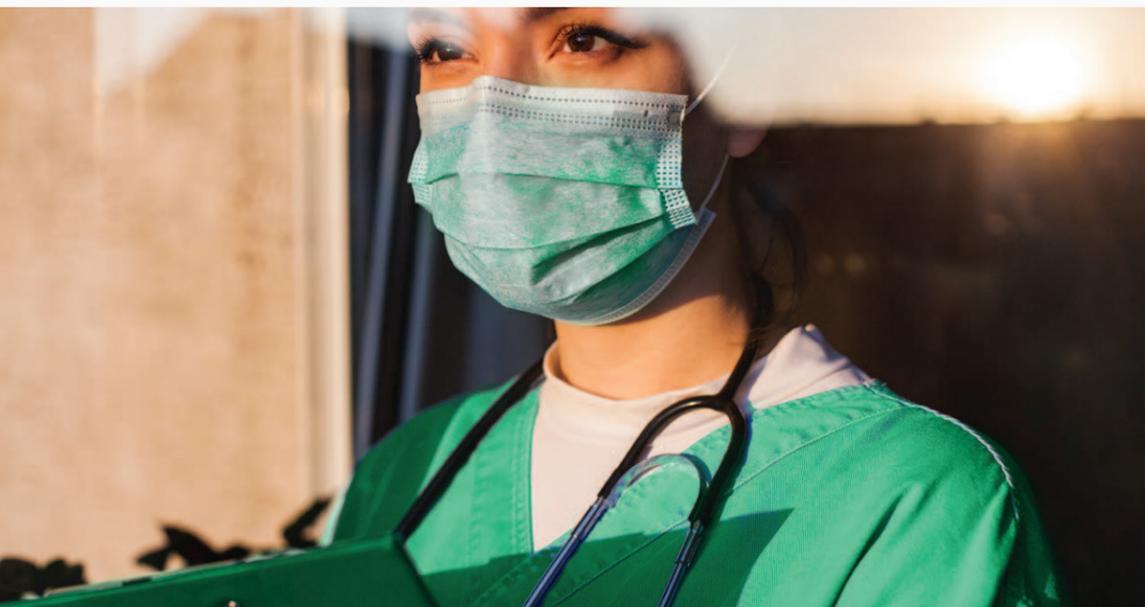


ANS - Nº 33415-4



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Caçapava



- Estratégia e Análise **03**
- Mensagem da Diretoria Executiva **04**
- Mensagem do Gestor **05**
- Sistema Unimed **06**
- Perfil Organizacional **06**
- Recursos Próprios **08**
- Aspectos Materiais Identificados e Limites **28**
- Engajamento de Stakeholders **28**
- Governança **44**
- Ética, Integridade e Sustentabilidade **50**
- Desempenho Econômico/Financeiro **59**
- Balanço Patrimonial **62**
- Parecer Conselho Fiscal **67**
- Relatório Auditores **68**
- Índice Remissivo **72**
- Anexos **73**

Estratégia e Análise

Sobre este Relatório

Atualmente, a Unimed Caçapava comunica-se com seus públicos de relacionamento por meio do Relatório de Sustentabilidade. O documento publicado reflete as operações da Cooperativa, realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, com alguns comparativos há 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 edição anterior foi publicada em março de 2020. As operações cobertas por este relatório incluem a Sede Administrativa, Hospital, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Espaço Viver Bem.

Desde 2018, são adotadas as diretrizes da GRI para relatar seus resultados. Para este documento adotamos a versão Standards da Global Reporting Initiative GRI. [GRI 102-54]. A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização internacional sem fins lucrativos que se dedica a disseminar padrões para o relatório sobre desempenho econômico, ambiental e social das empresas, considerando as boas práticas de governança.

Os dados deste relatório extraídos das Demonstrações Contábeis e do Balanço Patrimonial de 2020, documento submetido à auditoria independente - ADVISER Sul Auditores Independentes registrado no CRC/SC sob o nº 05655/O-9, seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (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].

Marcado pela pandemia da COVID-19, o ano de 2020 alterou drasticamente a forma de viver dos mais de 7 bilhões de habitantes do planeta. Transformou o modo como as indústrias operam, empresas trabalham e impôs com urgência uma

discussão mais profunda sobre as bases da economia global. Desigualdades sociais foram acentuadas, e o novo normal vem mostrando que a sustentabilidade não pode mais ser negligenciada: precisa ser a principal referência para os negócios.

Pensando em todas essas questões, o Relatório de Sustentabilidade, divulgado no dia 29 de março de 2021, apresenta os impactos causados pela pandemia, vincula esses problemas a questões prementes ligadas à sustentabilidade, e mostra algumas das soluções que a Unimed Caçapava vem buscando. 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. Houve edição anterior deste relatório, utilizando-se das diretrizes GRI na representação do Relatório de Sustentabilidade 2019 e publicado no site da cooperativa www.unimedcpv.com.br em 30 de Abril de 2020 [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].

Para formular sugestões e/ou esclarecer dúvidas a respeito das nossas operações, entre em contato pelo e-mail: relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br ou telefone (12) 36548600 - ramal 8642 [GRI 102 - 53]. Desejamos uma ótima leitura deste conteúdo.

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. 72. [GRI 102-55]

Mensagem da Diretoria [GRI 102-14]



Dr. Paulo de Sá Leite Martins
DIRETOR PRESIDENTE



Dr. Danilo Garcia de Araújo
DIRETOR VICE-PRESIDENTE



Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti
DIRETOR SUPERINTENDENTE

O ano de 2020 foi drasticamente atípico e desafiador, em âmbito mundial. O vírus Sars-COV-2, à medida que se alastrou e ganhou dimensão pandêmica, nos impôs sérias adaptações e restrições, tanto pessoais quanto profissionais. Nesse contexto, tanto nossa atuação como médicos, quanto nossa Unimed sofreram graves impactos. Apesar de sermos formados e estudiosos da saúde, tivemos abalada nossa autonomia e, paradoxalmente, vivenciamos fases de insegurança e medo, que ainda perduram em maior ou menor grau e frequência. A economia, a sociedade e a vida das pessoas tiveram de ser revistas e reprogramadas, diante de uma crítica realidade.

Em decorrência do cenário ácido descrito acima, a Unimed Caçapava implementou três frentes de atuação estratégica: esforçar-se na preservação da robustez de seu negócio, adaptar-se com celeridade às necessidades e exigências sanitárias e, por fim, preservar ao máximo, dentro de suas possibilidades, a condição econômica de seus médicos cooperados.

No ano de 2020 o setor de saúde suplementar, dado às circunstâncias, revelou crescimento muito pequeno. Foi necessário grande esforço para a manutenção dos nossos beneficiários (mais de 14 mil), em um cenário de concorrência pelo market share. Empresas sofreram sérias dificuldades, algumas delas inclusive abrindo falência. Trabalhadores perderam seus empregos ou tiveram sua jornada de trabalho e salário reduzidos. A taxa de desemprego atingiu a marca de 14,1% (2,9% maior do que em 2019) e, como agravante, a inflação teve um aumento de 4,52% (maior índice desde 2016), impactando o custo de vida de toda a sociedade. Nesse cenário crítico, a Unimed Caçapava adaptou com agilidade todos os seus recursos, viabilizando a preservação de seu protagonismo regional e mantendo a qualidade de seus serviços. Essas ações culminaram com a manutenção de sua condição econômico-financeira e a continuidade de seu planejamento estratégico.

Visando colaborar e estar alinhada com as ações municipais no combate à pandemia, nossa Unimed integrou o gabinete de crise instituído pela Prefeitura de Caçapava. Nossos recursos próprios (Hospital, Laboratórios, SOU, Farmácia e Espaço Viver Bem) foram impactados e adaptados, em linha com as diretrizes nacionais, estaduais e municipais de saúde. Rotinas, protocolos, aquisição de insumos e equipamentos de proteção individual, rearranjos estruturais e tecnológicos, etc., foram necessários, em linha com as diretrizes sanitárias. Essas implementações resultaram na manutenção da qualidade

e do potencial de atendimento de nossos serviços, preservando-se a segurança e a integridade de nossos médicos, corpo de enfermagem e demais colaboradores, bem como de nossos beneficiários.

O terceiro importante foco de atuação estratégica que a Unimed Caçapava conseguiu viabilizar foi a preservação da média mensal de honorários médicos a todos os seus cooperados, nos meses iniciais e mais restritivos da pandemia (abril a julho), durante os quais ocorreu o impedimento do trabalho em âmbitos ambulatorial (consultórios) e hospitalar eletivo.

Nossa Unimed Caçapava sente-se orgulhosa de sua força, resiliência, capacidade e agilidade para adaptação a mudanças, ao analisar seus feitos e resultados em 2020. Alinhamento, cumplicidade, capacidade técnica, empatia, comunicação, entre outras habilidades, marcantes no nosso corpo de colaboradores e médicos cooperados, foram fundamentais nessa construção e condução conjunta, num ano trágico e inesquecível para todas as nossas vidas.

Agora temos que olhar para frente e nos preparar para os desafios que, certamente, iremos enfrentar em 2021. A pandemia persiste, agravada pelas variantes do novo Coronavírus. A imunização de nossa população ainda vem ocorrendo em velocidade aquém do necessário, para a contenção da disseminação do vírus. A saúde física e mental de importante parcela da população foi abalada, e teremos que estar preparados para lidar com as sequelas desse abalo. Dessa forma, nossa diretoria pede para que sigamos unidos, reforçando nossas habilidades técnicas e de relação interpessoal, ajudando-nos uns aos outros, e acolhendo nossos clientes e pacientes da forma mais humanizada possível, posto que eles são o grande cerne do nosso trabalho e da existência de nossa cooperativa. Finalizamos esta mensagem com o profundo lamento pela perda de nosso colega médico Dr. Kleber Augusto Velloza Zamboni, marido de nossa cooperada Dra. Luciane Goia de Araújo Zamboni. Esta diretoria, em seu nome e no de todo o nosso corpo de médicos cooperados e colaboradores, manifesta seu profundo pesar, desejando que Deus tenha acolhido o Dr. Kleber e que, também, proporcione força e acalento à Dra. Luciane, filhos, familiares e amigos.

Saúde e sucesso a todos nós!
Saudações cooperativistas.

Mensagem do Gestor [GRI 102-15]



Daniel O. Paiva
GERENTE GERAL

Este relatório [GRI 102-45] 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.

Os problemas expostos pela pandemia do coronavírus apontam a necessidade de desenvolver um sistema de saúde mais resiliente para o futuro, capaz de proteger a vida humana e preservar o equilíbrio econômico e financeiro.

Lidar com a COVID-19 em si é caro, mas alguns fatores em andamento devem ser considerados como possíveis itens adicionais de agravamento nos gastos para o próximo ano. A preocupação do momento é o potencial acúmulo de sinistros dos planos em 2021, uma vez que em 2020 muitas empresas já observam redução geral de frequência dos sinistros médicos em função da postergação de procedimentos e atendimentos eletivos pelas operadoras e usuários dos planos.

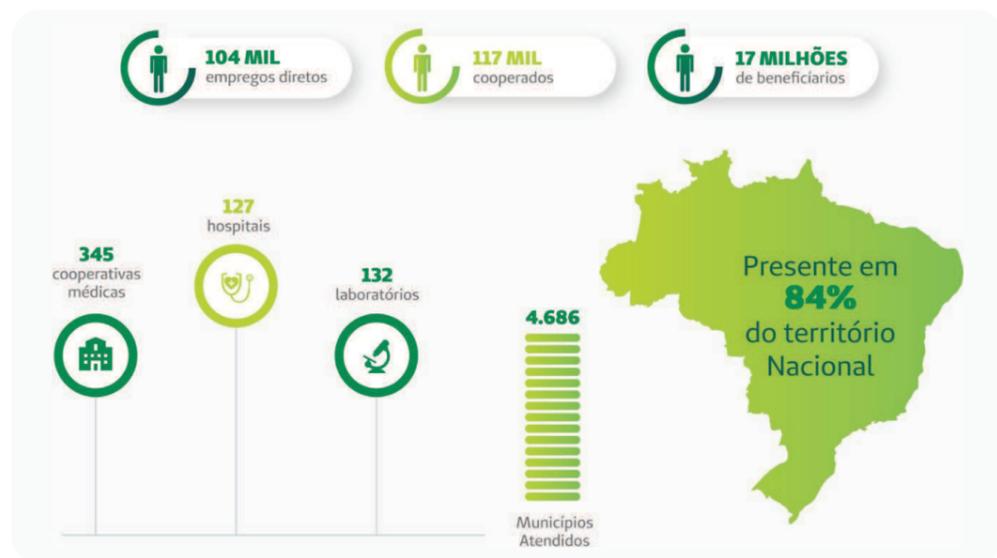
A pandemia abre oportunidades para as empresas estimularem os funcionários a procurar, gerenciar e receber cuidados de saúde com cautela. A crescente disposição de clínicos e pacientes em usar tecnologias digitais está mudando o cenário da saúde e deve trazer uma série de benefícios, mas no curto prazo também é mais uma causa para o desequilíbrio dos custos.

Diante disso, é importante que se discuta com as operadoras de saúde como estão os sinistros e como serão feitas as próximas renovações e a forma de aplicação de reajustes suspensos, quando aplicável. Líderes também precisam ter uma visão clara de quanto os custos médicos hospitalares estão afetando seus negócios especificamente. Estamos apenas no início de um imenso colapso econômico. Ainda que essas previsões não se concretizem, o fato é que estamos, cada vez mais, suscetíveis a situações inesperadas.

A Unimed Caçapava está pronta para auxiliar as empresas no entendimento e alternativas para a gestão de saúde de cada contrato.

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 345 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 17 milhões de beneficiários.



O Sistema Empresarial Cooperativo Unimed é constituído por todas as Unimeds do país e diversas empresas criadas para oferecer suporte a elas, por meio de serviços desenvolvidos para agilizar e aperfeiçoar ainda mais o nosso atendimento.

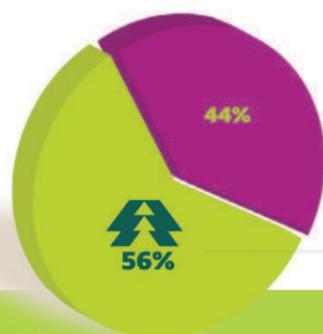
Perfil Organizacional

Unimed Caçapava

Atualmente, a Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico [GRI 102-1], CNPJ 48.721.401/0001-67, localizada na Rua Coronel João Dias Guimarães, 435, CEP 12281-350, na Cidade de Caçapava-SP [GRI 102-3], conta com 95 Médicos Cooperados, 251 funcionários diretos e 67 funcionários indiretos.

No ano de 2020 a área de ação da Unimed Caçapava, composta pelas cidades de Caçapava e Jambuí [GRI 102-6], não obteve crescimento no número de empregos formais,

MARKET SHARE

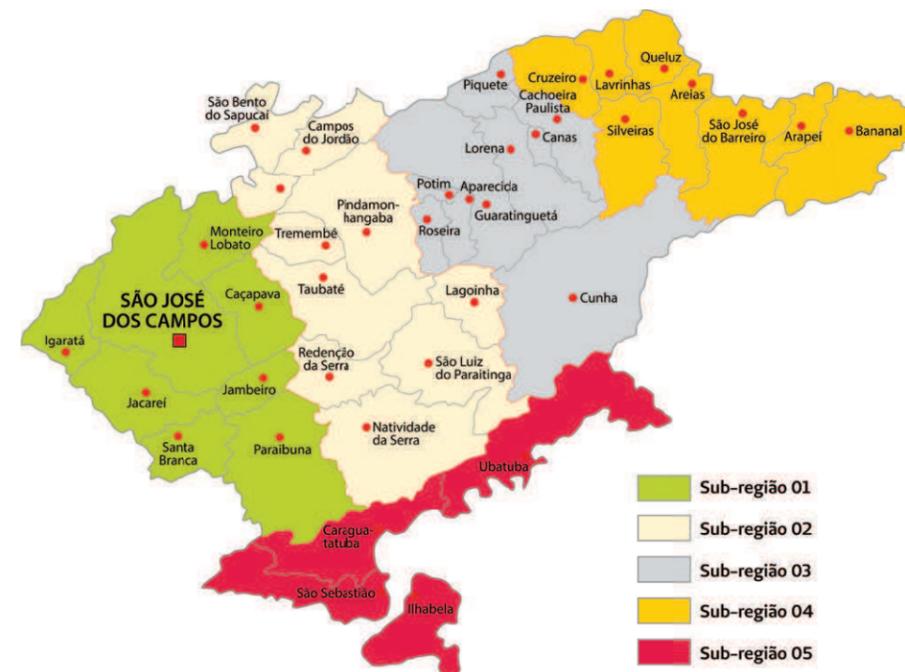
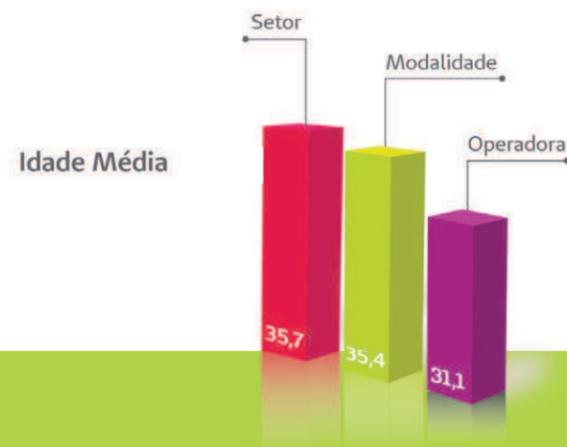


o Sistema Unimed e a Unimed Caçapava detêm cerca de 56% do Market share da região

O beneficiário Unimed conta com mais de 117 mil médicos cooperados, 127 hospitais próprios e 14 hospitais dia, 132 laboratórios, além de 204 prontos atendimentos médicos, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir e assegurar qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico.

segundo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, 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 dos mais de 14 mil beneficiários, com idade média de 31 anos, sendo classificada junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS como operadora de pequeno porte de acordo com a quantidade de vidas (beneficiários). [GRI 102-7]. A marca Unimed, possui um market share de 56% na área de ação da Unimed Caçapava.



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 147 profissionais, [GRI 102-9], oferecendo 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.

