

[www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br)

**GRANDES  
TRANSFORMAÇÕES**

**RELATÓRIO**  
DE SUSTENTABILIDADE **2023**  
.....



**ANS - Nº 33415-4**



## SUMÁRIO

Estratégia e Análise .....	04
Mensagem da Diretoria .....	06
Mensagem do Gestor .....	08
Sistema Unimed .....	10
Responsabilidade Ambiental .....	12
Perfil Organizacional .....	16
Abordagem para engajamento de Stakeholders .....	18
Unimed Caçapava em Números .....	20
Colaboradores .....	22
Governança .....	33
Produtos e Serviços .....	45
Ética, Integridade e Sustentabilidade .....	61
Recursos Próprios .....	67
Responsabilidade Econômica .....	86
Parecer Conselho Fiscal .....	86
Relatório Auditores .....	86
Balanco Patrimonial .....	86
Índice Remissivo .....	91



### Expediente

**Produção e Editoração:** Agência Verge

**Redação e Revisão:** Equipes de Projetos e Marketing  
Unimed Caçapava

**Projeto Gráfico:** Agência Verge

**Fotos:** Shutterstock e arquivo Unimed Caçapava

## Estratégia e Análise

### Sobre este relatório

Chegamos à 15ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Caçapava, publicação anual que adota o Global Reporting Initiative (GRI) como metodologia para definição dos conteúdos, em linha com as boas práticas globais de transparência e gestão da sustentabilidade. (D102-52)

Ao longo do relatório, serão apresentadas as principais iniciativas e resultados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 nos âmbitos econômico, social, ambiental e de governança. Os dados deste relatório foram extraídos das Demonstrações Contábeis e do Balanço Patrimonial de 2023, documento submetido à auditoria independente - ADVISER Sul Auditores Independentes registrado no CRC/SC sob o nº 05655/O-9, e seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). (D102-50, D102-56)

Este relatório foi desenvolvido desde 2018 com base nas Diretrizes GRI/Standards, aplicação Essencial, e contempla infor-

mações relativas à sede administrativa da Unimed Caçapava, Hospital, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Espaço Viver. (102-45, D102-54). Sua última edição foi publicada em 27 de março de 2023 e, para este ano foi utilizada a nova composição da Matriz de Materialidade. O conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade reúne as informações sobre a Unimed Caçapava, inclusive as demonstrações financeiras referentes ao quadriênio de 2020 a 2023 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br). Para este relatório, não se buscou aferição externa e o acesso para as Demonstrações Contábeis, o Balanço Patrimonial e o parecer da auditoria estão mencionados ao final deste relatório.

Quanto às informações publicadas no relatório anterior, não houve necessidade de alterações/reformulações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao Escopo e Limites de Aspectos utilizados anteriormente.

### Identificação da Diretriz GRI no Relatório (102-55)

Na elaboração do Relatório de Sustentabilidade, textos, figuras e gráficos foram utilizados e estão representados por indicadores GRI, que estão organizados por ordem no índice remissivo, ao final do relatório na **pág. 91**.

**Sobre dúvidas, críticas e sugestões quanto a este relatório, contate a área de Controladoria da Unimed Caçapava pelo telefone (12) 3654-8600 (Ramal 8642) ou pelo e-mail: [relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br](mailto:relatoriodesustentabilidade@unimedcpv.com.br).**

Aproveitem o conteúdo e desejamos a todos uma excelente leitura.

## Mensagem da Diretoria (D102-14, D102-15)



Dr. Paulo de Sá Leite Martins  
**Diretor-Presidente**

Essa diretoria revela sua felicidade diante do fato de nossa cooperativa de trabalho médico estar realizando, nesta data, mais uma Assembleia Geral Ordinária que marca sua trajetória de crescimento.

Impulsionados pelo nosso propósito – promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde – nos deparamos com novos cenários e desafios, diante dos quais, por meio de muito trabalho técnico e político-institucional, conquistamos oportunidades e enxergamos caminhos para um maior e necessário protagonismo local e regional, impactando positivamente, também, o sistema Unimed como um todo.

Localmente, em 2023, continuamos vivenciando meses subsequentes de sinistralidade acima do previsto e pactuado, o que incorreu em renegociações proporcionalmente difíceis, tensas e morosas, junto a nossos principais contratantes. Estes, por sua vez, de forma justificada, seguiram nos impondo grave pressão e risco, por conta da falta de acesso e rede de atendimento, especificamente no município de Taubaté. Regionalmente, em junho passado, nossa cooperativa recebeu, por parte do sistema Unimed, a missão de restabelecer a rede de prestadores e fortalecer a marca unimedia-



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

na nos municípios de Taubaté, Tremembé, São Luiz do Paraitinga, Natividade da Serra e Redenção da Serra. Diante desse aumento expressivo de nossa área de atuação, de 2 para 7 municípios, fez-se necessária uma rápida revisão de nosso Planejamento Estratégico, bem como a constituição de uma força-tarefa para a elevação da rede de prestadores na região, atualização da área de atuação e registro de novos produtos junto à ANS, abertura de ponto de vendas e implantação de Centro de Especialidades, já em funcionamento nas instalações do Via Vale Shopping, em Taubaté, conforme previamente divulgado.

Nossa cooperativa se depara e mobiliza com agilidade, portanto, diante de uma vital oportunidade de expansão, fortalecimento e, principalmente, de mitigar o risco de atuar no mercado de planos de saúde com forte dependência de poucos clientes, visando-se, com isso, a perenidade do nosso negócio e a garantia da continuidade do trabalho médico, de nossos colaboradores próprios e terceiros.

Destacamos aqui 3 objetivos estabelecidos em nosso Mapa Estratégico: (1) buscar a excelência na experiência dos clientes; (2) garantir acesso, agilidade e qualidade dos serviços prestados e (3) promover e valorizar o trabalho do médico cooperado, man-

tendo a solidez econômica e financeira da cooperativa. Somos, hoje, 105 médicos cooperados, 259 colaboradores próprios e 70 colaboradores terceiros. Atuamos no maior sistema cooperativista do país, interligado por 340 cooperativas, 117 mil médicos cooperados e atendendo a 20 milhões de clientes, o que representa 40% de participação no mercado de saúde suplementar.

Com essa breve mensagem, esperamos ter conseguido compartilhar, em linhas gerais, o marcante contexto pelo qual nossa Unimed de Caçapava vem passando, que, embora altamente complexo e desafiante, nos abre um inédito horizonte de expansão, força e vitalidade, que depende, em essência, da continuidade da união e do trabalho de todos. Cooperar significa somar esforço e trabalho para se atingir um mesmo fim e, sendo assim, invocamos a todos para que sigamos juntos, desempenhando nosso trabalho técnico e humanizado.

Nossos profundos agradecimentos ao nosso corpo de cooperados e colaboradores.

### Saudações cooperativistas.

## Mensagem do Gestor



Daniel O. Paiva  
Gerente Geral

Resumir em poucas palavras o ano de 2023 é uma tarefa muito difícil. Foi um ano de muitas dúvidas econômicas, primeiro, a questão política que influenciou muito o começo do ano e trouxe muitas incertezas. Houve uma paralisia total e algumas organizações realmente optaram por esperar para ver o que ia acontecer e interromperam todos os investimentos. Segundo, a questão da taxa de juros ainda em um patamar muito elevado fez com que as empresas interrompessem os investimentos para que pudessem ter mais fluxo de caixa. O setor de planos de saúde manteve, em 2023, o crescimento significativo em números de beneficiários em suas duas segmentações. De acordo com levantamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), no mês de dezembro, o setor totalizou mais de 51 milhões de usuários em planos de assistência médica. O mercado de planos de saúde no Brasil tem apresentado um crescimento consistente e significativo nos últimos anos, alcançando marcos históricos em termos de adesões e beneficiários. Uma das tendências observadas nesse crescimento é o predomínio dos planos coletivos empresariais nas adesões. Esses

planos, oferecidos por empresas aos seus colaboradores como benefício corporativo, representam a maioria das novas adesões ao mercado de planos de saúde. Esse fenômeno evidencia a importância crescente que as organizações atribuem à saúde de seus funcionários, reconhecendo-a como um diferencial competitivo e uma forma de atrair e reter talentos. Além disso, o aumento do número de beneficiários nos planos de saúde reflete uma mudança cultural e de mentalidade da população brasileira. Cada vez mais, as pessoas estão reconhecendo a importância de investir em sua saúde e bem-estar, buscando acesso a serviços médicos de qualidade e ampla cobertura para proteger a si mesmas e suas famílias. As operadoras de planos de saúde estão se adaptando às mudanças e buscando alternativas para garantir sua sustentabilidade e rentabilidade. As operadoras estão implementando estratégias para controlar os custos, aumentar a eficiência operacional e diversificar suas fontes de receita, buscando assim manter um equilíbrio financeiro e garantir sua continuidade no mercado. Essa resiliência e capacidade de superação

são indicativos positivos para nossa cooperativa, que viu oportunidade e se lançou fortemente em um projeto de expansão de sua área de ação. Marca registrada da nossa gestão há muitos anos, o desenvolvimento da nossa cooperativa com austeridade e equilíbrio, além da necessidade de diminuir o risco de atuar no mercado de planos de saúde com forte dependência de poucos clientes, garante ao médico a valorização do seu trabalho e o acesso aos beneficiários do sistema Unimed um atendimento médico-hospitalar de qualidade. Sendo assim, a Unimed Caçapava expande seus negócios com a inauguração do Centro do Especialidades (um local de oferecimento de diversas especialidades de suma importância para nossos beneficiários), proporcionando atendimento de qualidade com acessibilidade. Outras ações foram planejadas e serão colocadas em práticas ao longo do ano de 2024, referenciando a Unimed Caçapava por seus serviços de saúde, como a empresa sólida que sempre foi e buscando crescimento e inovação na forma que cuida de pessoas.

## Sistema Unimed

Somos o maior Sistema de Cooperativas de saúde do mundo

No fim da década de 1960, a medicina assistencial no Brasil atravessava um momento de grande efervescência pela perplexidade que as transformações estruturais da Previdência Social traziam. Houve a unificação dos Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) no Instituto Nacional de Assistência Médica de Previdência Social (INPS), que, mais tarde, viria a se transformar no Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps), extinto em 1990 para dar lugar ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Além da queda no padrão de atendimento, as mudanças levaram ao surgimento de seguradoras de saúde, à mercantilização da medicina e à proletarização do profissional médico, que ficava impedido de exercer com liberdade e dignidade a sua atividade. Em resposta, surgiu a primeira cooperativa de trabalho na área de medicina do País e

das Américas: a União dos Médicos – Unimed, fundada na cidade de Santos (SP), em 1967. Um grupo de médicos, insatisfeitos com as más condições de atendimento oferecidas pelo sistema público de saúde e com a crescente atuação das empresas de medicina de grupo, que iniciavam uma exploração comercial do setor, criaram um modelo inédito no mundo: o cooperativismo de trabalho médico. O sistema de saúde criado pela Unimed resgatava a ética na prática da medicina, oferecendo condições dignas de trabalho ao profissional médico e garantindo a qualidade do atendimento médico hospitalar a um preço justo. Na Unimed, cada médico cooperado é também dono do negócio, e isso faz a diferença.

- +38%** de participação no mercado nacional de planos de saúde
- 139mil** empregos diretos gerados pelo Sistema Unimed
- 21%** dos médicos no Brasil atendem Unimed



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

## Nossa Estrutura



Além de prontos atendimentos, laboratórios e centros de diagnósticos para garantir a qualidade da assistência prestada aos nossos beneficiários. Foi o propósito de cuidar da saúde das pessoas que impulsionou a união de médicos e criou um sistema com um jeito de cuidar muito especial: o Jeito de Cuidar Unimed, que busca inovação e melhorias contínuas para fazer o cuidado ser percebido por todos os nossos públicos e pela sociedade.

### Cooperativismo Unimed

Cooperar significa somar esforço e trabalho para atingir um mesmo fim. A cooperação é uma prática ancestral da humanidade em prol de sua própria sobrevivência ou de uma comunidade, uma civilização, um país ou, ainda, uma classe social ou profissional.

## Responsabilidade Ambiental

O cuidado com o meio ambiente também faz parte dos nossos compromissos com a sociedade. Seja através das nossas estruturas ou no uso de equipamentos, estamos sempre atentos aos impactos gerados e oportunidades para garantir a eficiência e o uso responsável de recursos naturais, além dos cuidados com a destinação de resíduos.

Diante disso, a singular promove diversas ações internas, tais como a implantação de coletores de seleção de lixo, destinação correta dos medicamentos vencidos, coletor de pilha/baterias e estimula a troca de copos descartáveis por canecas e garrafas de uso cotidiano. A Unimed Caçapava também instalou impressoras compartilhadas e monitoradas.

### ARRECADAÇÃO DE TAMPINHAS

A iniciativa, lançada em 2022, incentiva a arrecadação de tampinhas de plástico que são doados em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava. Além da contribuição social, a campanha também gera um impacto ambiental positivo, fomentando a reciclagem das tampas plásticas.



**232,35 kg**

de tampinhas arrecadadas e recicladas.

### CONSUMO TOTAL DE ÁGUA EM 2023 (por m<sup>3</sup>)

22,12 m<sup>3</sup> por funcionário/ano  
60,60 Litros/Dia por Funcionário

O aumento do consumo de água em 2023 comparado a 2022 está relacionado ao trabalho presencial em relação ao remoto, demandando maior uso do recurso nas unidades da cooperativa.

### CONSUMO ATIVO ÁGUA

	SEDE	HOSPITAL	EVB	TOTAL
2019	982	5.008	95	6.085
2020	958	5.197	65	6.220
2021	993	5.706	47	6.746
2022	1.029	4.745	90	5.864
2023	1.187	4.711	153	6.051

### ÁGUA (D303-1)

Toda a água captada nas unidades da co-operativa é fornecida pela Companhia de Saneamento de São Paulo – SABESP, e consumida nas edificações para consumo próprio, higiene e limpeza. A água descartada segue para a coleta pública de esgoto e estações de tratamento da cidade. (D303-2). Nossas atividades não geram impactos significativos a este recurso, ainda assim mantemos o monitoramento constante do consumo de cada unidade, para avaliar e mitigar qualquer distorção que possa ser causada, por exemplo, por vazamentos. Além de medidas de controle e redução de água, como arejadores em torneiras e caixas acopladas aos vasos, atuamos na conscientização quanto ao consumo responsável. 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 22,12 m<sup>3</sup> por ano, equivalente a 60,60 litros por dia, isso significa que o consumo dentro da cooperativa é consciente.

### RESÍDUOS (D306-1, D306-2)

Na Unimed Caçapava, definimos procedimentos de controle e monitoramento dos dados relacionados a resíduos. Todo o resíduo que é gerado nas operações é tratado e tem sua destinação final de acordo com a legislação vigente. A gestão dos resíduos está estruturada em dois focos estratégicos: resíduos administrativos, que inclui resíduos dos escritórios, cozinhas e banheiros; e os resíduos de saúde, que se referem ao volume gerado na Unimed Laboratório e Serviços Próprios, como seringas, máscaras, luvas, curativos, frascos de medicamentos, agulhas, entre outros.

### RESÍDUOS ADMINISTRATIVOS

Todos os resíduos orgânicos e recicláveis são coletados e destinados por empresas terceiras, com todas as certificações necessárias. Da mesma forma, os resíduos não recicláveis são encaminhados para aterro sanitário e demais resíduos contaminantes, como lâmpada, pilhas e baterias, são coletados e destinados corretamente, com o apoio de empresas parceiras especializadas. (D306-2)

Em 2023, também reduzimos nosso consumo total de copos plásticos em 40% no

dia a dia da cooperativa, com o consumo mais consciente de nossos colaboradores. Mantivemos um consumo de resmas semelhante ao ano anterior, com uma pequena variação de 4,9%.

### COLETA DE CARTÕES VENCIDOS DE CLIENTES

Uma iniciativa promovida pela Unimed Caçapava é a coleta de cartões vencidos de cliente, em unidades de atendimento, para a reciclagem. Do total de cartões recolhidos, cerca de 40% retornam como um novo cartão. Desde 2016, já foram recolhidos mais de 1 tonelada de cartões.

### CONSUMO DE PAPEL

(D303-1)

Desde 2016, as ações da área de projetos da Unimed Caçapava visam realizar soluções que diminuam e/ou eliminem a utilização de papel nos processos da cooperativa. Diversos aplicativos e sistemas produzem relatórios no formato de planilhas e PDF, além de sistematizar ações que não exijam a assinatura (protocolos e autorizações), com isso há uma agressiva redução de papéis e menor formação de arquivos físicos e descartes.

## PAPEL SULFITE RECICLADO (QTS. EM PACOTES DE 500 UNIDADES)

ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V.B.	FARMÁCIA	TOTAL
2020	1.047	1.129	1	50	2.227
2021	1.118	1.311	4	34	2.467
2022	1.031	1.423	9	4	2.467
2023	1.009	1.261	15	20	2.305

Desde 2018, a Unimed Caçapava passou a utilizar papel reciclado e o papel branco é certificado pelo FSC - Forest Stewardship Council® (FSC®). Ações de conscientização para imprimir somente o necessário foram realizadas no decorrer do ano.