É regida pelo Estatuto Social, registrado pela 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 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e dos serviços de saúde pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). As diretrizes do Sistema Unimed estão definidas no Manual de Intercâmbio Nacional e Manual de Intercâmbio Estadual. Demais requisitos de outras partes interessadas são o atendimento à legislação vigente, critérios estabelecidos e relacionamento de qualidade.

A cooperativa está ligada a Unimed Federação do Estado de São Paulo (FESP) [GRI 102-4], que integra as cooperativas Singulares de todo o estado e 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 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.





Recursos Próprios – 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,

de, 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

Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou a doença pelo Coronavírus 2019 (COVID-19) uma pandemia, uma doença infecciosa de alta consequência (NHS,2020). Entre 80 e 85% dos casos são leves, não necessitam hospitalização, devendo os casos suspeitos permanecer em isolamento respiratório domiciliar. Entre os casos que precisam de internação, cerca de 15% ficaram fora da unidade de terapia intensiva (UTI) e menos de 5% precisam de suporte intensivo (AMB, 2020).

As farmácias, pela sua capilaridade e distribuição geográfica, e o farmacêutico, pela sua competência e disponibilidade, representam frequentemente a primeira possibilidade de acesso ao cuidado em saúde. Assim, a Farmácia Unimed Caçapava procurou disponibilizar atendimento humanizado aos beneficiários, procurando colaborar com o restante do sistema de saúde, reduzindo a sobrecarga das unidades de urgência e emergência, bem como o risco de contaminação com o aumento do sistema de Delivery.

Diante a essa nova realidade, a Farmácia Unimed Caçapava também teve que se adequar às mudanças. O uso de máscara e a higienização com álcool em gel foram novas atividades diárias dos colaboradores e clientes.

Quando comparado com os anos de 2017, 2018 e 2019, houve uma queda significativa no faturamento de 2020, devido a suspensão de atendimento em vários consultórios médicos, aos altos índices de demissões nas empresas conveniadas e suspensão do desconto em folha por empresas.

Mesmo com uma queda de 13,78% comparado com a média de faturamentos dos anos anteriores, o delivery foi um grande diferencial e, comparado ao ano de 2019, onde houve o maior faturamento entre os 4 anos, o delivery teve um aumento de 17,04%, ilustrado pelo gráfico abaixo:

Entregas realizadas entre os anos de 2017 e 2020



FARMÁCIA UNIMED CAÇAPAVA

A Farmácia Unimed Caçapava visa oferecer medicamentos e produtos de perfumaria com qualidade a preços acessíveis aos beneficiários do sistema Unimed.

até **50%** de DESCONTO em Programas Credenciados

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
De segunda a sexta das 08h00 às 18h30.

COMODIDADE | Entregas Gratuitas
Entregamos no conforto do seu lar nas compras acima de R\$ 15,00 em medicamentos não controlados, sem custo adicional. Levamos a máquina de cartão de crédito até você.

SEGURANÇA | Farmacêuticos
Assistência farmacêutica na orientação e uso de medicamentos.

FACILIDADE
Convênio com empresas particulares com pagamento mensal. (Certifique-se a sua empresa é conveniada).

ECONOMIA
Economia de até 50% em programas credenciados. (Verifique a lista ao lado).

Telefone: 12 3654 7310
Whatsapp: 12 99774 2982
R. Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro, Caçapava - SP
www.unimedcpv.com.br

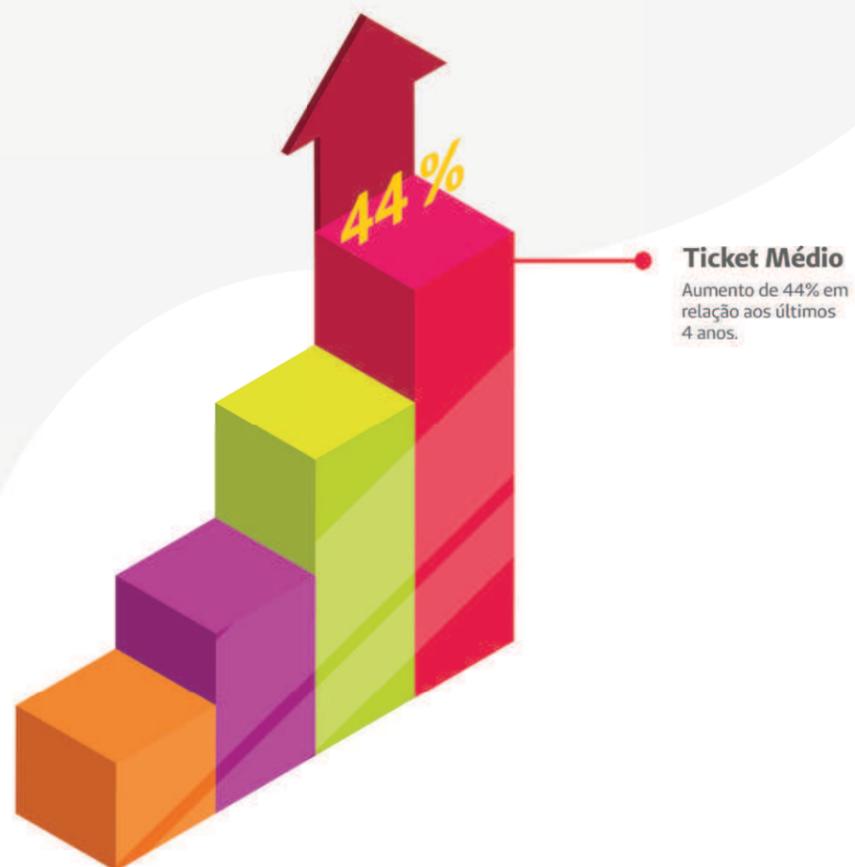
ANS - Nº 33415-4



Desde 2019, a Farmácia Unimed Caçapava dispensou medicamentos oncológicos aos seus pacientes em atendimento a Resolução Normativa – RN nº 428/2017 da ANS, que concede aos pacientes oncológicos a medicação necessária para tratamento do câncer.

Essa é mais uma forma de demonstrar o quanto a Unimed Caçapava é preocupada com a saúde de seus clientes, disponibilizando formas diferenciadas de serviços e produtos que propiciem bem-estar.

O ticket médio por sua vez, vem aumentando consideravelmente em média 13,02% ao ano. Em 2020, o aumento foi de 44% se comparado com 2017.



SOU

Diante da pandemia do coronavírus, o SOU – Saúde Ocupacional Unimed atuou para levar informações a todas as empresas assistidas pelos serviços e minimizar, ao máximo, a disseminação do vírus. Assim, a cooperativa vem disponibilizando atendimento especial de orientação sobre a COVID-19 aos colaboradores de suas empresas parceiras.

Há 19 anos, com foco na prevenção da saúde e da integridade física dos trabalhadores, o SOU elabora e administra programas exigidos pelo Órgão Federal e demandas do E-Social de empresas.

O setor possui uma equipe de profissionais formada por especialistas na área de assistência à saúde ocupacional e de segurança do trabalho, contando com estrutura completa e equipamentos atualizados para assessorar os clientes em todas as demandas relativas aos serviços prestados, com foco na saúde do trabalhador.

O SOU tem como missão cuidar da saúde dos trabalhadores e incentivar sua melhor integração ao ambiente de trabalho.



Em 2020, apesar do cumprimento do decreto municipal de permanecer com suas atividades interrompidas, o número de colaboradores atendidos se manteve constante em relação ao ano de 2019 e cresceu mais de 80% em relação a 2018.

Colaboradores Atendidos

Crescimento em relação ao ano anterior.

80%





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 aposentadoria especial.

*Até 2020, o SOU realizou somente o LTCAT da operadora e de seus recursos próprios e tem como meta para 2021 estender este produto para comercialização.”



PCMSO

O **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional** objetiva monitorar a condição de saúde dos funcionários da empresa. É obrigatório para as organizações regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme NR nº7. 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 uma exigência legal que visa preservar a saúde e a integridade física dos trabalhadores por meio do levantamento dos riscos nos locais de trabalho, a partir do qual são sugeridas medidas de controle.



Serviços Médicos

Realização de exames clínicos pelo médico do trabalho para emissão do **Atestado de Saúde Ocupacional (ASO)**, 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.

O diferencial do SOU Unimed Caçapava é que todos os exames complementares podem ser realizados no mesmo local, no próprio SOU e também são realizados in loco (na empresa).



Serviços Adicionais:

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.

Laboratório

Após o início da pandemia causada pelo novo coronavírus, todos tiveram suas rotinas alteradas devido ao alto risco de contaminação pela COVID-19 – e nos laboratórios de análises clínicas não têm sido diferente. As necessidades extraordinárias provocam mudanças de previsões e de direção, ou seja, as decisões sobre os processos de trabalho e sobre os cuidados com a saúde têm sido tomadas diariamente.

O Laboratório Unimed Caçapava adotou medidas preventivas para evitar o avanço da pandemia do novo Coronavírus. Com base em seu Plano de Contingência, manteve ações que reforçam a segurança de pacientes, acompanhantes e profissionais da saúde. Com uma estrutura moderna com salas de coleta de sangue e sala para curva glicêmica (adultos e infantil), equipamentos de última geração e uma ampla recepção para garantir o melhor atendimento e resultados de exames mais rápidos. Referência em atendimento na cidade de Caçapava, o Laboratório Unimed Caçapava possui certificação nível Excelente pelo PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade). Nele são realizados diversos tipos de exames laboratoriais.



A estrutura do Laboratório Unimed Caçapava é composta:

- Área de atendimento ao cliente com seis postos de atendimento;
- Setor de coleta de sangue adulto composto por seis postos de atendimento;
- Unidade de coleta infantil;
- Sala de repouso para coleta especial e sala para coleta de outros materiais biológicos;
- O setor técnico conta com os mais diversos equipamentos de última geração, para atender a demanda com rapidez e qualidade analítica.



Pesquisa de Satisfação do Laboratório

RECEPÇÃO	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Rapidez no atendimento	81	34	5	3	0
Cordialidade no atendimento	89	30	1	0	0
Cumprimento do prazo de entrega	96	24	2	0	0
Confiabilidade dos exames	89	31	1	0	0
MÉDIA	89	30	2	1	0

RECEPÇÃO 2020 **MUITO SATISFEITO 89%**

COLETA	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
Rapidez no atendimento	81	36	3	1	1
Cordialidade no atendimento	92	29	0	1	0
Eficiência na técnica de punção venenosa	86	31	1	2	1
MÉDIA	86	32	1	1	1

COLETA 2020 **MUITO SATISFEITO 86%**



Hospital Unimed Caçapava, ao longo de sua trajetória de mais de 13 anos, termina 2020 com a certeza de que contribuiu para o enfrentamento da pandemia causada pelo vírus da COVID-19.

Para o enfrentamento desta doença pouco conhecida, o hospital precisou se reorganizar, transformar a metodologia de trabalho já consolidada para atender as novas demandas, adaptar espaços físicos, capacitar e proteger seus profissionais.

Em fevereiro de 2020, o Hospital Unimed Caçapava já começava a receber materiais sobre o novo Coronavírus. Em março, já tinha definido o fluxo de atendimento do paciente suspeito do novo Coronavírus, com base em orientações da ANVISA e da Sociedade Brasileira de Infectologia. Foi instaurado um comitê de crise do hospital contando com renomados profissionais, com o intuito de promover as definições para os cuidados de pacientes e colaboradores.

Com o avanço do vírus pelo estado de São Paulo, principalmente na capital, foram adotadas mais restrições estruturais, como: a separação de um local na recepção, um consultório somente para atendimento dos casos suspeitos de Síndrome Gripal, um local isolado para esse paciente ser medicado, ou seja, houve alterações para garantir uma menor exposição dos pacientes “sadios” ao vírus.

Os colaboradores que tinham qualquer contato com pacientes foram orientados a seguir os protocolos institucionais sobre a COVID-19 e no final de março, o hospital adotou o uso de máscaras PFF2 ou N95 em todos os colaboradores.

Diversas foram as alterações estruturais para seguir com os atendimentos aos beneficiários e proporcionar segurança e respeito a todos os envolvidos. Destaca-se a transferência do pronto atendimento infantil para o prédio em que funcionava o Posto de Coleta.

Com isso, foi possível receber dos beneficiários, o reconhecimento pelo trabalho realizado:



NOME DO CAMPO	CONTEÚDO
Nº protocolo	
Nº do cartão	
Unimed	UNIMED CAÇAPAVA
Nome	Maria Regina de Almeida
E-mail	marialmeida@hotmail.com
Telefone	1236524312
Cidade	Caçapava
UF	São Paulo
Unimed de Atendimento	UNIMED CAÇAPAVA
Tipo de Manifestação	Elogio
Assunto	Hospitais Clínicas Unimed
Mensagem	Prezados, Quero manifestar o meu agradecimento às equipes de enfermagem, atendimento, limpeza e cozinha pela forma atenciosa e afetuosa com que esses profissionais trataram a minha mãe, Maria de Lourdes Almeida, que passou por um procedimento na Unimed de Caçapava no último dia 17 de agosto. Todos tiveram conduta exemplar. Alguns desses colaboradores quero citar os nomes: Vera, Elisângela e Thais, que tiveram contato direto com a minha mãe. Os demais não sei os nomes, mas foram igualmente exemplares. Me chamou a atenção também a forma como os próprios funcionários se tratam entre eles, com respeito e educação. Em meio a tanto descaço e indiferença que muitas vezes o mundo trata o ser humano, o atendimento que recebemos foi um diferencial. Enfim, parabéns a toda equipe.

Hospital Unimed Caçapava



Pronto Atendimento

Com a divisão do hospital, a Instituição passou a contar com 3 Prontos Atendimentos – 1) COVID, 2) NÃO COVID e 3) Pediátrico. Nesses 3 ambientes, os colaboradores utilizam os EPI's descritos para cada área, conforme Manual de Padronização de EPI's. Há também uma intensificação na higienização e na área destinada ao paciente suspeito ou confirmado de COVID.

Os colaboradores assistenciais permanecem atendendo somente os pacientes da ala a que foi designado no início do plantão e os fluxos de entrada e saída foram totalmente segmentados como forma de reduzir o cruzamento de pessoas nos fluxos.



Enfermagem

Os profissionais da Enfermagem são divididos conforme o plantão, dentro das três frentes de atendimento: COVID, NÃO COVID e Pediatria.

O quantitativo de colaboradores para atender a demanda foi avaliado e processos seletivos foram realizados, bem como contratações de urgência para o aumento do quadro de profissionais de enfermagem, sendo dimensionados para as áreas segmentadas para o enfrentamento da pandemia por COVID-19 e com isso possibilitar que o profissional inicie e finalize o seu plantão na área em que foi alocado para prestar assistência.

Todos os colaboradores passaram por treinamentos para a implantação dos novos protocolos de combate a COVID-19, por treinamentos de paramentação e desparamentação, uso correto de todos os EPI's já presentes na rotina diária e os que foram sendo fornecidos por conta da pandemia. Na ala COVID da Internação foi criada uma área toda preparada, para ser realizada a desparamentação e outra área fora da ala COVID onde os profissionais podem se preparar e paramentar.



Raios-X

Para os exames radiológicos foi implantado um protocolo de segurança definindo um fluxo, com comunicação prévia da enfermagem para os casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, onde os mesmos utilizam os EPI's definidos pela Segurança do Trabalho juntamente com o

CCIH (avental, máscaras, óculos e luva). Após o término de cada exame, é realizada a higienização de toda a sala, não importando se o paciente é COVID, NÃO COVID ou Pediátrico. As imagens são disponibilizadas via sistema ao médico plantonista, evitando a circulação e contato com o ambiente contaminado.

Exames Laboratoriais

O laboratório teve papel fundamental no combate a COVID-19, pois os protocolos preconizados indicavam vários exames laboratoriais para auxiliar no diagnóstico e evolução dos pacientes. Também se empenhou em buscar mais fornecedores para atender a demanda dos exames de RT-PCR (teste molecular).

Também houve intensificação da rotina de limpeza e desinfecção do ambiente, alterações em algumas rotinas, como a disponibilização de uma bandeja em aço inoxidável que permite desinfecção para que sejam colocados os pedidos médicos e material biológico coletado pela equipe de enfermagem, evitando-se contato direto com a bandeja. Neste caso, a desinfecção ocorre pela equipe técnica efetiva. Apenas profissionais treinados devem executar os testes de diagnóstico in vitro, cumprindo todos os protocolos de biossegurança.



Farmácia

A estrutura do hospital permite que a farmácia central abasteça todas as áreas (COVID, não COVID e Pediatria). Os colaboradores tomam todos os cuidados necessários e mesmo sem contato direto com o paciente, a máscara PFF2/N95 fica disponível para ser utilizada mediante simples requisição à farmácia. Para os pacientes internados no setor COVID, as prescrições são identificadas com adesivo bola na cor vermelha e as tiras de separação também são identificadas em caneta cor vermelha. Como a farmácia recebe devolução de todos os setores do hospital, para o setor COVID foi disponibilizado uma caixa de quarentena, assim as devoluções vão para essa caixa e ficam por 48 horas.



Total de Exames Realizados por ano:



Remoção

A área de Remoção implantou um protocolo de segurança, através de um fluxograma definido pela Segurança do Trabalho e CCIH, ampliou o quadro de funcionários para atender a demanda por exames de tomografias, criou um sistema de revezamento das ambulâncias com o intuito de ter sempre uma ambulância higienizada e preparada para utilização, agilizando o atendimento aos pacientes.



Nutrição

O Serviço de Nutrição e Dietética redobrou os cuidados, reduzindo sua capacidade no refeitório e respeitando a distância entre os lugares. O horário também foi estendido para a realização das refeições, ambos com o foco em cumprir o distanciamento social. Os alimentos são servidos individualmente ou por meio de pratos montados e toda mesa é higienizada após a realização das refeições de cada colaborador. Os pacientes da área COVID e todos os pacientes do PA (COVID ou Não COVID) somente recebem as refeições em embalagens descartáveis e são descartadas no próprio local de consumo.

Rouparia

Todo o enxoval utilizado para atender os pacientes COVID são identificados e mantidos isolados até a retirada no local pela Lavanderia. Por se tratar de um serviço terceirizado, foram exigidos todos os requisitos de segurança nos processos para o enfrentamento à COVID-19.