## RESÍDUOS DE SAÚDE

Aplicamos a todas as unidades da Unimed Caçapava o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). O documento, que segue os requisitos da Resolução RDC 222 da Anvisa, direciona quanto às práticas que devem ser adotadas no correto tratamento dos resíduos, incluindo aspecto de armazenamento, coleta, transporte e destinação.

pilar de eficiência das operações da Unimed Caçapava. O maior volume de energia consumida pela cooperativa é a elétrica, adquirida da rede pública. Acompanhamos, mensalmente, o consumo para identificar qualquer situação atípica, optamos por equipamentos com menor consumo sempre que possível e buscamos sensibilizar nossos times para uma utilização de energia consciente sempre. A integração de fontes de energia solar é um grande foco para os próximos anos e que trará ganhos de eficiência e menor impacto ambiental.

## ENERGIA

A gestão energética é um importante

## GESTÃO ENERGÉTICA PARA A EFICIÊNCIA

(302-1 / 302-4 / 103-2)

A partir do monitoramento e controle constante e individual das nossas unidades, identificamos oportunidades e realizamos adequações na demanda energética contratada junto a EDP-Bandeirantes, com vistas ao menor consumo das unidades, o que também nos trouxe economia de recurso financeiro.

Essa redução de consumo se deve, principalmente a novos equipamentos, como aparelhos de ar-condicionado, lâmpadas led, entre outros, que demandam menor consumo de energia.

	SEDE	HOSPITAL	MEDICINA	TOTAL
2020	180.552	459.084	12.418	652.054
2021	157.531	400.779	5.743	564.053
2022	179.373	540.189	9.290	728.852
2023	200.832	630.364	15.282	846.478

CONSUMO  
ATIVO  
ENERGIA

## COMBUSTÍVEL

Em 2023, a utilização de veículos foi aumentada em razão do aumento das atividades externas em operações de atendimento e expansão da Unimed Caçapava (aumento de visitas às unidades ambulatoriais), provocando um aumento do consumo em relação a 2022.

A respeito do consumo total de combustível (gasolina, diesel e etanol), a Unimed Caçapava continuou a estimular os trabalhos remotos (cursos e reuniões realizadas com fornecedores, bancos, parceiros e clientes), desta forma, o consumo de combustíveis ficou reduzido em relação ao período anterior à pandemia (2019), proporcionando economia e menor incidência de poluentes.

## CONSUMO DE COPOS DESCARTÁVEIS (306-2 / 103-2)

Em 2023, com o aumento do trabalho presencial em relação a 2021 e 2022, a Unimed Caçapava adotou a aquisição de copos ecologicamente corretos, que, ao receberem um aditivo pró-degradante, têm sua fragmentação acelerada por influência de oxigênio, luz, temperatura e umidade.

Seu tempo de decomposição pode variar entre 6 a 12 meses. Além disso, continuamos estimulando campanhas internas de utilização de canecas e garrafas oferecidas pela Unimed Caçapava a todos os colaboradores.



## COPOS DESCARTÁVEIS (QTS. EM CAIXAS DE 2.500 UNIDADES)

ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V.B.	FARMÁCIA	TOTAL
2020	35	94	0	0	129
2021	35	94	0	0	129
2022	27	126	3	0	156
2023	31	80	5	0	116

Fonte: eCycle

## DESCARTE LOGÍSTICA REVERSA

A importância da logística reversa consiste em garantir uma destinação ambientalmente adequada dos resíduos. Assim, as empresas têm um papel decisivo em retornar esses resíduos para o ciclo produtivo.

Buscando uma operação de consumo cada vez mais eficiente e considerando o ciclo de vida dos materiais, a Unimed Caçapava busca minimizar o impacto tanto do ponto de vista de consumo quanto do descarte de resíduos.

No SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística), foi realizado um trabalho em parceria com a empresa Dutrafer da cidade



de São José dos Campos, onde aproximadamente 6 toneladas de documentos foram descaracterizadas e recicladas. Além disso, os resíduos produzidos pela cooperativa são destinados corretamente, a exemplo de lâmpadas, lixo eletrônico, lixo orgânico, lixo reciclável e cartão vencido (carteirinha Unimed).

### TREINAMENTO AMBIENTAL

Orientar os colaboradores terceirizados quanto às práticas ambientais desenvolvidas e seguidas internamente faz parte dos pilares da cooperativa. Em 2023 foi dada continuidade nas reuniões de bate-papo com funcionários terceirizados, em que foram abordados sobre a separação do lixo, coletores, além de valorizados pelo trabalho desempenhado.

Foi realizado também o trabalho de conscientização em relação ao desperdício dos alimentos com os colaboradores do Hospital. Durante a campanha, houve uma redução significativa na quantidade de alimentos descartados. Essa atitude ainda perdura com a maioria dos colaboradores. Obteve-se uma média mensal de 6,4% de resto ingesta (alimentos descartados).

**ACEITÁVEL PARA  
COLETIVIDADE  
SADIA**

**ATÉ 10%**

Fonte: Castro et al. 2023

## Perfil Organizacional

### Partes interessadas e materialidade

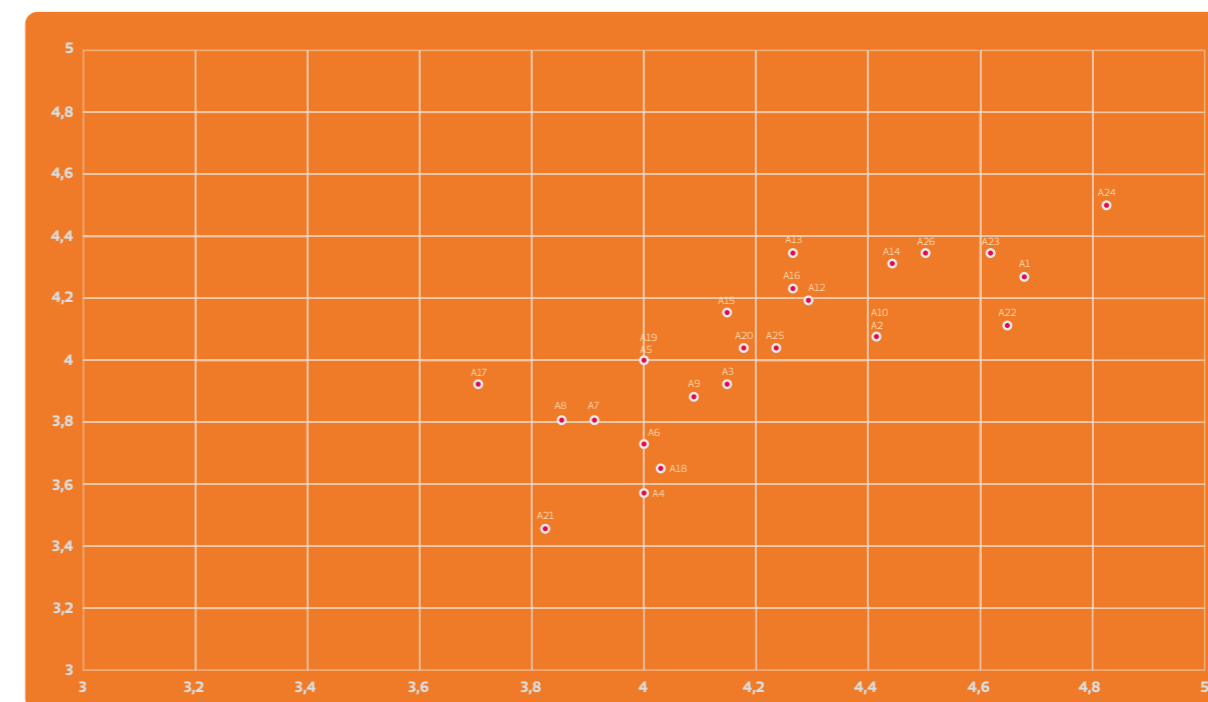
(102-21 / 102-43 / 102-44 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-49 / 103-1)

No ano de 2023, mantivemos como base para o Relatório de Sustentabilidade as prioridades definidas no processo de matriz de materialidade realizado em 2018, no qual foram 26 temas divididos nos eixos econômico, ambiental e social. No entanto, a matriz gerada identificou 06 temas relevantes para todos os públicos e 02 temas relevantes para a estratégia da Unimed Caçapava.