O enxoval foi todo embalado separadamente para evitar possível contaminação e foi realizado um acompanhamento das ações para o enfrentamento da COVID-19 junto à empresa terceirizada de lavanderia, a qual adaptou seus protocolos para atender a algumas demandas específicas causadas pela doença.

Higienização

O setor de higienização foi um dos principais setores de apoio ao enfrentamento à COVID-19, pois a desinfecção de superfícies e ambientes é ponto fundamental para impedir a propagação do vírus na instituição.

Várias ações e investimentos foram necessários para dar suporte a todo o hospital, destacando as relacionadas abaixo:

- Aumento da mão de obra contratada (empresa terceirizada) em 67%;
- Equipe de higienização full time para realizar a higienização da recepção (longarinas, balcão de atendimento, maçanetas, sanitários, telefones, etc) a cada entrada/saída de pacientes;
- Equipe específica para as áreas de PA COVID e Internação COVID, treinadas no protocolo adotado pela instituição;
- Intensificação de Treinamentos para as equipes (principalmente treinamentos voltados para o enfrentamento a COVID-19);
- Aumento no número de dispensers de álcool gel, aquisição de carros de transportes de materiais (roupa, lixo, etc.);
- Elaboração de POP's específicos para o enfrentamento a COVID-19.

A equipe de higienização teve que adaptar as técnicas de limpeza à nova realidade imposta pela COVID-19, bem como o aumento da frequência de higienização em alguns locais.



Mas o ano de 2020 permitiu ao Hospital Unimed Caçapava passar pela avaliação do Selo de Sustentabilidade que tem como objetivo oferecer aos hospitais do Sistema Unimed uma ferramenta de diagnóstico da gestão hospitalar. Esta ferramenta possibilita um melhor planejamento e execução de ações e práticas que visam a uma gestão mais economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente responsável e neste item o hospital recebeu o Selo Prata de Sustentabilidade.



Antes do início da pandemia, o hospital passou por uma ampliação em sua estrutura física onde foi construído um Centro de Especialidades contemplando dois consultórios, duas salas de Pequenos Procedimentos, vestiários e uma ampla Recepção.

Também foi entregue o Centro Obstétrico, o qual é uma antiga exigência da Vigilância do Município e foi contemplado com uma Sala para parto cirúrgico e uma sala para parto normal. A estrutura conta com uma área de Recuperação Pós Anestésica e uma sala de preparação no pré-parto.

A obra também contemplou a ampliação/criação de algumas estruturas dentre elas:

- **Vestiários de colaboradores duplicando a sua capacidade;**
- **Ampliação do refeitório que antes comportava 16 pessoas e passou a contemplar 32 pessoas sentadas;**
- **Ampliação da rouparia;**
- **Construção de uma local para guarda dos equipamentos de higienização;**
- **Construção de duas salas de equipamentos e ampliação da sala de dentro do centro cirúrgico;**
- **Criação de um galpão para acolher a manutenção predial;**
- **Ampliação da farmácia;**
- **Ampliação do laboratório;**
- **Ampliação do faturamento.**

Além de todas essas estruturas físicas, também houve a ampliação do sistema de refrigeração do bloco cirúrgico e das áreas ampliadas ou construídas, impermeabilização e adequação de parte do telhado.

Diante dos desafios impostos com o surgimento da COVID-19 no ano de 2020, o hospital teve que adequar sua rotina e operações permanentes a este novo modelo, porém foi um processo de implementação e não de substituição. Os processos antes existentes permaneceram em utilização, entretanto houve a necessidade de criar novos processos para a mesma atividade que agora demanda de cuidados e atenção motivadas pela COVID-19.

Principais Produtos e Serviços [GRI 102-2]

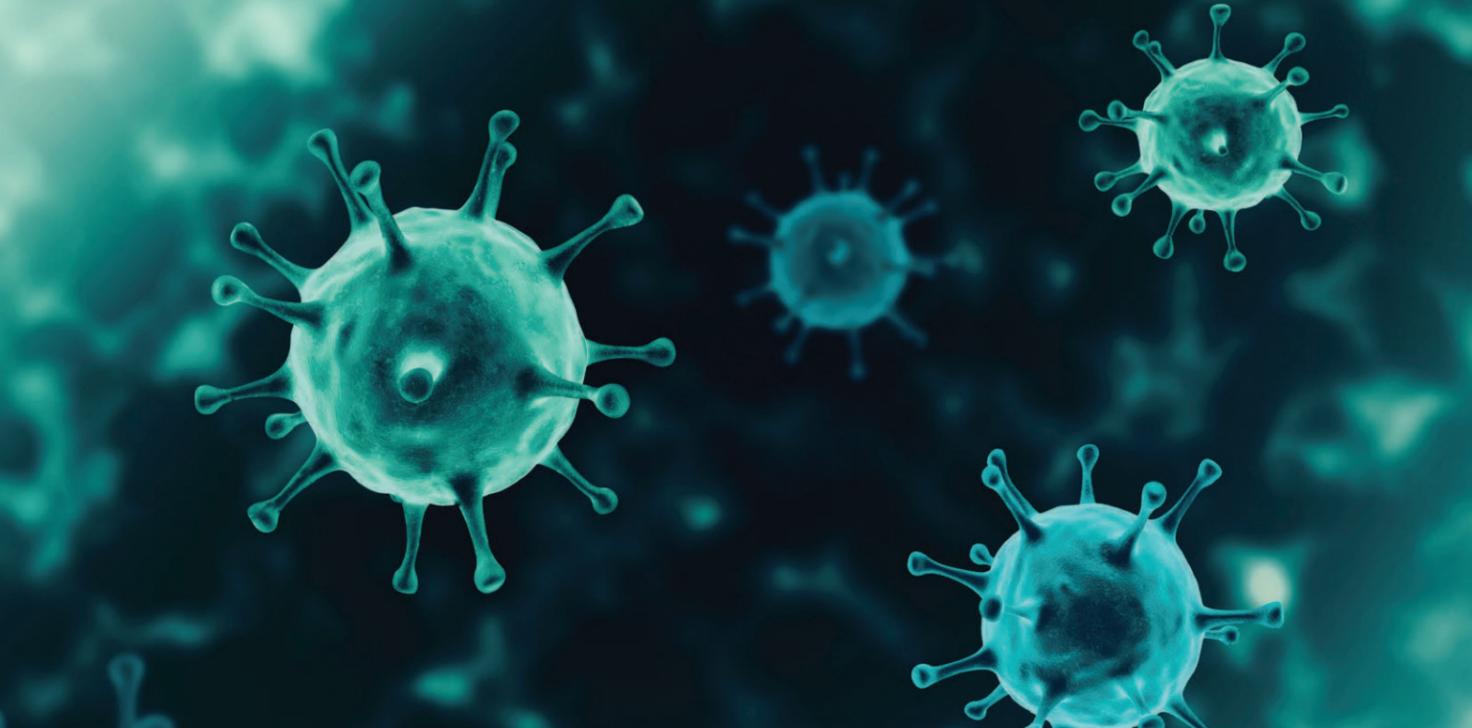
A Unimed Caçapava comercializa planos de saúde de abrangência local, regional e nacional, para pessoas jurídicas, na categoria pré-pagamento. Todos os produtos são comercializados de acordo com a Lei nº 9.656/98 nas seguintes modalidades [GRI 416-2 e 417-2]:

Coletivo Empresarial	Enfermaria Local com Fator	Enfermaria Nacional sem Fator	Coletivo Empresarial
Coletivo Empresarial	Enfermaria Regional Participativo	Apartamento Regional Participativo	Coletivo Empresarial
Coletivo Empresarial	Enfermaria Regional com Fator (REFERÊNCIA)	Apartamento Regional com Fator	Coletivo Empresarial
Coletivo Empresarial	Enfermaria Regional com Fator	Apartamento Regional sem Fator	Coletivo Empresarial
Coletivo Empresarial	Enfermaria Regional sem Fator	Apartamento Nacional com Fator	Coletivo Empresarial
Coletivo Empresarial	Enfermaria Nacional com Fator	Apartamento Nacional sem Fator	Coletivo Empresarial

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 2020 os beneficiários com coparticipação representaram 94% do total da carteira de clientes da Unimed Caçapava. [GRI 102-11]

Composição da Carteira por tipo de Contratação





Mercado

O ano de 2020 foi um dos mais complexos e desafiadores para o mercado em geral, devido à disseminação do novo Coronavírus e os impactos sanitários, econômicos e sociais provocados pela pandemia.

A vida da população foi transformada com a adoção de rígidas ações governamentais em praticamente todos os países, como fechamento do comércio e escolas, isolamento social, quarentena, entre outras medidas necessárias para evitar as aglomerações e conter o avanço da doença, na tentativa de minimizar a sobrecarga do sistema de saúde.

Neste sentido, alinhada com as demais autoridades de saúde, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS implementou uma série de medidas para o enfrentamento da pandemia, como a inclusão de exames para o diagnóstico do novo Coronavírus, a suspensão temporária dos prazos da garantia de atendimento, o reconhecimento da modalidade de teleatendimento, a suspensão do reajuste anual e por mudança de faixa etária, entre outras ações.

É importante destacar que todas as mudanças realizadas pelas autoridades necessitavam de uma implementação imediata, o que exigiu um grande esforço de todas as áreas da cooperativa para o cumprimento de tais determinações.

Para se manter atualizada acerca das definições dos órgãos competentes, a Unimed Caçapava participou do gabinete de crise instituído pelo município de Caçapava/SP.

Em meio a pandemia, empresas decretaram falência, milhares de trabalhadores perderam o emprego ou tiveram a redução dos seus salários, além da inflação que foi responsável pelo aumento do custo de vida da população, fechando o ano de 2020 com um aumento de 4,52%, o maior índice desde de 2016.

No cenário econômico, também tivemos uma taxa de desemprego de 14,1%, com um crescimento de 2,9% em relação ano anterior, uma grande preocupação para a economia do país.

Não seria diferente para as operadoras de planos de saúde, que sofreram com a perda de beneficiários dos planos individuais e coletivos e com o aumento dos gastos hospitalares para o tratamento de pacientes com COVID-19. Com base nesse cenário a área de Relacionamento com o Cliente teve o grande desafio de adaptar-se as novas possibilidades de atendimento, como a realização de reuniões virtuais, vídeos chamadas, atendimento por WhatsApp, lives e vídeos de saúde, entre outros, tudo para proporcionar às empresas contratantes o atendimento e a informação necessária.

Bom dia, Ana Flávia, como vai?

Em função da Pandemia, as atividades do Programa de Qualidade de Vida "Equilíbrio" da Pilkington em 2020 foram reduzidas, e as reuniões presenciais com palestrantes cederam espaço para uma nova maneira de acontecer: as "lives", uma ferramenta de comunicação da era digital ainda nova para todos.

Gostaria de agradecer a vc, Ana Flávia, e aos demais profissionais representantes da Unimed Caçapava, pela parceria na elaboração dessas "lives" realizadas nos últimos meses de 2020 (Setembro Amarelo, com o Psicólogo Davi, e Novembro Azul, com Dr. Ferreti).

A organização, a qualidade do material e a apresentação pelos profissionais certamente tiveram impacto positivo no ambiente organizacional, e nos estimulam a manter e aprimorar esse recurso para os próximos eventos deste ano. Grato pela parceria!

Eurico Brasil Nogueira
Saúde Ocupacional
Pilkington Brasil Ltda.

Se por um lado muitas pessoas priorizaram o pagamento de seu plano de saúde por medo de ficarem sem atendimento médico ou até as que não possuíam decidiram contratar um plano, em contrapartida outras que perderam o emprego ou tiveram diminuição da renda não tiveram outra alternativa senão optar pelos itens básicos como alimentação e moradia.

O isolamento social e o medo da contaminação também fizeram com que as pessoas se afastassem das clínicas, laboratórios e hospitais, buscando atendimento médico somente em extrema necessidade. A drástica redução dos atendimentos eletivos ocasionou menor receita para os prestadores de serviços, entretanto, houve o aumento do custo administrativo dos prestadores com mão de obra, materiais e equipamentos de proteção contra a COVID-19, além de gastos com obras para melhorar, ampliar e adequar as instalações para receber os pacientes.

Desta forma, para apoiar seus cooperados, a Unimed Caçapava realizou a manutenção total ou parcial da produção pelos meses de abril a julho de 2020, resultando no montante de R\$ 3,035 milhões, garantindo assim o faturamento desses profissionais neste momento de pandemia, além de postergar por um período o vencimento do plano de assistência médica dos cooperados.

Outra medida importante foi a busca e disponibilização de um sistema para a realização do teleatendimento para os profissionais que realizassem a opção por essa modalidade.

Segundo o Boletim COVID-19 de janeiro, divulgado pela ANS "com o aumento das despesas assistenciais e a diminuição dos valores pagos pelos beneficiários, pode-se notar o aumento do índice de sinistralidade das operadoras. É possível verificar um aumento das despesas assistenciais e dos valores pagos pelos beneficiários ao comparar dezembro com novembro. Como consequência, nota-se novamente um aumento do índice de sinistralidade em dezembro, compatível – porém ligeiramente superior – ao nível histórico para o 4º trimestre, ao se comparar com o mesmo período dos últimos anos".

Para 2021, com o início da vacinação contra a COVID-19 e a flexibilização do isolamento social, espera-se que haja uma grande procura pelos atendimentos que foram suspensos durante a pandemia, o que pode resultar em uma sobrecarga no sistema de saúde. Além disso, com o medo do contágio, muitas pessoas deixaram de fazer exames preventivos ou mesmo procurar atendimento médico em casos simples, o que pode gerar custos maiores no futuro com tratamentos mais complexos, que poderiam ser evitados caso houvesse um diagnóstico precoce.



A pandemia também trouxe consequências à saúde mental. O medo de adoecer, a incerteza do emprego, manter-se afastado de entes queridos e das atividades de rotina e lazer fizeram com que muitas pessoas desenvolvessem doenças como depressão, ansiedade e insônia, as quais possuem tratamentos com custos tão altos quanto ao da própria COVID-19.

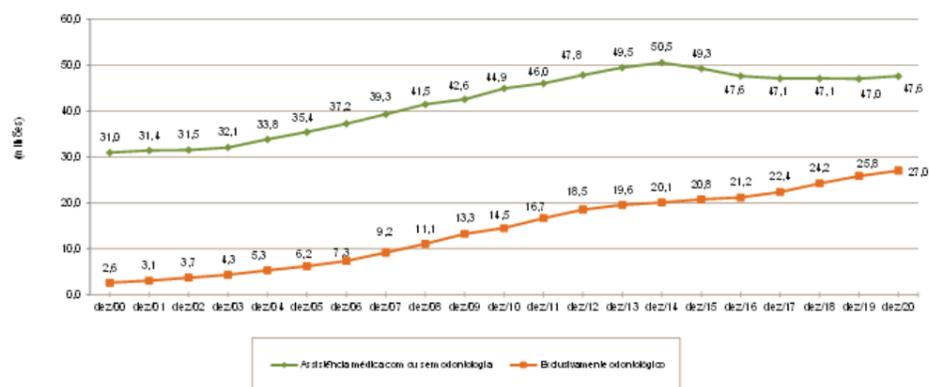
Para o ano de 2021 as operadoras deverão se preparar para receber o grande volume de demandas, atrelado ao cenário da pandemia, disponibilizando aos seus beneficiários toda a infraestrutura necessária para oferecer um atendimento de qualidade, além de criar políticas que viabilizem a sustentabilidade do negócio.



Operadora

Com esse cenário de incertezas e constantes mudanças, o ano de 2020 exigiu do setor de saúde suplementar uma alta habilidade para se adaptar às mudanças de forma rápida, utilizando de ferramentas e serviços online. Historicamente, para o setor de saúde suplementar, os planos coletivos empresariais são os que agregam o maior número de beneficiários, sendo, portanto, uma das principais engrenagens deste mercado.

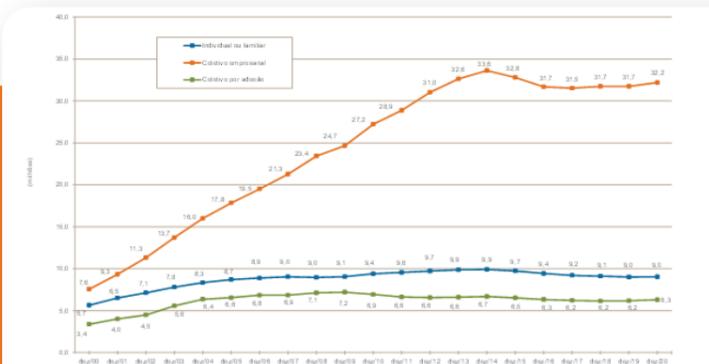
Embora com pouca oscilação quando comparado com o ano anterior, em 2020 o mercado de saúde suplementar ainda não conseguiu se recuperar da queda no número de beneficiários amargada a partir de junho/15 que, acumulada até dezembro de 2020, representava uma redução de 1,7 milhões de clientes, conforme se verifica no gráfico abaixo:



Fonte: SIB/ANS/MS - 01/2021

Fontes: CADOP/ANS/MS - 12/2020 e SIB/ANS/MS - 12/2020

A quantidade de beneficiários atendidos pelo setor privado por tipo de contratação apresentou estabilidade, sofrendo uma pequena elevação no número relativo aos produtos coletivos empresariais.



Fonte: SIB/ANS/MS - 01/2021

Nota: Os tipos de contratação classificados como "Coletivo não identificado" e "Não informado" foram omitidos do gráfico.

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2020

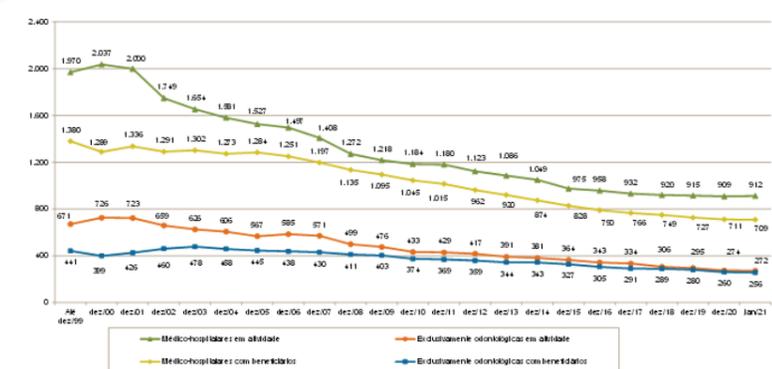
Nota: Os tipos de contratação classificados como "Coletivo não identificado" e "Não informado" foram omitidos do gráfico.