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

É importante ressaltar que, para o desenvolvimento da pesquisa, alguns temas foram compilados. Com isso, na relação de indicadores GRI, serão identificados e/ou abordados neste Relatório de Sustentabilidade: 13 indicadores GRI materiais, 01 indicador GRI transversal material e 04 indicadores materiais específicos para a organização.

### ASPECTOS PRIORIZADOS



### ASPECTOS PESQUISADOS

- Aspecto 1: Desempenho Econômico
- Aspecto 2: Presença de 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 dos Beneficiários
- Aspecto 25: Comunicações de Marketing
- Aspecto 26: Privacidade do Cliente

## Abordagem para engajamento de Stakeholders (102-21 / 102-43 / 102-44)

Além de estarem disponíveis no portal unimedcpv.com.br, as informações sobre produtos e serviços são divulgadas pelas redes sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram), cuja frequência de atualização aumentou em 2023. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.

### STAKEHOLDERS UNIMED CAÇAPAVA

(102-13 / 102-40)

Stakeholders são todas as pessoas, empresas ou instituições que têm algum tipo de interesse na gestão e nos resultados de um projeto ou organização, influenciando ou sendo influenciadas direta ou indiretamente por ele.

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



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;

**CRBio-01** – Conselho Regional de Biologia;

**CRF-SP** – Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;

**SECMESSP** – Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo;

**FEHOESP** – Federação dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde, Laboratórios de Pesquisas e de Análises Clínicas e Demais Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo;

**COREN-SP** – Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo;

**APECIH** – Associação Paulista de Epidemiologia e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde;

**SEESP** – Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo;

**SINDINUTRI** – Sindicato dos Nutricionistas do Estado de São Paulo;

**SINTARESP** – Sindicato dos Tecnólogos, Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado de São Paulo;

**SINTESP** – Sindicato dos Técnicos em Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo;

**SINFAR** – Sindicato dos Farmacêuticos de São Paulo;

**SESCOOP** – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo.



## Unimed Caçapava em Números

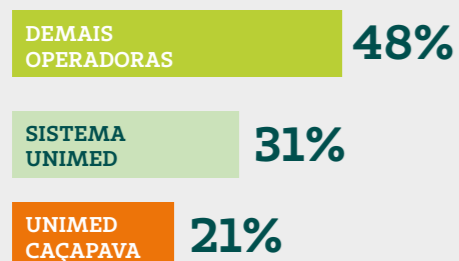
(102-1 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7 / 102-9)

Atualmente, a Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico, 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 105 Médicos Cooperados, 260 funcionários diretos e 80 funcionários indiretos.

Com o pequeno crescimento do setor e a acirrada concorrência, foi necessário um grande esforço para a manutenção de cerca de 14 mil beneficiários, com idade média

de 32 anos, sendo classificada junto à ANS como operadora de pequeno porte de acordo com a quantidade de vidas (beneficiários). A marca Unimed detém 52% de market share e possui um índice de satisfação de clientes de mais de 90%. Resultados que demonstram a confiança na qualidade assistencial, a segurança da excelência no atendimento, o acesso a uma pluralidade de serviços e a dedicação que empregamos em cuidar das pessoas em todas as fases da vida.

### MARKET SHARE CAÇAPAVA



Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2023

### IDADE MÉDIA

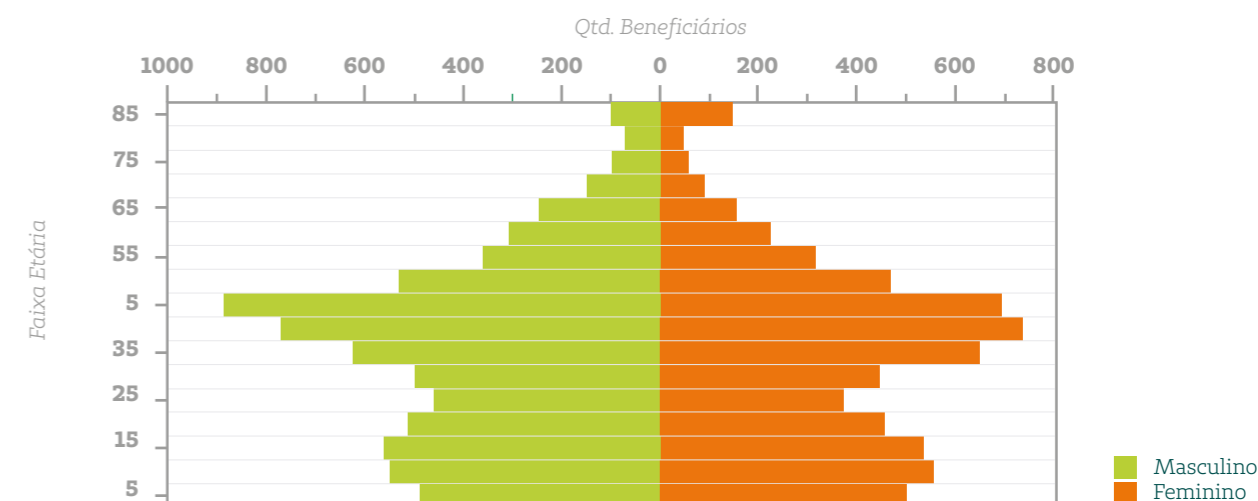


### DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA

É importante destacar ainda que, mesmo com a retomada das vendas de planos individuais e a participação nas ações pro-

postas pela Unimed do Brasil, a operadora manteve uma boa distribuição da faixa etária de sua carteira, concentrando um maior volume de vidas entre as faixas intermediárias, o que vem sendo recomendado pelos atuários do mercado:

### DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2023

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 160 profissionais, oferece serviços de diversas especialidades médicas, laboratoriais e de saúde ocupacional, além de atuar próximo aos clientes na gestão de sua carteira, na prestação de assistência ao beneficiário, proporcionando cuidado e acolhimento. 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 à Unimed Federação do Estado de São Paulo (FESP), 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 Unimeds 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.



## Colaboradores

Nossos colaboradores são protagonistas de todas as transformações e resultados que conquistamos ao longo da nossa história. Somos 259 colaboradores na Unimed Caçapava, dedicados ao cuidado da vida das pessoas, de forma direta ou indireta.

### COLABORADORES CLT

2020	251
2021	260
2022	265
2023	259

COLABORADORES (CLT)		Feminino	Masculino	Total
		2020	206	45
	2021	211	49	260
	2022	219	46	265
	2023	217	42	259

Durante o ano de 2023, o setor de Gestão de Pessoas continuou promovendo uma série de treinamentos para capacitar os colaboradores, fortalecendo as habilidades de cada um e contribuindo para o desenvolvimento profissional da equipe. Nestes treinamentos foram abordados temas relevantes como o aprimoramento de habilidades técnicas e adaptação às mudanças no ambiente de trabalho. Além disso, houve a adesão da Cooperativa ao Jeito de Cuidar, na qual contamos com a capacitação da Liderança e de todas as equipes sobre esse modelo de Gestão da Unimed Brasil. Essas iniciativas refletem o comprometimento da Cooperativa em investir no crescimento e no bem-estar dos colaboradores, promovendo um ambiente mais produtivo e alinhado com as demandas do mercado. Diante da recente expansão para a área de

ação de Taubaté e região, o setor está empenhado em garantir o êxito dessa transição por meio de uma abordagem abrangente. Desde a adaptação da cultura organizacional até a implementação de treinamentos especializados e a criação de um sólido plano de sucessão, todas as iniciativas têm como objetivo não apenas integrar a equipe local, mas também fortalecer a Cooperativa como um todo.

### COLABORADORES POR RECURSOS

	Total
Matriz	65
Farmácia	4
Hospital	143
SOU	4
Laboratório	21
Posto de Coleta	4
Espaço Viver Bem	3
Ambulatório	12
Centro de Especialidades Via Vale	3
	259

Ainda, a equipe está planejando diversas mudanças estratégicas em virtude da expansão. Isso inclui a implementação de novos programas de treinamento para integrar a equipe local, adequações nas políticas de vigentes e adaptações nos processos de recrutamento para atender às demandas específicas da região.

A expansão também implica em ajustes na comunicação interna, garantindo que todos os colaboradores estejam bem informados sobre as mudanças e alinhados aos objetivos estratégicos da Cooperativa. Esse processo visa fortalecer o senso de pertencimento e engajamento nesse novo contexto. Também estão sendo planejados treinamentos focados nas habilidades técnicas necessárias para as funções específicas na nova localidade. O objetivo é garantir que todos os colaboradores estejam devidamente equipados para desempenhar suas tarefas de maneira eficiente, alinhados aos padrões necessários. Os treinamentos também abrangem aspectos colaborativos, promovendo o entendimento da dinâmica da equipe e incentivando a cooperação entre os membros.