Nota: Operadoras com beneficiários, por modalidade da operadora.

Desta forma, percebe-se que um grande desafio para o mercado de saúde suplementar no ano de 2020 foi, diante do cenário econômico apresentado, manter-se sustentável, conciliando a adequação de seus custos como forma de possibilitar a adoção de preços competitivos, possibilitando assim que os clientes pudessem manter e/ou alcançar o que é considerado como o 3º item de maior importância para os brasileiros, ficando atrás somente da

educação e da casa própria, conforme aponta pesquisa realizada pelo IBOPE (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística) a pedido do IESS (Instituto de Estudos de Saúde Suplementar), que revelou que 75% dos brasileiros que possuem plano de saúde estão satisfeitos ou muito satisfeitos com seus planos de saúde.

No ano de 2020 o número de operadoras registradas na ANS permaneceu com uma queda gradual, em razão da concentração de beneficiários com as operadoras de grande porte.

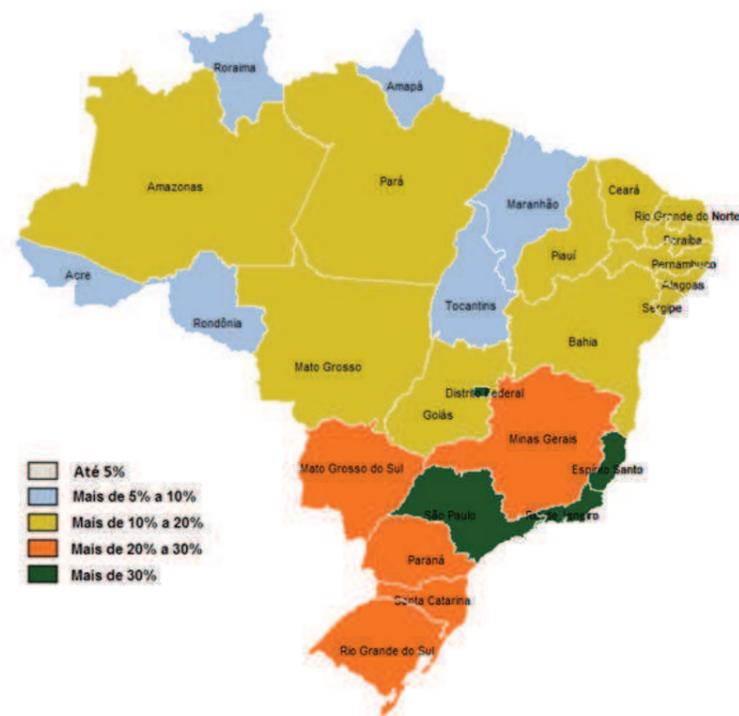


Fontes: CADOP/ANS/MS - 01/2021 e SIB/ANS/MS - 01/2021

Nota: Operadoras com beneficiários, por modalidade da operadora

Fontes: CADOP/ANS/MS - 12/2020 e SIB/ANS/MS - 12/2020

Taxa de cobertura dos planos privados de assistência médica por unidades da federação (Brasil - dezembro/2020)



No final de 2020 havia 476 milhões de beneficiários da saúde suplementar de planos de assistência médica, o que em comparação com o fechamento de 2019, resultou em um crescimento 600 mil beneficiários na segmentação médico-hospitalar, conseguindo mesmo com essa ligeira elevação manter uma taxa de cobertura de 24,5%*, segundo dados divulgados pela ANS.

*Fonte: Sala de situação - ANS - Dez/20

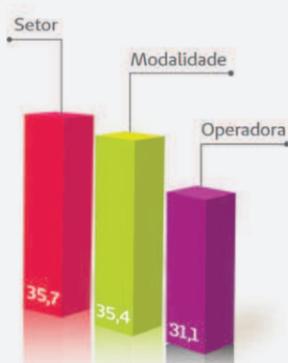
Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2020 e População - IBGE/2012

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 por meio da gestão das seguintes áreas: Cadastro, Jurídico, Regulação, Inteligência de Mercado, Vendas, Marketing, Comunicação, Atendentes Empresariais e Relacionamento com o Cliente.

No ano de 2020 a área de ação da Unimed Caçapava, composta pelas cidades de Caçapava e Jambeiro, não obteve crescimento no número de empregos formais, segundo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, 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 dos mais de 14 mil beneficiários, com idade média de 31 anos, tendo a marca Unimed um market share de 56% na área de ação da Unimed Caçapava.

Idade Média



A Unimed Caçapava apresentou um índice de sinistralidade de 72% no 3º trimestre de 2019, conforme sala de situação da ANS, sendo este indicador apurado entre a relação do total de despesas assistenciais e o total de contraprestações de uma operadora de saúde, o que representa 4% a menos que o índice apresentado pelas operadoras médico-hospitalares no 3º trimestre de 2020.

Taxa de sinistralidade e receita média mensal das operadoras de planos privados de saúde, segundo porte da operadora (Brasil – 2019–2020)

Fonte: Sala de Situação/ANS/Dez/20

Porte da operadora	2019		3º trimestre 2019		3º trimestre 2020	
	Taxa de sinistralidade (%)	Receita média mensal (R\$)	Taxa de sinistralidade (%)	Receita média mensal (R\$)	Taxa de sinistralidade (%)	Receita média mensal (R\$)
Total	81,8%	244,27	82,4%	244,60	72,4%	251,87
Operadoras médico-hospitalares	83,2%	367,85	83,8%	365,80	73,7%	381,86
Pequeno porte (até 20.000 beneficiários)	81,6%	337,36	82,1%	343,50	69,6%	335,40
Médio porte (20.000 a 100.000 beneficiários)	82,5%	296,12	83,0%	290,67	72,9%	316,70
Grande porte (Acima de 100.000 beneficiários)	83,6%	395,23	84,1%	392,83	74,3%	406,80
Operadoras exclusivamente odontológicas	46,3%	12,25	46,1%	11,50	37,0%	10,50
Pequeno porte (até 20.000 beneficiários)	51,0%	20,66	59,3%	0,71	19,7%	0,60
Médio porte (20.000 a 100.000 beneficiários)	53,9%	16,91	51,7%	21,20	42,4%	17,12
Grande porte (Acima de 100.000 beneficiários)	44,6%	11,29	44,9%	11,03	36,1%	10,28

Fontes: DIOPS/ANS/MS - 30/11/2020 e SIB/ANS/MS - 10/2020

Notas: 1. Dados preliminares, sujeitos à revisão.

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

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

Fontes: DIOPS/ANS/MS - 30/11/2020 e SIB/ANS/MS - 10/2020

Notas: 1. Dados preliminares, sujeitos à revisão.

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

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

Mesmo com um cenário de índice de sinistralidade abaixo do mercado de saúde suplementar a operadora conseguiu negociar junto aos seus clientes reajustes que possibilitaram um faturamento anual de mais de R\$ 95 milhões, com ticket médio de R\$ 355,19.

Também destacamos o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno 32,5% no ano de 2020.



Comercial

Os desafios do ano de 2020 não foram diferentes para a área Comercial da Unimed Caçapava, que precisou ajustar todo o seu planejamento estratégico para o período, adequando-se a realidade do mercado e atuando para a manutenção sustentável dos contratos da operadora no período.

O projeto de revitalização da área de vendas, com o lançamento de um novo portfólio de produtos e execuções de campanhas teve de ser adiado em virtude da imprevisibilidade dos impactos que a pandemia da COVID-19 traria para o setor, além da mitigação da forma de trabalho das equipes de vendas, que teriam um acesso limitado aos potenciais clientes projetados nas ações de guerrilha.

Por outro lado, a área Comercial aproveitou o ano de 2020 para revitalizar todos os seus modelos de apresentação de estudos, oferecendo aos clientes um material mais didático, ilustrativo e lúdico, que possibilitou uma melhor visualização dos dados relativos a carteira de clientes das empresas contratantes, com as informações de receita, despesa, sinistralidade, perfil etário, distribuição por sexo, maiores utilizadores, etc.

Boa tarde!

O novo modelo do relatório ficou excelente. Parabéns!!!

Att;

Eduardo Vasconcelos Ribeiro

HR Senior Manager

Office: +55 12 3221-8759 | Mobile: +55 12 99116-1311

eribeiro@lear.com

Avenida Adhemar Pinto de Siqueira, 251

Vila Galvão - Caçapava - SP - 12286-325

Making every drive better™

Boa tarde!

Parabéns e ficou sensacional este modelo.

Abraços

Leticia Aparecida Purcino

Supervisora de Recursos Humanos / Human Resources Supervisor

Tel: +55 (12) 3221-3027

Email: leticia.purcino@viapol.com.br



Ainda neste sentido, alinhada à missão da cooperativa, qual seja, garantir acesso aos serviços de saúde, a área Comercial realizou um grande esforço no ano de 2020 para a alteração da rede prestadora de cerca de 50% da sua carteira de beneficiários, aumentando com isso o número de estabelecimentos credenciados aptos a atender as necessidades de nossos clientes.

Já a operacionalização das medidas regulatórias adotadas pela ANS no ano de 2020 também exigiu da área Comercial uma atenção diferenciada, em especial a suspensão da aplicação dos reajustes anuais e por faixa etária, que fez com que a operadora controlasse o processo de emissão de seu faturamento entre os meses de setembro/2020 a dezembro/2020 como forma de não descumprir os comandos regulatórios e, com isso, sujeitar-se as sanções do órgão regulador.

Além disto, destaca-se a revisão dos processos de Ressarcimento ao SUS, que em 2020 teve continuidade pela área Comercial, o que fez com que a operadora aumentasse em mais de 60% o seu índice de efetivo pagamento de Ressarcimento ao SUS, além dos valores que se encontram depositados judicialmente, o que faz com que a operadora esteja com 100% dos valores exigidos devidamente garantidos. Já no tocante ao tratamento das demandas oriundas dos beneficiários, é importante destacar que a operadora teve uma redução de 47% no número de NIP's recebidas, sendo que 100% das demandas do ano de 2020 foram inativadas/arquivadas pela ANS.

Na esfera judicial, a redução no número de demandas recebidas representa cerca de 45%, o que demonstra que a operadora está tendo êxito no tratamento administrativo das queixas de seus clientes, mitigando com isso os passivos judiciais de demandas que tenham por origem a falta de esclarecimento dos beneficiários.

A área Comercial, através da equipe jurídica, auxiliou diversos setores da cooperativa durante o ano de 2020, interpretando e divulgando diversas atualizações normativas que foram instituídas pelas mais variadas autoridades, seja na esfera municipal, estadual ou nacional.

Quanto ao engajamento e participação nas atividades da Qualidade, a área Comercial, além de continuar revisando seus documentos e materiais, manteve a apuração e controle de seus indicadores, sempre voltada para a melhoria contínua de seus processos, o que contribuiu na importante conquista da cooperativa no ano que se encerrou, no caso, a obtenção da certificação ISO 9001:2015.

Dentre os indicadores da área, podemos destacar o de efetividade na aplicação dos reajustes dos contratos de plano de saúde, que ao longo de 2020 manteve-se 100% dentro da meta estabelecida, além do Índice de Qualidade Cadastral dos Clientes, que encerrou o ano de 2020 com um resultado de 99,89%.

Aspectos Materiais Identificados e Limites

Matriz de Materialidade

A matriz de materialidade é a representação gráfica dos temas de sustentabilidade importantes para uma empresa. Ela é utilizada, basicamente, para definir quais indicadores do GRI serão reportados no relatório de sustentabilidade.

A pesquisa de materialidade assim como o planejamento estratégico da Unimed Caçapava é realizada a cada dois anos. Visto que no ano de 2020, a pandemia não possibilitou a reavaliação e a atualização do Planejamento Estratégico bem como a aplicação da nova pesquisa de materialidade, que será realizada em 2021 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.

A construção da matriz de materialidade se deu após o cruzamento das respostas do público interno (colaboradores da operadora, recursos próprios e médicos cooperados) versus a relevância para o público externo (prestadores de serviços, fornecedores de materiais, colaboradores de outras Unimeds, beneficiários e comunidade em geral). [GRI 102-44]

No dia 16 de junho de 2018, uma reunião com a análise da matriz de materialidade foi realizada com a participação de gerentes e coordenadores da operadora, que elencaram seis temas materiais a serem priorizados, 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 fortale-

cer suas operações e atividades junto as 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;
- SECMESSP – Sindicado 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.

Relacionamento e Marketing

O departamento de Relacionamento e Marketing da Unimed Caçapava, atua na fidelização dos clientes empresariais com o apoio da equipe de atendentes empresariais e de marketing e é responsável por administrar as solicitações das empresas contratantes, bem como acompanhar a sustentabilidade dos contratos junto à gerência de Mercado e Regulação.

Juntamente com o Espaço Viver Bem, desenvolve programas de saúde específicos, conforme a necessidade de cada empresa e campanhas de saúde para a carteira de clientes em geral.

A área também desenvolve atividades que envolvem os demais stakeholders da cooperativa, como ações junto aos colaboradores, cooperados e população da cidade.

Em 2020, em decorrência da pandemia do novo Coronavírus, as ações e campanhas previstas tiveram que ser canceladas ou reestruturadas. Destaca-se as ações a seguir:

Dia Internacional da Mulher:

Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a área desenvolveu uma campanha com o mote “Busque uma versão ainda melhor de si mesma”, que contou com a decoração das recepções e a entrega de espelhos para todas as clientes atendidas, além do envio de brindes as mulheres que são contatos das empresas contratantes e para as colaboradoras da Unimed Caçapava que ficam alocadas em outros postos de trabalho. Para as colaboradoras da sede administrativa, o Espaço do Colaborador se transformou num completo salão de beleza, dedicado aos cuidados dos cabelos, unhas e pele.



Dia do Cliente

A Unimed Caçapava presenteou seus contatos empresariais em comemoração ao dia do cliente com um kit café. Essa ação, faz parte do planejamento anual da área de Relacionamento e Marketing e tem o intuito de promover a sinergia entre a cooperativa e seus clientes.

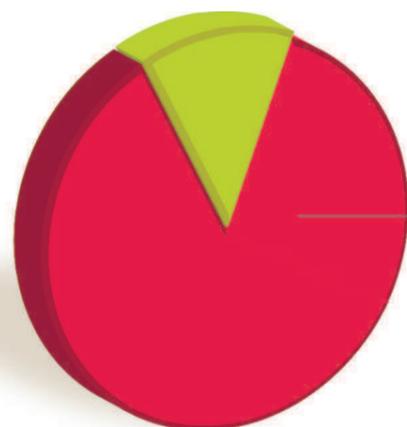
Para os clientes que passaram pelas recepções foi entregue um mini bolo de laranja. A linha de trabalho da ação foi de agradecimento por mais um ano juntos.



Pesquisa de Satisfação

A realização da pesquisa foi conduzida pela área de Relacionamento e Marketing e foi aplicada entre março e abril de 2020.

Pelo segundo ano consecutivo, a cooperativa realizou uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários, aplicando o formulário no padrão da ANS. O desempenho da Unimed Caçapava nos aspectos que analisam a satisfação, foi positivo. O índice de avaliação geral do plano ficou em 85%.



85% de Satisfação!

Novo serviço Dúvidas sobre o novo Coronavírus e Autorizador Web

A área foi responsável pela elaboração da identidade visual e divulgação do novo serviço referente a dúvidas sobre o novo Coronavírus, disponível no 0800 013 0091 e também, na divulgação do Autorizador Web, incentivando as pessoas a não saírem de casa para autorizarem suas guias.



Informativo Em Foco

Quadrimestralmente, a área elaborou o Informativo em Foco, destacando os principais acontecimentos da cooperativa no período. Com a pandemia, as impressões foram suspensas, dando vez apenas ao material digital.



Brinde de Final de Ano Colaboradores

Entrega de um cartão Gift Pass de presente de Natal aos colaboradores, cooperados e terceiros da Unimed, contribuindo assim com o distanciamento social entre os profissionais da Unimed Caçapava, mas sem deixar de incentivar as comemorações individuais, seguindo todas as regras recomendadas pelas autoridades de saúde.



Brinde de Final de Ano Contatos Empresariais

Para o final de ano, a cooperativa presenteou seus contatos empresariais com um kit de temperos, sendo que o tema para essa ação foi: “Entre tantos desafios e superações,

temos a certeza de que o tempero certo da vida é o amor”. Foi o brinde com maior adesão na participação da pesquisa de satisfação.



Painel da Qualidade

A área de Relacionamento e Marketing elaborou em conjunto com a área de projetos, o painel com a identidade corporativa da cooperativa:



Além de todas essas ações, a área de Relacionamento e Marketing realizou a divulgação sobre os aspectos de atendimento, prevenção e orientação sobre o novo Coronavírus, em todas as ferramentas de comunicação da cooperativa, como: mídias sociais, site, recepções dos recursos, e-mail MKT, comunicação por WhatsApp, entre outros, com

a intenção de informar o cliente, cooperado, colaborador, fornecedor e mercado em geral sobre todas as mudanças.

Cabe destacar também, a participação da equipe nas atividades da qualidade e auditoria, colaborando para a conquista da certificação ISO 9001:2015.

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.

O isolamento social e o medo da contaminação fizeram com que as pessoas se afastassem das clínicas, laboratórios e hospitais, buscando atendimento médico somente em extrema necessidade. A drástica redução dos atendimentos eletivos ocasionou menor receita para os cooperados e prestadores de serviços, entretanto, houve o aumento do custo administrativo dos prestadores com mão de obra, materiais e equipamentos de proteção contra a COVID-19, além de gastos com obras para melhorar, ampliar e adequar as instalações para receber os pacientes.

Desta forma, para apoiar os cooperados, a Unimed Caçapava realizou a manutenção total ou parcial da produção pelos meses de abril a julho de 2020, resultando no montante de R\$ 3,035 milhões, garantindo assim o faturamento desses profissionais neste momento de pandemia, além de postergar por um período o vencimento do plano de assistência médica dos cooperados.

Outra medida importante foi a busca e disponibilização de um sistema para a realização do teleatendimento para os profissionais que realizassem a opção por essa modalidade. Apesar da pandemia, pode-se considerar 2020 como um ano positivo para a cooperativa, que permitiu o reajuste nas consultas em 14,28%. O aumento é consideravelmente acima da 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.

Remuneração Média do Cooperado

2018 R\$ 13.289

2019 R\$ 14.826

2020 R\$ 13.429

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



Colaboradores

O ano de 2020 ficará marcado para a história mundial. A pandemia do novo coronavírus, decretada em março pela Organização Mundial da Saúde (OMS), alterou hábitos e comportamentos. O “novo normal” envolve o uso de máscara, constante higienização, isolamento social, etc.

Para evitar a proliferação do contágio da COVID-19, não foram apenas os espaços familiares e sociais que mudaram. As empresas também passaram por um extenso processo de modificação para se adaptar à realidade que colocava o distanciamento como medida de segurança.

Em todo o mundo e no Brasil, muitas empresas realizaram desligamentos, trazendo ainda mais incertezas. Tudo isso mexeu com o estado emocional do profissional e, conseqüentemente, em sua produtividade. Foram inúmeras medidas provisórias trabalhistas buscando proteger os trabalhadores, MP 927/2020, MP 932/2020, MP 936/2020 e a Portaria 454/2020, inúmeros entendimentos sobre a saúde do trabalhador, obrigações empresariais e infinitas discussões sobre direitos e deveres, mas sempre com o intuito de proteger aqueles que necessitam estar no combate desta pandemia ainda desconhecida.

Colaboradores por Recursos



O departamento de Recursos Humanos começou a conviver com desafios que envolvem a adaptabilidade das pessoas, a comunicação interna, a insegurança dos profissionais sobre o futuro e muito mais.

O RH em tempo de crise precisou se reinventar, apostar em novas estruturas e modelos a fim de garantir o mínimo de estabilidade dentro de tantas inseguranças. O cenário criou novas tendências, e o “novo normal” é uma aposta também para o pós-pandemia.

A Unimed Caçapava aplicou sua missão de cuidar das pessoas, cumpriu o seu papel social, procurando prioritariamente salvar vidas e manter o emprego e renda de seus colaboradores e cooperados, afastando os colaboradores pertencentes ao grupo de risco, proporcionou um programa de demissão com manutenção do plano de saúde por período adicional de 6 (seis) meses, além do período de direito trabalhista, antecipou as férias de todos os colaboradores, adotou o home office em diversas áreas, investiu em formas de acesso remoto e investiu em equipamentos e plataformas que auxiliassem o desenvolvimento do trabalho sem o contato presencial.

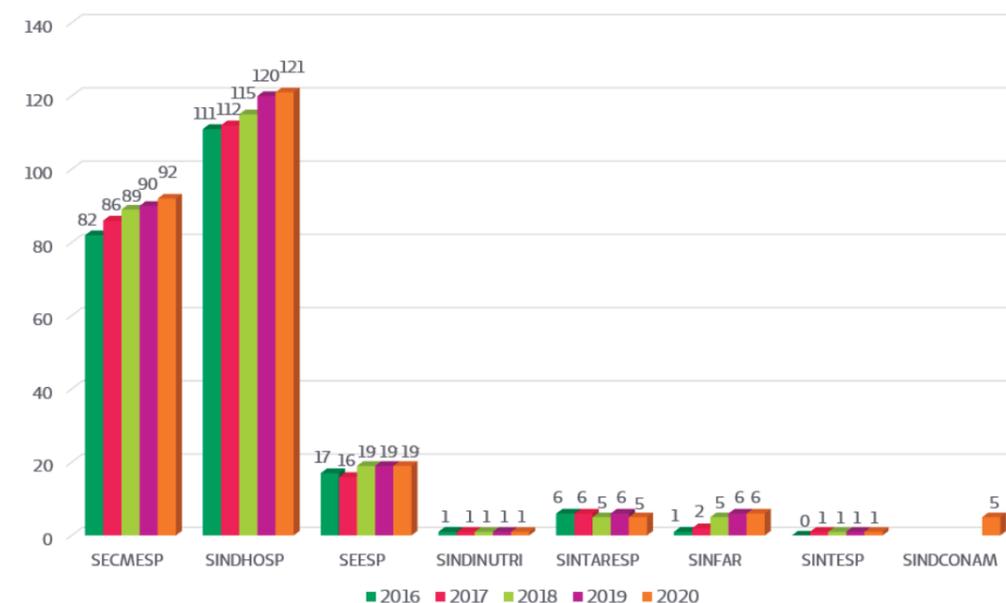
É preciso enaltecer que mesmo diante de todo este cenário, a Unimed Caçapava alcançou a Certificação ISO 9001:2015, implantação de aplicação de Sistemas de Avaliação de Desempenho com base em Competências, buscando aproximar ainda mais gestores e equipes e a continuidade dos treinamentos as equipes, que se adaptaram ao formato síncrona (treinamento on-line e ao vivo), buscando assim, manter o desenvolvimento das equipes para o momento de retomada.

Assumir o protagonismo em um momento de isolamento social é fundamental. E, ao tornar-se referência para lidar com situações tão delicadas. A área de Recursos Humanos é detentora de uma série de dados exclusivos. A seguir, serão apresentados alguns dos indicadores de 2020:

Colaboradores CLT



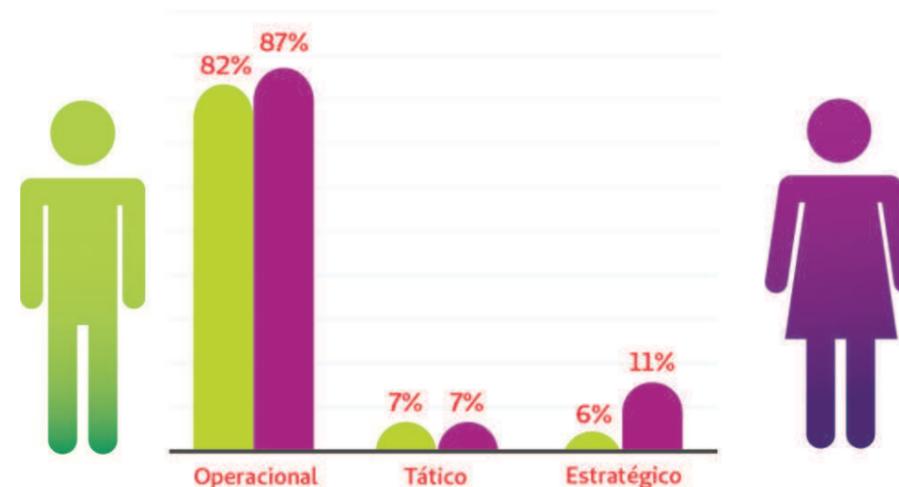
Cobertura de Sindicato [GRI 102-45]



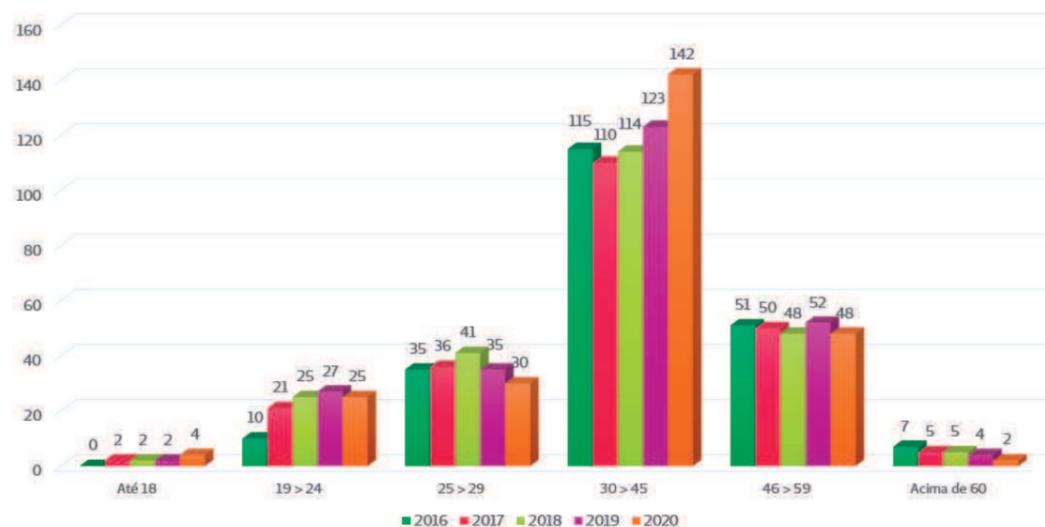
Perfil dos Colaboradores em Nível de Operação (Dividido entre mulheres e homens)



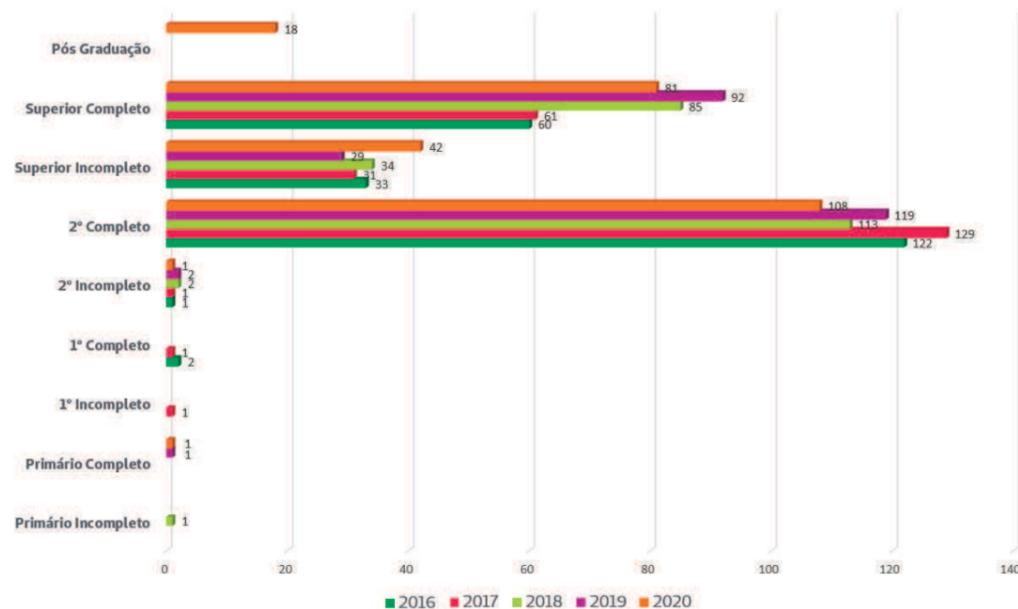
Nível Estratégico: Gerentes e Coordenadores
 Nível Tático: Supervisores e Analistas
 Nível Operacional: Equipe Administrativa e Assistencial



Número de Colaboradores por Idade



Número de Colaboradores por Escolaridade



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

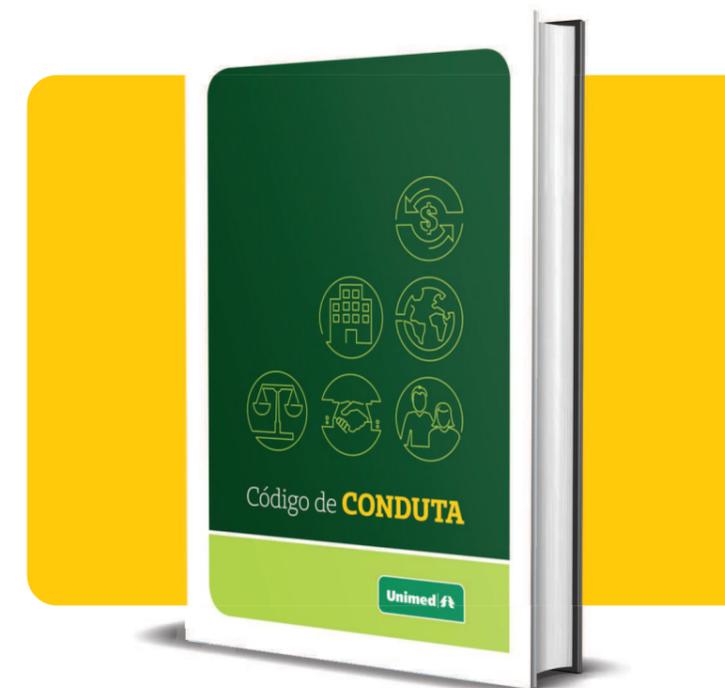


Código de Conduta e Manual de Boas Práticas

[GRI 102-16]

O Código de Conduta e Manual de boas práticas auxiliam 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.

Desde 2014, a Unimed Caçapava aderiu ao Código de Conduta da Unimed do Brasil, onde realiza a sua apresentação nos processos de integração de novos colaboradores. No ano de 2020 a Unimed Caçapava manteve seu procedimento de integração, sendo este, inserido ao sistema SigQuali do programa da qualidade para acesso total de todos os colaboradores e cooperados.



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.

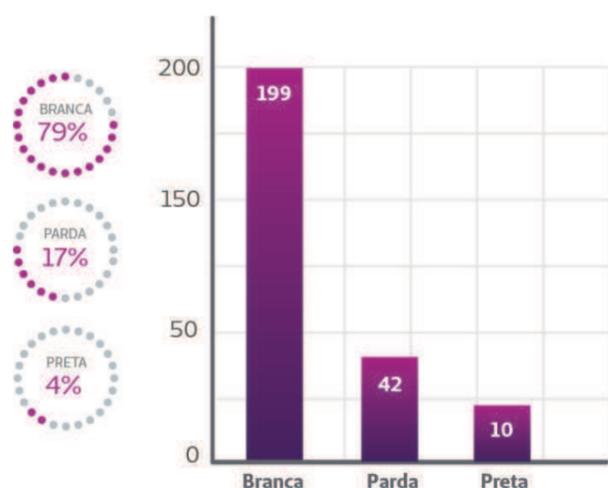


Obs.: Para estagiários e jovens aprendizes, a cooperativa segue a legislação vigente.

Diversidade [GRI 406 - 1]

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 2020 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.



Empregabilidade

O turnover tem sido um problema para muitas empresas. Muitas não sabem as causas e continuam repondo o seu quadro de colaboradores constantemente. Com isso, esse processo eleva os custos rescisórios e novas contratações.

Um dos itens de 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.

Entender as causas é crucial para que o turnover seja minimizado e seus impactos reduzidos. A crescente substituição de colaboradores (demissões e contratações) podem sinalizar que o clima organizacional não está bom.

Taxa de Rotatividade Anual

ANO	% Turnover
2016	1,89 %
2017	1,63 %
2018	1,33 %
2019	1,29 %
2020	1,52 %

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 2020 foi aplicada a ferramenta pesquisa de clima e os resultados de satisfação foram surpreendentes.

Jovem Aprendiz

Por meio do programa Jovem Aprendiz, os jovens podem ter mais facilidade em conseguir seu primeiro emprego. Além disso, as funções exercidas no cargo de jovem aprendiz são dadas por meio de treinamentos e cursos diversos, para que os mesmos sejam capacitados e tenham mais facilidade a encontrar a sua profissão.

A Unimed Caçapava estimula e apoia a contratação de menores aprendizes desde 2017 e conta com 10 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.

188 Participantes da Pesquisa

Mais que concordam e concordam totalmente que a Unimed Caçapava é um bom lugar para se trabalhar.

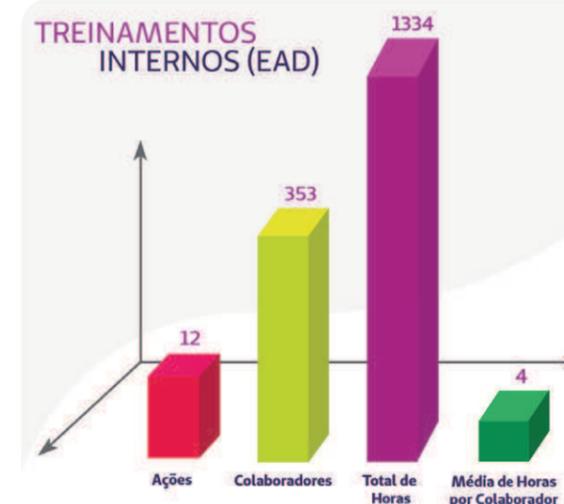
120

178 95% dos nossos colaboradores dizem que a Unimed Caçapava é um bom lugar para se trabalhar

Dos colaboradores tem orgulho da empresa!

95%

Programa **Jovem Aprendiz**



Conforme a pandemia da COVID-19 foi se espalhando, todos nós tivemos que nos adaptar e começar a repensar nossas formas de trabalhar e se comportar. Preocupada no desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, a Unimed Caçapava procurou junto a seus parceiros, cursos e treinamentos em plataformas a distância, sendo elas 100% digitais. No entanto, existe o desafio de manter um alto nível de interatividade e organizar o trabalho em grupo.

Desde que exista um bom planejamento e ocorra a utilização de uma excelente ferramenta, é totalmente possível realizar treinamentos de pessoas a distância e aproveitar todas as vantagens da estratégia, que são:

• Fácil implementação

Outra grande vantagem das capacitações online é a fácil implementação. Na maioria das vezes, os colaboradores não precisam fazer a instalação de nenhum programa e o departamento de T.I da Unimed Caçapava auxiliou esta etapa de aplicação. Dessa forma, os colaboradores puderam acessar o conteúdo de qualquer computador e até mesmo de aparelhos móveis.

• Aumento da motivação dos funcionários

Com uma maior facilidade e qualidade na realização dos treinamentos, os colaboradores ficam muito mais satisfeitos com a experiência online.

Além da praticidade, os funcionários também terão acesso a um conteúdo apresentado por especialistas no assunto, com a possibilidade de consultar os materiais novamente, sempre que necessário.

• Aumento do alcance do treinamento

Algumas vezes, empresas podem se deparar com um grande problema na realização de treinamentos a distância, que é o desejo de contratar profissionais que moram longe e, por esse motivo, não podem realizar as capacitações.