Além disso, em meio à expansão para Taubaté, a implementação de um plano de sucessão torna-se crucial para assegurar a continuidade e o fortalecimento da liderança. O setor Gestão de Pessoas está desenvolvendo estratégias para identificar e preparar talentos internos, isso envolve a identificação de competências essenciais para os líderes de cada área, o mapeamento de potenciais sucessores e a criação de programas de desenvolvimento específicos para prepará-los para assumir responsabilidades mais amplas.

A criação do plano de sucessão, levando em consideração aspectos locais e demandas específicas, é uma prioridade para garantir que a expansão da área de ação seja acompanhada por uma liderança sólida e preparada para os desafios do novo contexto. A valorização da identidade regional, o investimento em capacitação e a promoção de uma liderança preparada são pilares fundamentais para assegurar o fortalecimento da Gestão da Cooperativa. A sinergia entre esses elementos reflete o compromisso da área de Gestão de Pessoas em construir um ambiente de trabalho inclusivo, inovador e preparado para os desafios da expansão.



## METAS 2024

- Adequação das competências às competências essenciais da Unimed do Brasil
- Execução da Avaliação de Desempenho do Ciclo de 2024
- Revisão e ajuste das Políticas atuais de Gestão de Pessoas



### COBERTURA DE SINDICATO

Sindicato	Secmesp	Sindhosp	Seesp	Sindinutri	Sintaresp	Sinfar	Sintesp	Sindconam	SindSaudesp
2020	92	122	19	1	5	6	1	5	0
2021	95	126	21	1	6	6	1	4	0
2022	95	129	21	1	6	6	1	6	0
2023	96	120	20	1	6	7	1	5	3

### PERFIL DOS COLABORADORES EM NÍVEL DE OPERAÇÃO

Gênero - Feminino			Gênero - Masculino		
Gestão	37	17%	Gestão	6	14%
Técnico	60	28%	Técnico	14	33%
Operacional	119	55%	Operacional	14	33%
Apoio	1	0%	Apoio	8	19%
Total	217		Total	42	

### NÚMERO DE COLABORADORES POR IDADE

Faixa Etária	Até 18	19 > 24	25 > 29	30 > 45	46 > 59	Acima 60
2020	4	25	30	142	48	2
2021	3	25	31	150	50	1
2022	2	27	36	146	51	3
2023	4	23	31	145	51	5

### NÚMERO DE COLABORADORES POR ESCOLARIDADE

Escolaridade	Primário Incompleto	Primário Completo	1º Grau Incompleto	1º Grau Completo	2º Grau Incompleto
2020	0	1	0	0	1
2021	0	1	0	0	1
2022	0	1	1	0	3
2023	0	0	1	0	5

Escolaridade	2º Grau Completo	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós-graduação
2020	108	42	81	18
2021	120	32	84	22
2022	125	35	85	15
2023	115	39	66	33

### PERFIL DOS COLABORADORES QUE RESIDEM EM CAÇAPAVA:

Gênero	Reside em Caçapava	%
Feminino	217	72
Masculino	42	69

### PRESENÇA NO MERCADO DE TRABALHO (406-1)

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 administrativo.

<b>Salário Mínimo Nacional 2023</b> R\$ 1.320,00 Base: 200h		<b>Unimed Operadora</b> R\$ 1.550,00	<b>Unimed Hospital</b> R\$ 1.550,00
Operadora maior em:	17%	Hospital a maior em:	17%
<b>Salário Mínimo Estadual 2023</b> R\$ 1.550,00 Base: 200h		<b>Unimed Operadora</b> R\$ 1.550,00	<b>Unimed Hospital</b> R\$ 1.550,00
Operadora maior em:	0%	Hospital a maior em:	0%

**Operadora:** Função com menor remuneração: Jovem Aprendiz / Auxiliar Administrativo

**Hospital:** Função com menor remuneração: Jovem Aprendiz / Auxiliar Administrativo

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

### DIVERSIDADE NA UNIMED CAÇAPAVA (406-1)

Evidenciando o compromisso da Unimed Caçapava em relação a sua preocupação com a conduta ética, durante o período de 2023, 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.

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.

Colaboradores raça	%
Branca	195
Parda	49
Preta	15
<b>Total</b>	<b>259</b>

PcD	Feminino	Masculino	Total
2020	4	3	7
2021	4	3	7
2022	7	3	10
2023	8	2	10

## EMPODERAMENTO FEMININO



**83% EMPODERAMENTO FEMININO**

### EMPREGABILIDADE

O turnover ou rotatividade de pessoal é o nome dado ao fluxo de entradas e saídas de funcionários em uma empresa. Esse índice é calculado a partir da relação entre o desligamento e a admissão de novos colaboradores.

### TAXA DE ROTATIVIDADE ANUAL

Turnover	Anual
2020	1,52
2021	1,62
2022	1,47
2023	1,50

Em 2023, a Unimed Caçapava praticamente manteve o índice estável. 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.

## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A Política de Remuneração e Benefícios aplicada aos colaboradores da Unimed Caçapava segue um mapeamento de tendência e boas práticas do mercado.

### JOVEM APRENDIZ

A Unimed Caçapava estimula e apoia a contratação de menores aprendizes (Lei 10.097/2000), desde 2017, e conta com 8 menores aprendizes. 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. Os jovens aprendizes da cooperativa participaram do Programa de Capacitação, com o objetivo de desenvolver aspectos como profissionalismo e carreira, para prepará-los para o mercado de trabalho.

### INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL (G4-LA9 / G4-LA10)

É de responsabilidade do departamento de recursos humanos cultivar a cultura de treinamento, criando uma maneira sistemática e organizada que possibilite às pessoas adquirirem novos conhecimentos e desenvolverem habilidades e competências, com foco nos objetivos estratégicos da Unimed Caçapava.

Durante 2023, tivemos um total de 50 ações de treinamentos, totalizando 444 participantes, em 3.953 horas de treinamento. Uma média de 11 horas por colaborador.

### TREINAMENTOS INTERNOS NÚMERO DE TREINAMENTOS

Ano	Ações	Total Horas	Participantes	Média por colab.
2020	12	1334:00:00	353	4h
2021	21	2432:00:00	543	9h
2022	17	3534:40:00	456	8h
2023	17	3088:00:00	384	8h

### TREINAMENTO À DISTÂNCIA (EXTERNO) NÚMERO DE TREINAMENTOS

Ano	Ações	Total Horas	Participantes	Média por colab.
2020	24	369:00:00	35	10,5h
2021	27	416:30:00	38	2h
2023	33	865:08:00	60	14,6h

### 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 os seguintes benefícios:

Benefícios	Público
Vale-transporte	Optantes
Vale-alimentação	Todos
Uniforme	Todos
Seguro de Vida	Todos
Farmácia	Todos
Convênio Médico	Todos
Custo Operacional	Todos
Programa Valorização	Todos
PLR	Conforme CCT (Sede/Farmácia/Espaço Viver Bem)
Kit Natalino	-
Convênio Odontológico	Optantes
Desconto Colégio Vesper	Conforme utilização
Desconto Colégio Cecília	Conforme utilização
Desconto loja Nestlé	Conforme utilização
Desconto Barbearia	Conforme utilização
Desconto Box 83	Conforme utilização

## LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE (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 2023:

Maternidade	Total	Paternidade	Total
2020	12	2020	1
2021	15	2021	0
2022	11	2022	0
2023	9	2023	2

### VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

O Programa de Valorização da Unimed Caçapava visa reconhecer e valorizar os colaboradores, durante a sua trajetória profissional na empresa, no aspecto relacionado ao “Tempo de Casa”, contando com os seguintes níveis de reconhecimento:



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (D404-3)

No ciclo de avaliação de desempenho dos colaboradores da cooperativa, analisamos a realização de metas, comportamentos e habilidades individuais. A avaliação inclui os processos de definição de metas individuais, avaliação dos pares, lideranças e equipe, feedback e definição do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) com foco nas competências que precisam ser melhoradas ou fortalecidas. Os resultados são base para movimentações de carreira, promoções e estratégias de treinamento.

### CLIMA E CULTURA

Queremos fortalecer uma cultura de confiança, apoiada nos princípios cooperativistas, de alta performance e com a inovação como grande impulsionador. Um importante passo nessa direção foi formalizar a possibilidade do trabalho híbrido. A modalidade possibilita ao colaborador exercer suas atividades de maneira semi-presencial. A elegibilidade a esses formatos de trabalho é definida de acordo com o cargo e as atividades exercidas. Com o objetivo de mensurar o nível de satisfação e confiança dos colaboradores com a cooperativa, realizamos diagnóstico trimestrais, que compilam a percepção e avaliação do clima organizacional e dão subsídios para o desenvolvimento de melhorias.

### SAÚDE E SEGURANÇA

Estamos comprometidos com a saúde e segurança dos nossos colaboradores e, para isso, contamos com a estrutura de SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, e atendemos rigorosamente às legislações de SST – Saúde e Segurança do Trabalho vigentes. (D403-1, D403-3)

Nossa plataforma de Saúde e Segurança, que engloba 100% dos colaboradores da Unimed Caçapava e demais empresas do grupo, integra uma rotina de inspeções de segurança com elaboração de relatório e plano de ação para tratativas de eventuais irregularidades, mapeamento de risco através do Plano de Gerenciamento de Riscos (PGR), investigações de acidentes e incidentes, acompanhamento próximo dos trabalhos com maior índice de risco e orientações para comportamento seguro contínuo através de Ordem de Serviço. (D403-1, 403-8)



**EM 2023 NÃO  
HOUE AFASTAMENTO  
POR ACIDENTE DE  
TRABALHO.**

## GESTÃO E PREVENÇÃO

(D403-2)

As ações de mitigação desdobradas do PGR são monitoradas através de indicadores de desempenhos e com metas estabelecidas, apresentadas à Gestão da área. Outra ferramenta importante são as ITs – Instrução de Trabalho específicas, em que constam informações detalhadas do fluxo de ativi-

dades do SESMT visando à prevenção de situações inseguras. (D403-7)

São adotados monitoramentos importantes na gestão da saúde e segurança por meio de exames ocupacionais, e o controle documental de prestadores de serviço que possuem colaboradores em nossas unidades com evidências que comprovem o cumprimento das legislações aplicáveis. (D403-3)

## COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (D403-4)

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST), no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego, tem como principal objetivo melhorar os locais, processos e ambientes de trabalho para reduzir os acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Os Auditores-Fiscais do Trabalho têm como principal competência a fiscalização das empresas quanto ao cumprimento das Normas Regulamentadoras de SST (NR) em todo o território nacional.

O Departamento de Segurança e Saúde do Trabalhador (DSST) assessora a Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) na gestão e no planejamento das ações relacionadas à SST. Além da fiscalização, a área de atuação em SST executa ou assessora as seguintes atividades: Brigada de Incêndio: é formada por 11 integrantes da Unimed Caçapava. A equipe recebe treinamentos para atuar em qualquer emergência.



Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA): é composta por 12 profissionais que atuam na área de Segurança do Trabalho e nos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).



## TREINAMENTO PARA CONSTRUIR AMBIENTES SEGUROS

(D403-5)

Para prevenir toda e qualquer situação insegura, desenvolvemos ações de engajamento e participação ativa da CIPA, educação continuada para os membros da Brigada de Incêndio com finalidade não só de atuar em emergências, como também com ações preventivas, Diálogos de Saúde e Segurança do Trabalho, campanhas de conscientização para todos os colaboradores, além de implementar um planejamento anual de treinamentos em normas e temas relevantes para garantir ambientes e atividade seguras na cooperativa.



Realizamos em 2023, 23 treinamentos de Ordem de Serviço, conforme determinado na NR 01.



## GESTÃO DE RISCO E COMPLIANCE

Código de Conduta e Manual de Boas Práticas (D102-17, D102-16)

Nosso Código de Conduta é umas das ferramentas que direciona e orienta os comportamentos éticos esperados dos nossos públicos de relacionamento. Disponível no site [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br), o documento aborda temas como combate à fraude e corrupção, segurança e sigilo da informação, discriminação, assédio, preconceito e conflito de interesses.



O documento também é apresentado aos novos colaboradores e cooperados ao ingressarem. Todos os membros do Conselho de Administração, eleitos em 2022, receberam uma atualização quanto às premissas do código, incluindo aspectos de anticorrupção, e realizaram a assinatura de documento sobre declaração de conflito de interesses. (D205-2)

O Canal de denúncia complementa o Código de Conduta, sendo a ferramenta para qualquer denúncia ou relato de comportamentos que estejam em desacordo com o previsto no código.

As manifestações recebidas são classificadas e avaliadas pelo Comitê de Compliance. A plataforma externa garante o anonimato e confidencialidade do manifestante. (D102-17)

## Governança

Compreendemos que o modelo de governança precisa estar consolidado, mas conectado às tendências e boas práticas do mercado de modo a contribuir para unificar a visão de negócio e fortalecer a estratégia e resultados da cooperativa.

O sistema de governança é composto pela Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE), Conselho Fiscal, Conselho de Administração e Diretoria Executiva. (D102-18)

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) foi realizada no dia 27 de março em formato

presencial, de acordo com os artigos 43-A da Lei 5.764/1971 e 19 do Estatuto Social. Os membros da atual gestão estão inseridos e residem na comunidade local. As funções de Diretores e Integrantes dos Conselhos (Técnico, Fiscal e Administrativo) são exercidas por cooperados eleitos em Assembleia Geral, a instância máxima de decisão da cooperativa.

O edital de convocação foi publicado no Jornal "O Vale", no dia 4 de março de 2023. (D102-10).

## ESTRUTURA DA GOVERNANÇA (102-18 / G4-EC6)

A Unimed Caçapava é uma cooperativa constituída por médicos de diversas especialidades que geram trabalho e renda, promovendo a saúde e o desenvolvimento da comunidade local. Em 2023, a cooperativa contava com 105 cooperados, sendo 60 homens e 45 mulheres.

### Diretoria Executiva (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

A alta liderança fundamenta as decisões em sete pilares da governança e direciona a cooperativa com base no planejamento estratégico, e em documentos que disciplinam a condução da organização como políticas, estatuto social, regimento interno e código de conduta próprios.



### Conselho de Administração – Gestão 2022 - 2025

Por meio de Assembleia Geral Ordinária, seis membros são eleitos, sendo todos cooperados. O mandato possui duração de 4 anos. Resolvem sobre a gestão dos negócios conforme prevê o Estatuto Social, visando o resultado do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.

- Dr. André Luiz Santos Novaes
- Dr. Hércules Rogério Ferreira de Freitas
- Dr. Douglas Teixeira Freire
- Dr. Marcos Alexandre Barros
- Dr. Durval Bortoleto
- Dr. Marcos Chapier Bellini

### Conselho Fiscal – Gestão 2023

Por meio de Assembleia Geral Ordinária, são eleitos três membros efetivos e mais três membros suplentes, sendo todos cooperados. O mandato tem duração de 1 ano e têm competência para fiscalizar todas as operações da cooperativa.