Com treinamentos virtuais, o desejo de contratar profissionais que moram longe e seriam caros para a cooperativa foi solucionado pela introdução de ferramentas de trabalho online, que possibilitaram que esses pudessem gravar o conteúdo necessário de qualquer lugar do mundo. Além disso, quando se trata de alcance do treinamento, ao optar por uma opção online a cooperativa não terá problemas relacionados ao repasse físico de conteúdo.

• Redução de custos

As capacitações feitas de forma presencial exigem uma infraestrutura mais cara que as realizadas de forma online. Uma aula virtual não tem a necessidade de locação de espaço, material impresso, presença física de profissionais, entre outros detalhes que possuem custo.

Com isso, o treinamento a distância exige um orçamento menor e com foco em suas principais necessidades, como a contratação da plataforma e o salário do instrutor, por exemplo.

Por último, mas não menos importante, outra vantagem do treinamento online é a possibilidade de ser reutilizado. Uma capacitação gravada em vídeos pode ser utilizada várias vezes, até que existam novas informações e uma atualização seja necessária.

Isso quer dizer que poderá utilizar um treinamento a distância por um longo período de tempo, o que é muito interessante para a cooperativa que sempre conta com o ingresso de novos colaboradores. Além disso, o conteúdo pode ficar disponível para todos os colaboradores, funcionando como um acervo, onde poderão acessá-lo para consultar informações ou esclarecer dúvidas.

Política de Benefícios para Colaboradores

A política de benefícios influencia diretamente a atração e retenção de talentos da organização. 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 2020:



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.

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 2020 seguindo a linha da campanha Mude1Hábito a Unimed

Caçapava continuou a oferecer frutas aos seus colaboradores até o momento em que fomos impactados pela pandemia, com intuito de incentivar o consumo deste tipo de alimento.

Vacinação contra Gripe

Embora a COVID-19 esteja assustando todo o mundo, a verdade é que ela não é a única patologia que pode nos infectar. E infelizmente, quando não nos vacinamos, acabamos ficando submetidos a várias outras doenças que podem ser tão perigosas quanto os casos de Coronavírus.

A Unimed Caçapava realiza anualmente a campanha de imunização contra a gripe para seus colaboradores.

A questão é que o mundo pode ficar suscetível a muitas outras doenças, sendo um perigo ainda maior do que podemos imaginar. É por isso que a vacinação deve ser mantida em dia, mesmo com o isolamento social e com a situação da pandemia.

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 que foram identificados e apontados no PPRA, além dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), há distribuição de equipamentos ergonômicos visando a adequação e a melhoria dos postos de trabalho, conforme determinação da NR-17 como: apoio de pulso, kit teclado/mouse, suporte para os pés, suporte para monitor e notebook, entre outros, conforme apontamentos feitos na Análise Técnica Ergonômica.

Quanto aos procedimentos internos de prevenção a COVID-19, foram instalados totens contendo álcool em gel nas portarias de acesso e em outros pontos estratégicos da empresa, foram também implantadas pinturas e faixas de sinalização e indicação quanto ao distanciamento necessário conforme decreto do governo do estado. Para garantir a segurança dos nossos colaboradores, são entregues semanalmente máscaras para os profissionais que atuam na linha de frente, tanto no atendimento quanto nos postos de coleta. As máscaras atendem as especificações técnicas de segurança para atividades que contém riscos biológicos.

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

O processo de compras da Unimed Caçapava é unificado a fim de atender a área hospitalar, farmácia, laboratório e operadora. Com isso, o processo é otimizado, melhorando a negociação e garantindo a qualidade dos produtos e serviços. O Departamento de compras ainda possui diretrizes padronizadas em relação a sua gestão de fornecedores, com a finalidade de selecionar, avaliar, mensurar o desempenho e desenvolver parceria com seus fornecedores, visando atender os requisitos da RN ANS nº 452/2020 e da ISO 9001:2015.

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 contratação, 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. A avaliação de fornecedores é uma das ferramentas de gestão do departamento de compras, que possibilita o acompanhamento do índice de desempenho.

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 alguns casos)

Atuando de forma a buscar a melhoria contínua de seus processos, o departamento de compras desde 2019 vem em busca de melhorar a performance de suas cotações e negociações junto a seus fornecedores.

Atua com a plataforma Bionexo e em 2021 utilizará a plataforma OPMENEXO, que aumentará substancialmente o controle de fornecimento de Órtese-Próteses e de matérias especiais e também no controle de rastreabilidade/custo. [GRI 102-10].



Nota-se que neste fluxo, etapas como “Verificação de Pré-Requisitos” e “Seleção de Fornecedores” são as mais impactantes no processo. 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]

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.



Identidade Organizacional

Missão

Garantir o acesso aos serviços de saúde para 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 a garantir a sustentabilidade do negócio e disseminar a cultura da qualidade para operadora e rede credenciada.

Canais de Comunicação [GRI 102-17]



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 Integran-tes 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]



Dr. Paulo de Sá Leite Martins
DIRETOR PRESIDENTE



Dr. Danilo Garcia de Araújo
DIRETOR VICE-PRESIDENTE



Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti
DIRETOR SUPERINTENDENTE

Conselho de Administração – Gestão 2018-2021

O Conselho de Administração, possui competência para decidir sobre todos os assuntos de interesse da Unimed Caçapava, conforme prevê o Estatuto Social, 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 2020-2021

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

Dra. Luciana Franco Obeid
Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena
Dra. Josiane Aguiar Andrade Barone

Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola
Dr. André Spinelli Jannuzzi
Dr. Flavius Vinícius Teixeira de Toledo

Conselho Técnico – Gestão 2018-2021

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

Dr. José Roberto Pegorim Miller
Dr. Marco Aurélio Lara
Dr. Hércules Rogério Ferreira de Freitas

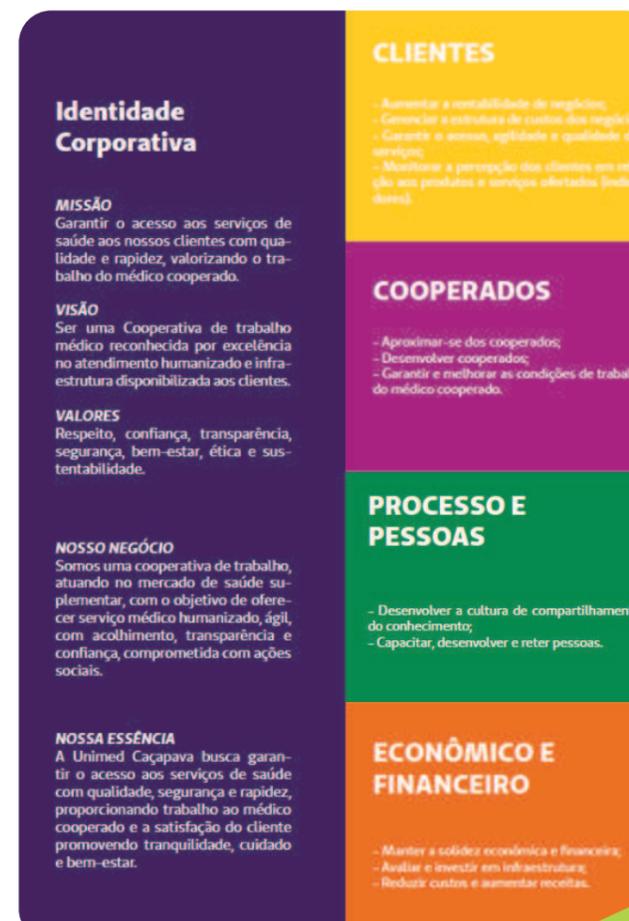
Dra. Rita de Cássia Scarpel Camargo
Dr. Marcos Alexandre Barros

Mapa Estratégico

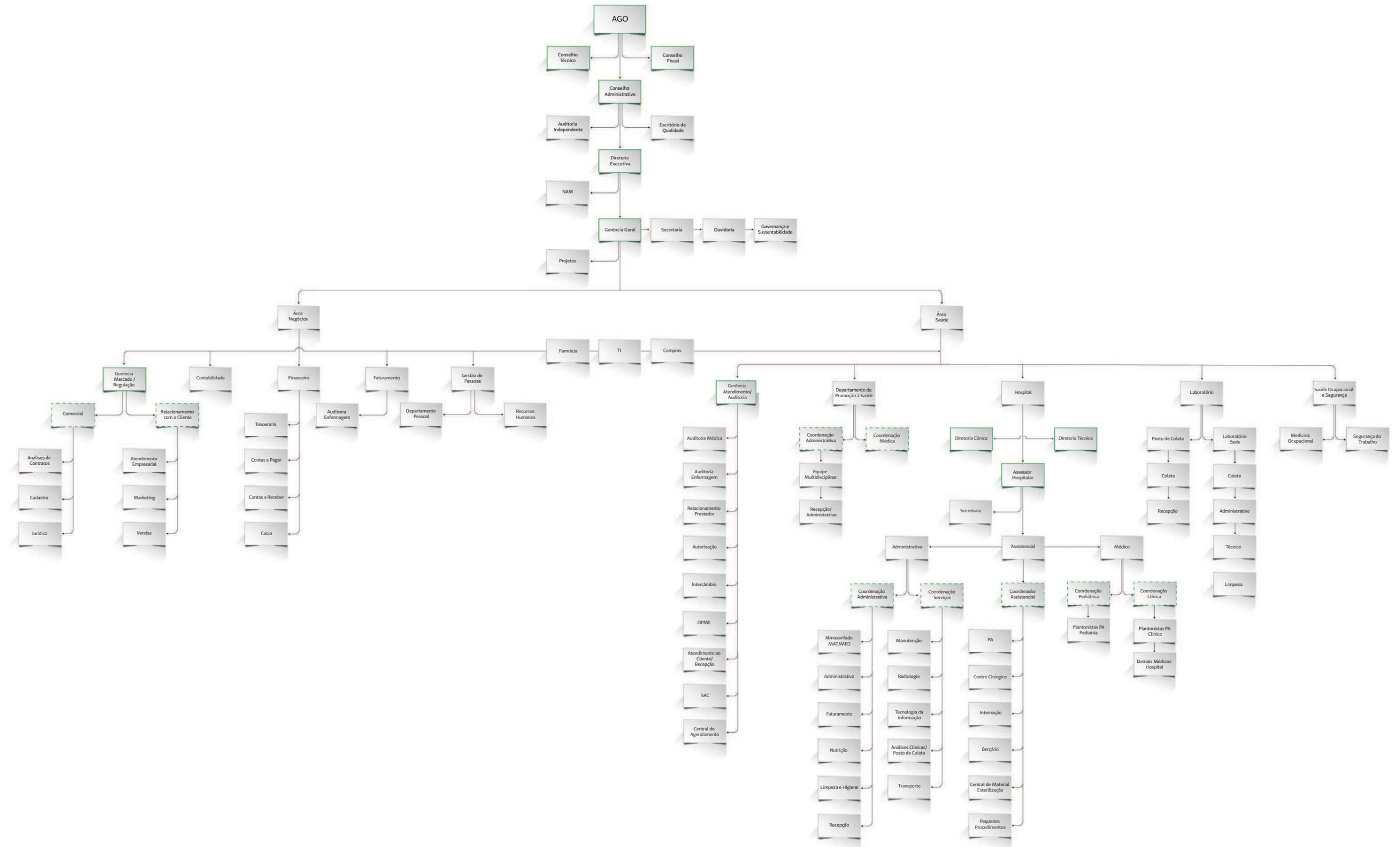
O Mapa Estratégico é uma representação gráfica da estratégia, que evidencia os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro. O mapa estratégico da Unimed Caçapava consiste nos objetivos gerais da cooperativa, coordenados em quatro perspectivas (clientes, cooperados, processos e pessoas e econômico e financeiro), a fazer com 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 trabalhada junto a diretoria executiva, gerência geral e lideranças. O planejamento estratégico da Unimed Caçapava é bianual, tendo início em junho de 2018, no entanto, com o quadro pandêmico de 2020 não houve possibilidade de atualizá-lo, postergando o desafio para 2021.

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.



Unimed Caçapava - Organograma



ISO 9001:2015

Uma empresa que possui o Certificado ISO 9001 evidencia a seus clientes, ao mercado e ao mundo, que está qualificada conforme requisitos de reconhecimento internacional, praticando e mantendo critérios da qualidade adequados ao seu negócio, com foco na satisfação de seus clientes e na melhoria contínua de seus processos.

Obsessão da cooperativa, a busca pela certificação ISO 9001 foi alcançada em 2020. Os trabalhos se iniciaram em meados de 2018 com a intenção de obter a acreditação da operadora, seguindo os requisitos da RN277. Aproveitando os esforços e o grupo engajado nas melhorias dos processos da operadora, viu-se a oportunidade de conseguir a certificação da ISO 9001 pela empresa de auditoria DNV-GL, uma das mais qualificadas empresas certificadoras do país.



Para aplicação de cursos e treinamentos que visam qualificar os colaboradores para a aplicação dos requisitos exigidos pela ISO 9001-2015 foi feita uma parceria com o SESCOOP, além de utilizar o sistema “SigQuali” para registro e controle dos documentos, indicadores, mapa de risco, interação de processos e afins.

Desta forma, o comitê da Qualidade, formado por colaboradores de diversas áreas da operadora e conduzidos pelas áreas de controladoria e projetos, conseguiram desenvolver cronogramas de ações que estabeleçam metas e cumprimento dos requisitos exigidos pela empresa de auditoria DNV-GL para a obtenção da Certificação ISO 9001:2015.

Os principais benefícios da implantação e certificação ISO 9001:2015 são os seguintes:

- **Padronização de processos;**
- **Maior produtividade;**
- **Menor índice de retrabalho no processo, erros ou falhas;**
- **Auditorias internas, com a participação de todos os envolvidos com o sistema implementado;**
- **Maior eficácia na identificação e solução de problemas;**
- **Colaboradores mais qualificados e com treinamento adequado;**
- **Definição de responsabilidades;**
- **Melhorias contínuas no produto, serviço e processo;**
- **Ações preventivas e ações corretivas;**
- **Satisfação de clientes internos e externos;**
- **Maior competitividade no mercado;**
- **Auditorias externas periódicas, por organismos idôneos e independentes;**
- **Maior credibilidade junto aos clientes e fornecedores;**
- **Redução de custos.**



As auditorias da empresa certificadora DNV-GL ocorreram conforme abaixo:

1º Pré-Auditoria (Auditoria Preliminar)
Data: 13 e 14 de Agosto/2020

Auditor(a): Renata Lamonica
Objetivo:
- Determinação de conformidade do sistema de gestão com a norma;
- Avaliação da eficácia do sistema de gestão, para garantir que a organização é capaz de:
• Conhecer os requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
• Atingir os objetivos especificados.

2º Auditoria de Documentos (Visita Inicial)
Data: 03 e 04 de Setembro/2020

Auditor(a): Danilo Zanvettor
Objetivo:
- Determinação de conformidade do sistema de gestão com a norma;
- Avaliação da eficácia do sistema de gestão, para garantir que a organização é capaz de:
• Conhecer os requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
• Atingir os objetivos especificados.

3º Auditoria Certificadora
Data: 16 a 20 de Novembro/2020

Auditor(a): Danilo Zanvettor

Programa Qualificação da Rede [GRI 102-9]

Iniciado em 2019, foi concluído no ano de 2020 o Programa de Qualificação da Rede Prestadora junto aos prestadores da Unimed Caçapava.

Os prestadores foram qualificados no Selo Ouro, Prata e Bronze, e os certificados foram entregues aos prestadores por meio de uma visita da equipe de Credenciamento da Unimed Caçapava.

Com o advento da Pandemia, os certificados tiveram extensão do prazo de validade.

Novas estratégias serão definidas para retomada do Programa de Qualificação da Rede Prestadora.



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 essas ambientais, sociais ou de práticas requeridas pela ANS. [GRI 102-11]

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



931

Curtidas na página

218

Novas curtidas na página

5.523

Novas curtidas na página

528.609

Alcance da página

Ações de Inovação e Projetos [GRI 102-10]

A Unimed Caçapava sempre procurou ser inovadora ao realizar ações que facilitem o acesso de seus beneficiários aos serviços e, desde 2016 as áreas de Projetos, Controladoria e TI buscaram ferramentas para apresentar soluções que promovam novas experiências com clientes, melhoria nos processos e integração.

A solução encontrada foi o desenvolvimento do Sistema EASY, uma ferramenta que promove a criação de aplicativos que automatizam processos antes realizados de maneira manual, e que aceleram as entregas de produtos/serviços

Redes Sociais

Atualmente as pessoas passam a maior parte do tempo conectados à internet, muito do qual é gasto nas interações proporcionadas pelas redes sociais, as quais acabam influenciando e surtindo efeito sob suas escolhas. A relação de comunicação entre as pessoas vem mudando, o que ficou ainda mais claro com a chegada da pandemia, que tirou o contato físico e deixou apenas a relação virtual.

A cooperativa vem acompanhando as tendências do mercado e monitora as redes sociais de forma efetiva, garantindo autoridade, engajamento e visibilidade para a marca. Periodicamente o Facebook e Instagram são atualizados com notícias da Unimed Brasil e Unimed Caçapava, inclusive com dicas de saúde e bem-estar. Além disso, as redes sociais tornaram-se uma ferramenta de comunicação dinâmica, pois gera interação nas postagens.



1.597

Seguidores

363.312

Impressões Totais

2.550

Visualizações do perfil

72

Cliques do Perfil

aos clientes. A ideia é simples, procurar soluções integradas para processos realizados de maneira independentes, mas que podem ser complementados e aprimorados com outros.

O projeto piloto foi realizado em dezembro de 2016, dando início ao Projeto Easy com o desenvolvimento do Sistema de Gestão para o Espaço Viver Bem. A conclusão ocorreu em março de 2017.



A Diretoria Executiva apresentou como desafio para o primeiro aplicativo do Projeto Easy a modelagem sistêmica do Espaço Viver Bem. Nele foram definidos seus programas de saúde, como Viva Bem, Viva Crescer, Viva Saúde, Viva Sem Dor, Viva Vida e Viva Mulher, e uma área de triagem para seleção, avaliação e categorização dos participantes. Englobando programas cadastrados junto a ANS, o sistema garantiu a padronização das informações e melhorias dos processos, substituindo os retrabalhos por atividades com maior eficiência e controle, objetivando e iniciando uma mudança na sistemática da Unimed Caçapava.