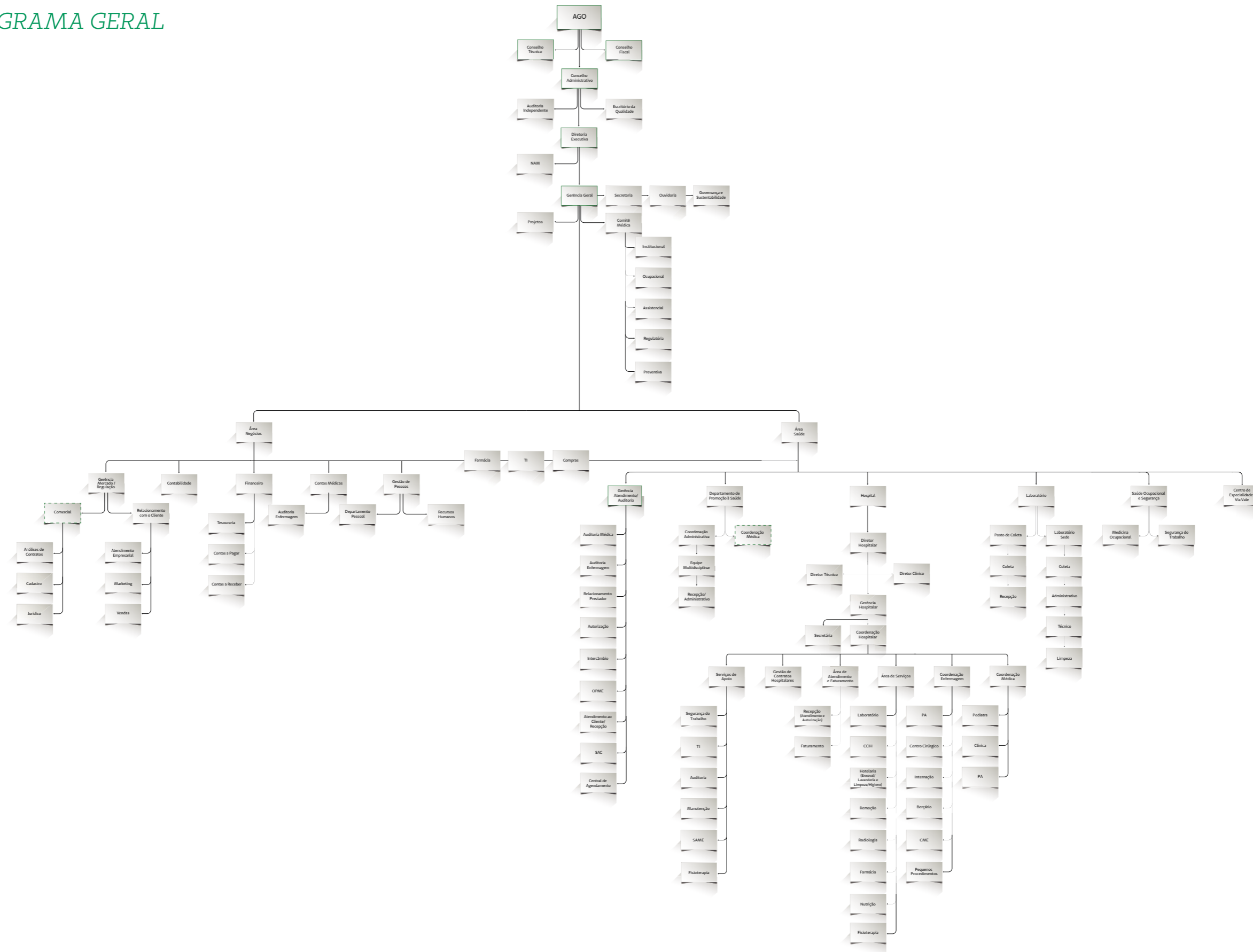
- Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena
- Dra. Jamile Maria de Aguiar Vargas
- Dr. Alexandre Evaristo Zeni Rodrigues
- Dr. Marcelo Zerbetto Fabrício
- Dr. André Spinelli Jannuzzi
- Dr. Raí Sérgio Ferreira de Moura

### Conselho Técnico – Gestão 2022-2025

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

- Dr. Glauco Valério Ladeira dos Santos
- Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola
- Dr. José Roberto Pegorim Miller
- Dr. Marco Aurélio Lara
- Dra. Rita de Cássia Scarpel Camargo

# ORGANOGRAMA GERAL



## RECONHECIMENTOS E CERTIFICAÇÕES

### RECERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015

Em 2023, o Certificado de Conformidade com a Norma de Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015, vinculado à Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que fiscaliza os procedimentos tecnológicos, físicos e humanos para gestão de qualidade e padronização de atividades e processos com foco em garantir a satisfação dos clientes, obtido em 2020, necessitou ser renovado. Portanto, um processo de Recertificação foi executado através da Auditoria Externa realizada pela empresa DNV-GL. Mais uma vez, a Unimed Caçapava foi muito bem avaliada, tendo como resultado a atualização do certificado com vigência até o ano de 2026, conforme detalhado abaixo.



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023-2025 (D106-16)

### REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Através da participação ativa da Alta Direção, Gestores e Liderança, a Unimed Caçapava revisou seu Planejamento Estratégico, alinhando-o à Essência Unimed e atualizando a Identidade Organizacional e Objetivos Estratégicos aos cenários interno e externo da cooperativa.

O novo Planejamento Estratégico foi disseminado e desdobrado na sequência, sendo monitorado e controlado regularmente através do acompanhamento dos projetos e indicadores estratégicos, estando vigente até 2025, quando passará novamente por revisão.

## 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



## ESSÊNCIA UNIMED

### CRENÇA

- A vida é o bem maior do ser humano.
- A vida boa deve ser possível para todos.
- Saúde é condição essencial para uma vida boa.
- A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

### PROPÓSITO

- Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

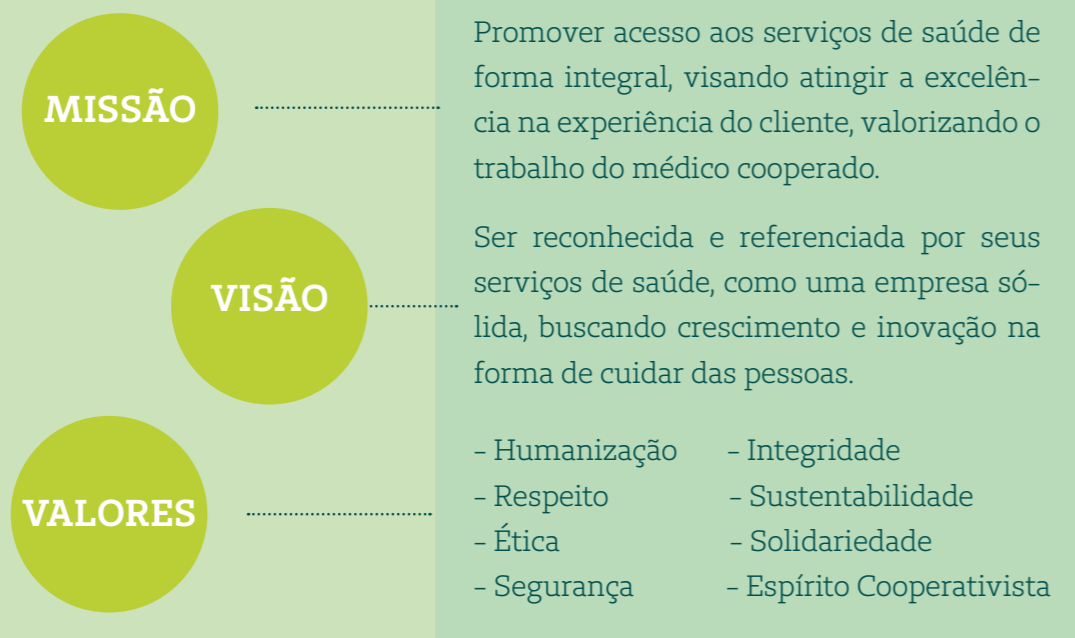
### RINCÍPIOS

- Atratividade para médicos
- Visão Sistêmica
- Pessoas
- Inovação
- Sustentabilidade
- Agilidade
- Conhecimento

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

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.

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



O ano de 2023 foi marcado por uma jornada de transformação na Unimed Caçapava, com uma nova visão e objetivos que combinam inovação e ampliação de perspectivas, e futuro alinhados às demandas e oportunidade de evolução do mercado. O que não muda é a essência: o nosso jeito de cuidar das pessoas.

## CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Além dos consultores dedicados aos médicos cooperados, buscamos soluções tecnológicas que geram uma experiência de atendimento cada vez mais positiva, ágil e assertiva.

Nossa jornada de transformação digital ga-

nhou força em 2023. Estimulamos a cultura da inovação, lançamos o novo portal, fomos pioneiros na implantação de uma plataforma para contratação de planos de saúde de maneira 100% digital e investimos em tecnologia, automatização e digitalização como grandes aliadas para desenvolver estruturas de apoio à gestão do negócio e para tornar nossos processos mais ágeis, eficientes e assertivos. Tudo isso se reflete em uma experiência positiva dos nossos clientes.

### • SAC - 0800 013 0091

24 horas por dia, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta à Rede Credenciada. Realizou mais de 25.152 atendimentos.

### • Central de Agendamento 0300 860 0000

É o canal que dá facilidade e comodidade aos beneficiários na hora de agendar consultas e exames, cujo serviço é uma das inovações exclusivas da Unimed Caçapava. Realizou mais de 2.536 agendamentos em 2023.

### • Autorizador WEB

Com o Autorizador Web, você pode solicitar a autorização de encaminhamentos de exames ou terapias sem sair de casa. É só acessar o site da Unimed Caçapava, preencher o formulário e pronto. Realizou 3.193 autorizações através do canal "Autorizador WEB".

### • Atendente Empresarial

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

### • Assistência Farmacêutica no Site

É um programa exclusivo da Unimed Caçapava que tem como objetivo orientar os

beneficiários sobre os cuidados, uso e descarte correto dos medicamentos, a fim de uma melhor eficiência e adesão ao tratamento.

### • Chat

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

### • NAM

O Núcleo de Atenção ao Médico cooperado é o canal de acesso direto entre cooperado e cooperativa. O contato pode ocorrer de forma presencial, na sede administrativa, pelo telefone / WhatsApp (12) 99149-5864 ou pelo e-mail nam@unimedcpv.com.br.