Avançando na mudança sistêmica da Unimed Caçapava, outros projetos entraram em desenvolvimento. Para controlar melhor o uso das salas disponíveis que os colaboradores utilizavam para suas reuniões foi criado um sistema, que visa aprimorar o controle, estendendo a toda Unimed Caçapava a possibilidade de gerir qualquer ambiente que fosse compartilhado.



O Registro das reuniões realizadas é feito eletronicamente, sendo possível formalizar e enviar para qualquer pessoa o controle de atas.



O aplicativo Gestão de Projetos consolida os processos e atividades que são gerenciadas, facilitando o controle dos gestores e colaboradores envolvidos em cada projeto criado, definindo assim um padrão comum a ser utilizado por todos da Unimed Caçapava. Esse talvez seja um dos melhores aplicativos já desenvolvidos e completa o grupo de sistemas de controle operacional.



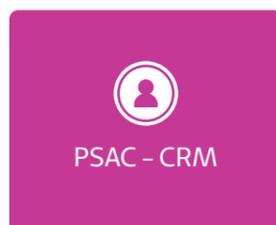
Trata-se de um sistema de controle de processos específicos, com gestão centralizada por setor. Pode-se destacar, por exemplo, a gestão dos Custos Operacionais Internos.



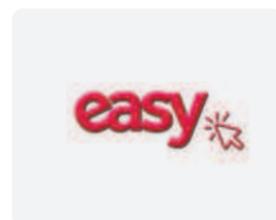
Avançando junto ao Projeto Easy em 2018, foi estabelecido o controle mais avançado da frota e sua utilização. Neste sistema procuramos centralizar as informações de reservas e registro de utilização dos veículos (frota própria e terceirizada), sendo vinculados aos centros de custos de cada setor, facilitando a identificação dos gastos e gerando os relatórios necessários de controle.



O sistema PSAC-CRM tornou-se o mais abrangente e utilizado atualmente pela Unimed Caçapava. Nessa primeira etapa seguimos o protocolo de atendimento que visou atender a 395/2016, que estabelece a disponibilização de um número de protocolo único e sequencial para qualquer solicitação assistencial. Incluímos também a Central de Agendamento, de forma a melhorar o controle nos agendamentos solicitados pelos beneficiários, garantindo assim a conformidade com a RN 259/2011, que dispõe sobre os prazos de atendimento. Por último, e não menos importante, o sistema de Ouvidoria visou melhorar o controle das demandas do setor junto a Unimed, de acordo com o previsto na RN 323/2013, estabelecendo uma rotina de maior segurança nas solicitações e retorno aos beneficiários.



Após o retorno positivo dos colaboradores e beneficiários, avançamos nos sistemas que tinham como ponto fundamental a relação com atendimento. Desenvolvemos em seguida os módulos como Controle de DIU, Controle de Químico, Controle de OPME, Análise e Auditoria, aprimorando ainda mais os processos e garantindo melhor identificação de problemas, para assim apresentar uma solução ágil. Integramos os módulos de atendimento ao WebSite da Unimed Caçapava, atendendo as solicitações dos beneficiários com um ambiente mais intuitivo e de fácil realização.



Lançamos na Play Store (Google) o aplicativo para Android para que assim os colaboradores com os devidos recursos pudessem usufruir de maior mobilidade das ações e rápida consulta das informações, como Reserva de Salas, Controle das Atividades e Reserva de Veículos, por exemplo. Proporcionando uma maior mobilidade das ações e rápida consulta de informações.



O novo sistema de Prospecção e Negociação para gestão de propostas comerciais visa gerir as oportunidades de contratação, contas, contatos e produtos, marcando assim mais um ano de Projeto Easy e evoluindo nos métodos e processos para maior integração sistêmica de setores, bem como a melhoria contínua.



Diante do cenário que se apresentou em 2020, um sistema de Monitoramento Epidêmico foi desenvolvido. Com ele foi possível centralizar as informações de casos, agilizando o processo de identificação, triagem e resolução. Adicionamos mais um módulo de atendimento, liberando a Atualização Cadastral para ser efetuada no WebSite, onde o beneficiário poderia de forma simples, solicitar alteração de algum dado cadastral sem precisar se deslocar a unidade.



Em outro momento concluímos o sistema de Gestão de Contratos e Prestadores, que tinha como objetivo a centralização dos Contratos e Prestadores em uma única base. Dessa forma, mudando a forma de gestão garantimos o controle preciso dos prazos, valores e registro das solicitações. Integrando os próprios recursos obtivemos um nível de detalhamento que antes não era possível se ter, justamente pela descentralização dos contratos firmados.



Concluído em 2020, o desenvolvimento do Sistema de Cotação e Compras trouxe flexibilidade para fornecedores realizarem suas cotações mediante preenchimento web/mobile das informações, o que trouxe rápido retorno para o Setor de Compras, o que possibilitou a gestão efetiva e centralizada das compras, e com a segurança que se deve ter. Ao entendermos que o foco estava na experiência do Cliente e Fornecedor, buscamos uma evolução de tecnologia na Plataforma Easy. Todos os sistemas foram migrados para uma nova versão responsiva e que pudesse ser acessada de qualquer dispositivo. Esta ação proporcionou mais possibilidades de criação e integração de sistemas e melhorias nos sistemas já existentes.



Para completar todos os sistemas de atendimento, o Informe de Pagamentos foi incluído no Sistema PSAC - CRM e integrado nos ambientes Web/Mobile. Com isso, as solicitações de pagamentos realizadas para o Imposto de Renda passaram a ser automáticas e sistemáticas, não dependendo mais da interação humana para envio das informações. A Central de Agendamento foi integrada com a versão web/mobile, fechando assim o ciclo de 2020, em que buscou-se garantir que todos os serviços que até então eram feitos presencialmente, fossem digitalizados e disponibilizados a todos os clientes da Unimed Caçapava.



Com a evolução dos atendimentos online foi necessário agregar mais valor aos meios de comunicação com o nosso beneficiário. Então, com a utilização do Aplicativo Mobile Unimed SP - Clientes da FESP (Federação do Estado de São Paulo), foi possível integrar todos os módulos de atendimento que estavam no WebSite, para que o cliente Unimed Caçapava tivesse uma experiência de integração e mobilidade única, facilitando as solicitações e retorno de demandas, com menor tempo de resposta e de forma mais precisa.

Tecnologia da Informação

O ano de 2020 será lembrado pela COVID-19 e as mudanças por ele impostas em nossa forma de interação. Com o isolamento social, companhias no mundo todo tiveram que lidar com eventuais reestruturações e remanejamento de pessoas. Como uma alternativa para enfrentar a crise, deu-se início a migração sem precedentes dos escritórios para o home office.

O Setor de T.I. foi fundamental para que a transição da execução das atividades operacionais fosse realizada em regime de home office. Após reunião com a Gerência Geral em março de 2020 foi solicitado aos coordenadores que estabelecessem escalas de trabalho, de forma a direcionar colaboradores pertinentes ao home office. Então, na sequência houve a liberação do acesso remoto aos trabalhadores às suas respectivas estações de trabalho. Para tal foram utilizadas ferramentas de alta tecnologia e baixo investimento, de forma a viabilizar a continuidade das rotinas de trabalho, com total segurança.

Privacidade do Cliente

[GRI 102-11]

Durante o ano de 2020 a cooperativa manteve-se atualizada quanto as mudanças ocorridas nas legislações que tratam sobre o sigilo e a privacidade de nossos clientes e parceiros, em especial, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Neste sentido, cabe destacar que no último ano a Unimed Caçapava não recebeu nenhuma reclamação por parte de seus clientes relativa à violação da privacidade e perda de dados, bem como, não teve nenhum auto de infração lavrado pela ANS, ou qualquer outra instituição, relativo à problemas de segurança das informações administradas pela operadora.

Para o ano de 2021 a cooperativa segue se preparando para aprimorar seus controles de dados, inclusive quanto ao cumprimento das legislações que tratam do assunto, estando a área jurídica e de tecnologia da informação participando dos comitês e reuniões promovidas pela Unimed do Brasil relacionadas ao tema, bem como realizando contato com algumas empresas especializadas no assunto, como forma de contar com suporte para mapeamento e execução das ações necessárias para definição de uma política de proteção de dados.



Melhoria Contínua

Melhoria Contínua é uma prática adotada por diversas empresas que visa atingir ininterruptamente resultados cada vez melhores, sejam eles nos produtos e serviços da empresa, ou então em seus processos internos. Por meio de sua equipe de qualidade e de comissões formadas por líderes e colaboradores estratégicos, a Unimed Caçapava é responsável por garantir a gestão correta dos processos, utilizando-se 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

Desde 2019, para atender aos requisitos do programa de qualidade ISO 9001:2015 e a RN 452/2020, a Unimed Caçapava introduziu em seu calendário a aplicação de Auditoria Interna.

Com treinamento em auditoria interna realizado pela consultora Sanmya Feitosa e disponibilizado por meio do SES-COOP, juntamente com a área de gestão de pessoas, o curso foi aplicado aos membros integrantes de auditoria interna, que realizaram as auditorias nos departamentos da Unimed Caçapava, de forma a validar os requisitos da certificação ISO 9001:2015.

As auditorias internas na Unimed Caçapava ocorreram em agosto de 2020 e promoveram excelente repercussão. 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 2020.

Auditoria Concorrente

Com o advento da pandemia, a Unimed Caçapava criou novos mecanismos para auditoria.

A análise da auditoria na Unimed Caçapava é composta por médico e enfermeiras, e se dá no processo de autorização (pré) e contas médicas (pós).

O aumento dos custos assistenciais fizeram com que fosse desenvolvido um novo olhar para a análise dos procedimentos, e após mensurados os riscos assistenciais, os gestores da operadora são acionados para decisão em conjunto sobre o caminho a ser tomado.

Baseado nas diretrizes de utilização e tabelas de procedimentos racionalizados do Sistema Unimed, assim que detectada uma divergência que acarreta em agravo ao bene-

ficiário ou possibilidade de negociação com fornecedores, a auditoria solicita pareceres de segunda opinião (comumente solicitado para Unimed Federação do Estado de São Paulo), ou até mesmo a instauração de Junta Médica – conforme a RN 424/2017, que dispõe sobre critérios para a realização de junta médica ou odontológica formada para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Quanto aos pareceres de 2ª opinião solicitados, a auditoria estava coerente na dúvida técnico-assistencial estabelecida em 83,33% dos casos, e destes casos (83,33%) foram instauradas Juntas Médicas e 100% dos casos tiveram confirmadas as divergências apontadas pela operadora, o que representa R\$ 304.105,00.

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

O risco é o efeito da incerteza sobre um determinado objetivo ou evento. Com o intuito de verificar, mensurar, mitigar e/ou até eliminá-lo dos processos da cooperativa, a Unimed Caçapava trabalha desde 2019 com gestão de risco como um indicador de desempenho operacional e de qualidade, atendendo a norma da ISO 9001:2015, a RN 443/2019.



Considerada uma excelente ferramenta de gestão, a Matriz de Riscos ou Matriz de Probabilidade e Impacto é uma ferramenta de gerenciamento de riscos que permite de forma visual identificar quais são os tipos de risco que devem receber mais atenção.

Por se tratar de uma ferramenta para priorização de riscos, ela pode ser aplicada na etapa de avaliação dos mesmos. Dessa forma, a identificação dos riscos é uma etapa que deve ser feita antes da aplicação da ferramenta.

Todos os departamentos da Operadora foram impactados pela ferramenta da Matriz de Risco em 2020. As áreas de Controladoria, Contabilidade e o Comitê de Qualidade reavaliaram as matrizes dos departamentos e criaram um cronograma no sistema EASY. O intuito é de reavaliar os processos e obter informações sobre controle dos riscos e probabilidade de ocorrência. Como resultado dessas ações, os departamentos puderam reavaliar seus riscos, implementar controle sobre outros riscos, analisar procedimentos operacionais e suas interações com outros departamentos, de forma a trazer mais produtividade e redução de retrabalho.

Gravidade x Probabilidade		NÍVEL DE RISCO		
		1	2	3
P R O B A B I L I D A D E	3	3	6	9
	2	2	4	6
	1	1	2	3

Núcleo de OPME

Com o intuito de trazer benefícios para a cooperativa em monitoramento de custos e processos, além de agilizar o fornecimento aos beneficiários que demandam esses materiais em seus procedimentos, a Unimed Caçapava realiza desde 2018 o estudo para reestruturação do processo de autorização, cotação, compra e faturamento de OPME.

No ano de 2020 foi inserido o módulo Controle de OPME do Sistema EASY na plataforma PSAC-CRM, aprimorando os processos e garantindo uma melhor identificação de problemas para uma rápida resolução. Com a integração dos módulos de atendimento ao WebSite da Unimed Caçapava agilizamos as solicitações dos beneficiários com um ambiente mais intuitivo e de fácil realização.

Além dessas melhorias, em novembro de 2020, por meio de uma negociação conjunta do setor de Compras com as outras Unimeds do Vale, adquirimos a plataforma OPMEenexo, com objetivo de integrar os fluxos de solicitação, cotação, compra, pós-cirúrgico e faturamento, para que em um único sistema seja possível obter todas as informações necessárias e visualizar o processo como um todo, sendo então mais assertivo nas tomadas de decisão.

Plano Orçamentário

Considerado como uma das melhores ferramentas para ajudar no processo de tomada de decisão, o Plano Orçamentário se estrutura em planejar despesas, receitas, investimentos e custos que a cooperativa terá por determinado espaço de tempo.

Também pode ser entendido como Planejamento Estratégico em números, por meio de uma perspectiva clara das ações que precisam ser tomadas para atingir as metas desejadas. O Plano Orçamentário da Unimed Caçapava é um dos pilares do Planejamento Estratégico e foi implementado em 2018 pelas áreas de Controladoria, Contabilidade e Projetos.

No ano de 2020 os departamentos realizaram sua projeção anual de despesas, e mês a mês realizaram análises comparativas entre projetado e realizado, fazendo uso dos recursos excedentes em outros períodos/competências. O Plano Orçamentário é moldado para fazer parte da cultura de sustentabilidade econômica da cooperativa e compõe um indicador oficial do programa de Qualidade da ISO 9001:2015 que a operadora obteve certificação pela empresa DNV-GL. [GRI 103-2]

Energia

Quando olhamos para nossa cooperativa enxergamos toda a responsabilidade ambiental, além da sustentabilidade do negócio e o potencial de promover a conscientização em âmbito coletivo. Com esse propósito, a Unimed Caçapava 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]

Em linhas gerais, as medidas buscam equilibrar a utilização de recursos por meio da conscientização para consumo sustentável, como a utilização de lâmpadas de LED, sensores de presença para acendimento automático e ilustrações para simbolizar o uso consciente do ar condicionado.

CONSUMO ATIVO (KWH)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço V.B.	Farmácia	TOTAL
2020	180.552	459.084	12.418	0	652.054
2019	206.047	483.387	22.491	0	711.925
2018	195.043	537.943	23.279	0	756.265

Responsabilidade Ambiental [GRI 307-1]

Consumo de Água

A Conscientização dos colaboradores e consequentemente de seus familiares sobre a importância do uso adequado e moderado da água em nosso planeta é de responsabilidade da Unimed Caçapava. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), 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 24 m³ por ano, equivalente a 67,89 litros por dia; isso demonstra que o consumo dentro da cooperativa é consciente.

Consumo Total de Água em 2020 (por m³)

6.220

24,78 m³ por funcionário/ano

67,89 litros/dia por funcionário

Consumo de Papel

O trabalho remoto colaborou para redução da demanda por folhas sulfite, assim como as paralisações diminuíram a demanda por produtos de publicidade em papel para distribuição em escolas, lojas e restaurantes, por exemplo. Isso resultou em uma redução de até 20% da utilização de papel.

PAPEL SULFITE RECICLADO (QTS EM RESMAS DE 500 UNIDADES)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço V.B.	Farmácia	TOTAL
2020	1.047	1.129	1	50	2.227
2019	1.431	1.256	25	54	2.766
2018	1.280	1.414	25	30	2.749

Combustível

Em 2020, em detrimento da pandemia, o consumo total de combustíveis fósseis (gasolina, diesel e etanol) reduziu, gerando economia e menor emissão de agentes poluentes.

COMBUSTÍVEL - GASOLINA (LTS)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço V.B.	Farmácia	TOTAL
2020	1.231	2.162	22	0	3.416
2019	2.767	2.650	238	0	5.656
2018	2.218	1.985	294	0	4.498

COMBUSTÍVEL - DIESEL (LTS)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço V.B.	Farmácia	TOTAL
2020	0	3.599	0	0	3.599
2019	0	12.357	0	0	12.357
2018	0	8.920	0	0	8.920

Com a possibilidade de atendimentos presencial limitada, seja para clientes, bancos, fornecedores e outras instituições, a cooperativa se adaptou, e o que antes se tratava apenas de um estímulo, tornou-se regra: realização de videoconferências.

O que antes era quase completamente presencial, passou a ser virtual. Com as medidas de isolamento social implementadas, as videoconferências se tornaram poderosa ferramenta de otimização de trabalho, representando economia de custos com viagens e deslocamento, agilidade no processo de tomada de decisão e até mesmo aumento do número de pessoas participando das reuniões que antes aconteciam nas salas da cooperativa.

Com a pandemia, o primeiro passo da cooperativa, foi cancelar viagens, reuniões, cursos e treinamentos presenciais. Na sequência, passou a incentivar o home office. Hoje algumas áreas administrativas estão com 50% dos funcionários em trabalho remoto, havendo rodízio entre as equipes.

Os eventos internos foram suspensos, e apenas os serviços considerados essenciais são prestados presencialmente, levando em conta ainda a redução de horas de atendimento ao público, acompanhando as fases do Estado de São Paulo e os decretos municipais.

Descarte

Devido ao manuseio do mercúrio ser prejudicial ao meio ambiente, o descarte inadequado das lâmpadas de mercúrio pode causar a contaminação do ar, do solo, da água e do ser humano, além disso, o tempo de decomposição das lâmpadas de mercúrio é indeterminado. Diante disso, em 2015 a Unimed Caçapava desenvolveu o projeto "Recicla Lâmpada", que tem como objetivo coletar o maior número possível de lâmpadas fluorescentes e destiná-las para descontaminação e reciclagem, atuando na preservação do meio ambiente.

Nesse ano foram coletadas 1033 lâmpadas e encaminhadas adequadamente para a reciclagem. Objetivos Específicos do Projeto:

- Orientar e assessorar as associadas sobre como manusear as lâmpadas, procedimentos gerais sobre armazenamento, legislação pertinente;
- Recolher lâmpadas fluorescentes de funcionários e de uso próprio e armazená-las adequadamente;
- Encaminhar as lâmpadas para a descontaminação e para a reciclagem, aproveitando todo o material: mercúrio, vidro e alumínio;
- Atuar auxiliando e orientando sobre os cuidados com o manuseio adequado de resíduos perigosos como a lâmpada.

Desempenho Econômico Financeiro

IDSS

A ANS divulgou o IDSS 2020 (ano base 2019) de maneira preliminar, tendo aberto prazo para que as operadoras apresentassem questionamentos acerca da nota atribuída, para só então, a partir disto, tornar definitiva a divulgação das notas, tendo a Unimed Caçapava obtido nesta edição a pontuação 0,7562.

Desde 2016 o IDSS passou a ser analisado sob 4 dimensões distintas, sendo elas: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação. Cada uma destas dimensões possui vários indicadores, que juntos, compõe a pontuação final obtida pela operadora.



Como se pode observar, nas dimensões sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação a Unimed Caçapava obteve a pontuação elevada, o que demonstra a excelência em seus processos.

Com relação as dimensões da qualidade em atenção à saúde e garantia de acesso é importante destacar que estas envolvem, entre outras questões, informações assistenciais dos beneficiários de toda 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.

Neste sentido, podemos citar a pesquisa de satisfação realizada com nossos beneficiários no ano de 2020, que contribuiu com uma pontuação bônus para melhora da nota geral do IDSS.

Responsabilidade Econômica [GRI 201-1]

As Demonstrações de 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 a pandemia, judicialização, utilização indevida e crise econômica impactam de forma significativa o 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 a clientes, fornecedores, cooperados e prestadores.

Os valores à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), têm sua destinação definida somente após a referida reunião, que acontece no ano seguinte ao relato, sendo a destinação reportada no próximo exercício.

Indicadores Financeiros



* incluindo farmácia e hospital.

Faturamento por Modalidade

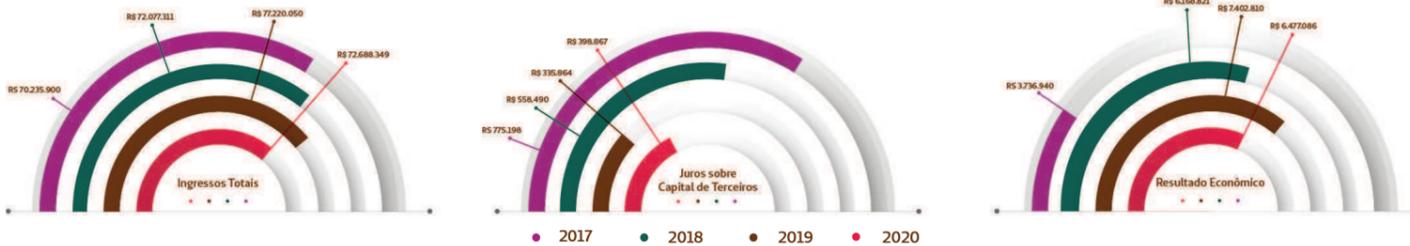


*somente operadora.

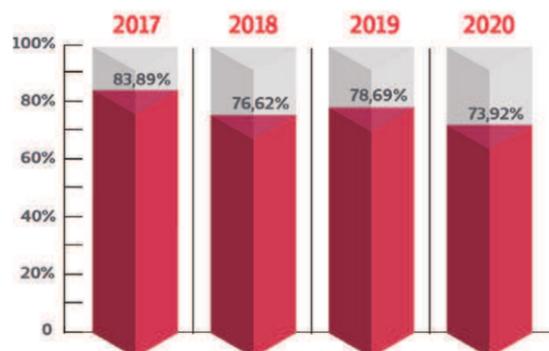
Distribuição dos Ingressos Totais

Juros sobre Capital de Terceiros

Resultado Econômico



Sinistralidade



A Unimed Caçapava apresentou um índice de sinistralidade de 74% no ano de 2020, sendo esse indicador apurado entre a relação do total de despesas assistenciais e o total de contraprestações de uma operadora de saúde, o que representa uma redução de 6% em relação ao ano anterior.

Mesmo com um cenário de índice de sinistralidade abaixo do mercado de saúde suplementar, a operadora conseguiu negociar junto aos seus clientes reajustes que possibilitaram um faturamento anual de mais de R\$ 95 milhões, com ticket médio de R\$ 355,19.

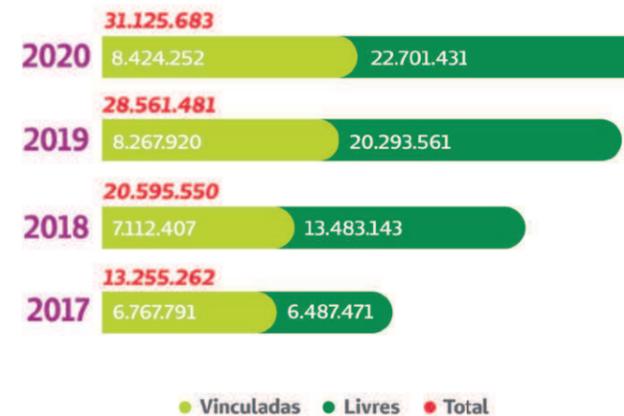
Também destacamos o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno 32,5% no ano de 2020.



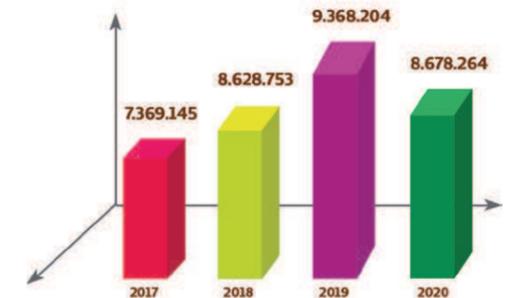
O Grau de Endividamento demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O resultado é bastante positivo, considerando que anualmente este índice vem diminuindo.

A Liquidez da Cooperativa (Corrente e Geral) está bem equilibrada e demonstra que, ao longo do tempo, vem melhorando seu desempenho. A Liquidez Corrente de 2020 aponta para 1,75. Isto significa que para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo, a cooperativa tem R\$ 1,75 para pagá-las. Quando olhamos a Liquidez Geral, se tem R\$ 1,84 a disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

Aplicações



Provisões Técnicas



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

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em Reais)

Ativo	Nota	31/12/2020	31/12/2019
Circulante			
Disponível	4g / 5	25.400	33.417
Realizável		42.535.439	39.372.393
Aplicações financeiras	4c / 6	31.125.682	28.561.481
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		8.424.251	8.267.920
Aplicações livres		22.701.431	20.293.561
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	4b / 4d / 7	5.842.244	4.766.009
Contraprestações pecuniárias a receber		1.540.707	1.469.878
Operadoras de planos de saúde		4.127.595	3.293.658
Participação de beneficiários em eventos indenizáveis		12.717	2.473
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		161.225	-
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	4e / 8	1.334.169	1.089.764
Créditos tributários e previdenciários	4g / 9	1.713.592	2.192.074
Bens e títulos a receber	4f / 10	2.422.602	2.634.610
Despesas antecipadas		91.341	123.022
Conta corrente com cooperados	4h / 11	5.809	5.433
		42.560.839	39.405.810
Não Circulante			
Realizável a longo prazo		16.033.914	13.968.982
Títulos e créditos a receber		9.680	13.310
Depósitos judiciais e fiscais		2.699.696	1.159.985
Outros créditos a receber de longo prazo		2.700	2.700
Conta corrente com cooperados	4h / 11	13.321.838	12.792.987
Investimentos	4i / 12	1.931.540	1.991.414
Participações Societárias pelo método de custo		1.931.540	1.991.414
Imobilizado	4j / 4l / 13	16.041.413	12.814.597
Imóveis de uso próprio		12.361.771	9.606.896
Imóveis - hospitalares		8.350.946	5.456.024
Imóveis - não hospitalares		4.010.825	4.150.872
Imobilizados de uso próprio		3.528.251	2.383.849
Imobilizado - hospitalares		2.767.596	1.439.581
Imobilizado - não hospitalares		760.655	944.268
Imobilizações em curso		-	652.285
Outras imobilizações		151.391	171.567
Intangível	4k / 4l / 14	66.833	159.073
		34.073.700	28.934.066
Total do ativo		76.634.539	68.339.876

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico

Balancos Patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em Reais)

Passivo	Nota	31/12/2020	31/12/2019
Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4m / 15	8.675.626	9.365.189
Provisões de contraprestações		1.200.858	1.376.206
Provisão de contraprestações não ganhas - PCNG		1.198.220	1.371.684
Provisão para remissão		2.638	4.522
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		801.426	805.835
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		2.875.417	2.756.917
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)		3.797.925	4.426.231
Débitos de operações de assistência à saúde		500.708	136.892
Operadoras de planos de assistência à saúde		490.775	119.234
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde		9.933	17.658
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		323.811	236.472
Provisões	4b / 4q / 16	31.481	-
Provisões para ações judiciais		31.481	-
Tributos e encargos sociais a recolher	4o / 4p / 17	8.357.994	6.883.697
Empréstimos e financiamentos a pagar	4n / 18	2.334.335	1.092.517
Débitos diversos	4p / 19	3.863.744	3.876.937
Conta corrente com cooperados		289.585	46.236
		24.377.284	21.637.940
Não Circulante			
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	4b / 4m / 15	-	3.015
Provisão para remissão		-	3.015
Provisões	4b / 4q / 16	828.410	669.301
Provisões para ações judiciais		828.410	669.301
Tributos e encargos sociais a recolher	4p / 17	13.321.838	12.720.858
Tributos e contribuições		-	14.304
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		13.321.838	12.706.554
Empréstimos e financiamentos a pagar	4n / 18	3.026.803	906.210
Débitos diversos		-	613.034
		17.177.051	14.912.418
Patrimônio líquido	20		
Capital social		5.311.372	5.431.958
Reservas		23.918.668	19.556.302
Reservas de sobras		23.918.668	19.556.302
Resultado		5.850.164	6.801.258
Sobras à disposição da AGO		5.850.164	6.801.258
		35.080.204	31.789.518
Total do passivo e do patrimônio líquido		76.634.539	68.339.876

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 2020 e 2019

(Em Reais)

	Nota	31/12/2020	31/12/2019
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	4s	65.582.975	69.586.106
Receitas com operações de assistência à saúde		67.657.171	72.912.449
Contraprestações líquidas	21	67.652.272	72.914.453
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		4.899	(2.004)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(2.074.196)	(3.326.343)
Eventos indenizáveis líquidos	4t	(47.120.934)	(50.441.930)
Eventos conhecidos ou avisados	22	(47.749.240)	(49.963.460)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		628.306	(478.470)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		18.462.041	19.144.176
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		4.117	18.806
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora		5.484.224	4.759.438
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		4.688.454	4.115.969
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar		322.079	156.092
Outras receitas operacionais		481.987	502.518
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(8.296)	(15.141)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(882.920)	(974.563)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(21.650)	(20.106)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(687.948)	(859.762)
Provisão para perdas sobre créditos		(173.322)	(94.695)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(6.378.168)	(5.940.564)
Resultado bruto		16.689.294	17.007.293
Despesas de comercialização		(133.095)	(265.372)
Despesas administrativas		(9.480.604)	(9.348.560)
Resultado financeiro líquido		(287.655)	166.288
Receitas financeiras		1.674.796	2.792.129
Despesas financeiras		(1.962.451)	(2.625.841)
Resultado patrimonial		(57.764)	63.572
Receitas patrimoniais		(57.764)	63.572
Resultado antes dos impostos e participações		6.730.176	7.623.221
Imposto de renda	4o	-	-
Contribuição social	4o	-	-
Participações sobre o lucro		(283.091)	(220.410)
Resultado líquido do exercício	4r	6.447.085	7.402.811

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em Reais)

	Reservas de Sobras				Sobras a Disposição da AGO	Total
	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Reserva para contingências		
Saldos em 31 de dezembro de 2018	5.203.790	10.465.455	508.870	2.256.874	5.723.550	24.158.539
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)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2019	5.431.958	16.929.286	370.142	2.256.874	6.801.258	31.789.518
Destinações da AGO de 29/09/2020:						
Retenção de sobras	-	3.765.445	-	-	(3.765.445)	-
Distribuição das sobras	-	-	-	-	(3.035.813)	(3.035.813)
Movimentação do exercício:						
Integralização de capital	301.269	-	-	-	-	301.269
Baixa de cooperados	(421.855)	-	-	-	-	(421.855)
Utilização do RATES	-	-	(370.142)	-	370.142	-
Resultado do exercício:						
Sobras do exercício	-	-	-	-	6.447.085	6.447.085
Destinações estatutárias:						
Fundo de reserva - 10%	-	644.709	-	-	(644.709)	-
RATES - 5%	-	-	322.354	-	(322.354)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	5.311.372	21.339.440	322.354	2.256.874	5.850.164	35.080.204

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em Reais)

	31/12/2020	31/12/2019
Atividades operacionais		
Recebimento de plano de saúde	74.908.022	84.883.572
Resgate de aplicações financeiras	37.064.389	39.016.809
Outros recebimentos operacionais	4.601.357	6.733.561
Pagamento a fornecedores e prestadores de serviço de saúde	(35.315.367)	(44.418.835)
Pagamento de comissões	(133.095)	(374.742)
Pagamento de pessoal	(15.093.355)	(14.921.622)
Pagamento de pró labore	(416.688)	(408.717)
Pagamento de serviços de terceiros	(3.660.483)	(3.491.827)
Pagamento de tributos	(6.251.245)	(6.758.139)
Pagamento de contingências cíveis, trabalhistas e tributárias	(1.873.090)	(936.672)
Pagamento de aluguel	(539.261)	(567.387)
Pagamento de promoção e publicidade	(124.362)	(105.442)
Aplicações financeiras	(39.013.137)	(45.840.214)
Outros pagamentos operacionais	(10.149.193)	(10.414.731)
Caixa líquido das atividades operacionais	4.004.492	2.395.614
Atividades de investimento		
Recebimento de venda de ativo imobilizado - hospitalar	-	-
Recebimento de venda de ativo imobilizado - outros	3.190	-
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(3.796.743)	(699.318)
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(61.030)	(68.923)
Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(1.080)	(85.223)
Caixa líquido das atividades de investimento	(3.855.663)	(853.464)
Atividades de financiamento		
Integralização de capital em dinheiro	192.603	479.295
Recebimento de empréstimos e financiamentos	14.326.876	3.116.341
Pagamento de juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(397.415)	(406.903)
Pagamento da amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(10.978.799)	(4.430.267)
Pagamento de participação no resultado	(232.589)	(190.098)
Outros recebimentos da atividade de financiamento	(3.082.953)	(184.585)
Caixa líquido das atividades de financiamento	(172.277)	(1.616.217)
Aumento (redução) de caixa e equivalente de caixa	(23.448)	(74.067)
Caixa - saldo inicial	33.417	107.484
Caixa - saldo final	9.969	33.417
Variação de caixa e equivalente de caixa	(23.448)	(74.067)
Ativos livres		
Ativos Livres no Início do Período	33.417	107.484
Ativos Livres no Final do Período	9.969	33.417
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras – Recursos livres	(23.448)	(74.067)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Assembleia Geral Ordinária 2021

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 31/12/2020, composto pelo Ativo, Passivo, Demonstração de Resultados, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração do Fluxo de Caixa, as Notas Explicativas e o Parecer da Auditoria Independente, bem como os documentos e saldos, sendo assim, constataram uma sobra contábil no exercício no valor de R\$ 5.850.163,77 (Cinco milhões, oitocentos e cinquenta mil, cento e sessenta e três reais e setenta e sete 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, 02 de março de 2021.

Dr. André Spinelli Jannuzzi

Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola

Dra. Josiane Aguiar Andrade Barone

Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena

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 2020 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 2020, 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 2019, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram por nós examinadas, que emitimos relatório em 26 de fevereiro de 2020 com opinião sem modificação.

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.

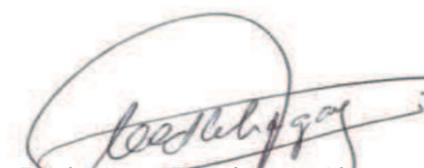
Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- 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.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

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

São Paulo, 12 de fevereiro de 2021.

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

Sumário de Conteúdo GRI			
CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da Organização	6	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	21	
102-3	Localização da Sede	6	
102-4	Localização das Operações	7	Não há operação internacional
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	6	
102-6	Mercados Atendidos	6	
102-7	Porte da Organização	6	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	7	
102-9	Cadeia de Fornecedores	7	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	42	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório
102-11	Princípio ou Abordagem da Prevenção	42	
102-12	Iniciativas Externas	50	
102-13	Participação em Associações	28	
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	4	Perspectivas da diretoria executiva com relação ao desempenho do ano de 2020
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	5	
ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	37	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	44	
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança	44	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de Partes Interessadas	28	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	35	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	28	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	28	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	28	
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	60	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	28	Terceiro ano que a Unimed Caçapava realiza a construção deste relatório nos padrões e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)
102-47	Lista de Tópicos Materiais	28	
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 de 2019 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 29 de setembro de 2020. 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	72	
102-56	Verificação Externa	3	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa
201 – DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	60	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2020 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
202 – PRESENÇA DE MERCADO			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	37	
301 – MATERIAIS			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	58	
307 – CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	57	
416 – SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	21	
417 – MARKETING E ROTULAGEM			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	21	



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

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

www.unimedcpv.com.br

📍 Rua Coronel João Dias Guimarães, 435
Vila São João - Caçapava - SP
☎ (12) 3654-8600 | 0800 013 0091
Central de Agendamento 0300 860 0000

📱 /unimedcpv

Unimed 
Caçapava

ANS - Nº 33415-4