### • Fale Conosco

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

### • WhatsApp

Está disponível para prestar informações e esclarecer dúvidas através do número (12) 99774-7283.

## COOPERADOS

Hoje, somos 105 cooperados, sendo 96 ativos e 09 inativos que atuam para construir juntos a história da Unimed Caçapava. Como sócio do negócio, o médico cooperado investe seu capital e participa das definições. Como profissional, ele integra a rede de atendimento ao cliente que faz uso dos planos de saúde, sistemas ou tecnologias da cooperativa. Valorizar os cooperados é o nosso propósito. Por isso, oferecemos autonomia para o exercício da medicina através da nossa

política de remuneração do trabalho médico, de programas de relacionamento, dos canais abertos de diálogo e do acesso facilitado a tecnologias. Dessa forma, buscamos ampliar a sua satisfação e nos desenvolver mutuamente. Para atender às necessidades dos médicos cooperados, a Unimed Caçapava conta com uma área dedicada a buscar as melhores soluções junto às áreas da cooperativa. Os atendimentos aos cooperados são feitos de forma presencial, por telefone, e-mail e WhatsApp.

INDICADOR	2020	2021	2022	2023
Remuneração Média do Cooperado	R\$ 13.428,20	R\$ 15.512,00	R\$ 16.934,61	R\$ 16.718,76

## CONSULTAS ELETIVAS (CONSULTÓRIO)

ANO	VALOR
2020	R\$ 80,00
2021	R\$ 85,00
2022	R\$ 90,00
2023	R\$ 95,00

## NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO

O **NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO** é a área de suporte aos médicos cooperados. O setor tem como objetivo, além de estreitar os laços e aproximar ainda mais o médico da cooperativa, centralizar suas tratativas e ofertar a ele um atendimento personalizado e exclusivo. Dessa forma, busca-se atender suas necessidades

de forma rápida e prática, mantendo-o atualizado e informado de tudo o que acontece no cenário da cooperativa, da qual ele é sócio e maior interessado. Ao longo de 2023, realizamos iniciativas e oferecemos benefícios direcionados aos nossos cooperados. A Unimed Caçapava oferece benefícios que buscam aproximar, engajar, sensibilizar e valorizar os cooperados, fazendo com que eles percebam a importância da participação na cooperativa, com o intuito de obter resultados satis-

fatórios para todos. O **NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO** é responsável pela administração e monitoramento dos benefícios oferecidos, que incluem:

- Plano AMECO – Plano de Assistência Médica ao Cooperado (com desconto);
- UNIODONTO – Plano e Assistência Odontológica (com desconto);
- Atendimento nos Recursos Próprios da Unimed (titular e dependentes);
- Autorizações de Exames e Procedimentos (titular e dependentes);
- Convênio Farmácia com desconto em Produção Médica;
- Seguro de Vida;
- Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT);
- Suporte do RH;
- Suporte Jurídico;
- Anuidade CREMESP paga pela Unimed;
- Portal do Cooperado.

O **NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO** também é responsável pela organização de ações sociais e educativas, cujo público-alvo são os Médicos Cooperados, Credenciados e Secretárias de Clínicas/Consultórios. Também cabe ao **NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO** receptionar as solicitações de ingresso de novos cooperados.

No ano de 2023, fizemos a admissão de 11 novos Médicos Cooperados, das especialidades de Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Dermatologia, Reumatologia, Oftalmologia, Clínica Médica, Urologia e Gastroenterologia. Ao ingressar na Unimed Caçapava, os novos Médicos Cooperados participam de uma “Reunião de Integração de Novos Cooperados”, tomam ciência da Lei de Coopera-

tivismo e seus 7 princípios, assinam o Livro de Matrícula e recebem informações acerca das Diretrizes da cooperativa, do seu Planejamento Estratégico e forma de operacionalização.

## AÇÕES SOCIAIS

Anualmente, por meio do **NAM – NÚCLEO DE ATENÇÃO AO MÉDICO**, a Unimed de Caçapava busca reunir os Médicos Cooperados em ações que podem ter o cunho social, técnico ou educativo, porém sempre com o objetivo que converge para a necessidade de estreitar o relacionamento entre Cooperados e Cooperativa. Em 2023, foi organizada uma grande festa para comemorar os “42 Anos da Unimed Caçapava” e para homenagear todos os Médicos Cooperados, que se dedicam a prestar atendimento com excelência e humanização aos beneficiários do Sistema Unimed. O evento foi realizado no dia 11 de novembro, às 21h30, no Espaço “Tangaroa Hall” e contou com a presença de mais de 800 convidados, entre Médicos Cooperados, Serviços Credenciados, Dirigentes de outras Unimed’s e autoridades locais. Uma noite muito divertida e agradável.



## OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma área da Unimed Caçapava que tem o objetivo de acolher e trazer para a Cooperativa a percepção do cliente. Ela atua de forma independente e imparcial, oferecendo soluções éticas e de qualidade em saúde. Cada atendimento serve também como ferramenta para a constante otimização, através de uma análise crítica de nossos processos, produtos e serviços. Por ser um canal de 2ª instância, para o cliente ser atendido pela Ouvidoria da Unimed Caçapava, é importante que ele já

tenha passado por outros canais de 1ª instância, tais como o Fale Conosco e o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, cujo prazo de resposta canais é de até 03 dias úteis. (D102-17)

Anualmente, a Unimed de Caçapava, conforme prevê a RN nº 323/2013, envia o REA – Relatório Estatístico e Analítico para a ANS, e os indicadores de qualidade demonstram-se satisfatórios. Isso se deve ao trabalho de acolhimento em conjunto com a Área de Atendimento ao Cliente, o que resulta em uma redução nos registros de Ouvidoria e aumento da Satisfação do Cliente.



### ACESSE A OUVIDORIA:

Para enviar a sua solicitação é necessário preencher os campos abaixo, informando o código de seu cartão e o número de protocolo anterior, se houver. Em até 07 dias úteis entraremos em contato.



**Unimed Caçapava**  
**Cartão 091.**



**Outras Unimeds**  
**Demais localidades.**

## Produtos e Serviços (D102-2, 102-6)

Nossos produtos, soluções e estratégias são desenvolvidos com o propósito de cuidar da saúde de nossos clientes em todas as fases da sua vida. É um compromisso que colocamos em prática todos os dias, em cada escolha do nosso negócio.

A partir de uma estrutura que conta com planos de saúde, cooperados, serviços próprios, uma ampla rede credenciada e produtos complementares, agimos com um olhar atento e direcionado ao cuidado, ao bem-estar e à qualidade de vida dos nossos clientes. Estamos presentes no mercado com uma seleção de planos que oportunizam aos

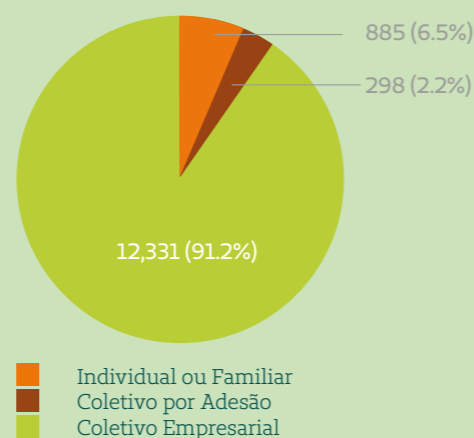
nossos clientes a melhor escolha, de acordo com o que eles buscam no momento e com as suas necessidades de cuidado.

Atualmente, a operadora trabalha com produtos de contratação coletiva, com abrangência regional e nacional, acomodação enfermaria ou apartamento, além de opções com coparticipação em todos os procedimentos, fator apenas nas consultas ou sem coparticipação. Já no caso dos produtos individuais, as opções são de abrangência regional, acomodação enfermaria, com coparticipação em todos os procedimentos ou sem fator:

UNIMED PADRÃO REGIONAL EMPRESARIAL ENFERMARIA	UNIMED FLEX REGIONAL EMPRESARIAL ENFERMARIA	UNIMED FLEX REGIONAL EMPRESARIAL APARTAMENTO
UNIMED LIGHT REGIONAL EMPRESARIAL ENFERMARIA	UNIMED LIGHT REGIONAL EMPRESARIAL APARTAMENTO	UNIMED FLEX NACIONAL EMPRESARIAL ENFERMARIA
UNIMED FLEX NACIONAL EMPRESARIAL APARTAMENTO	UNIMED LIGHT NACIONAL EMPRESARIAL ENFERMARIA	UNIMED LIGHT NACIONAL EMPRESARIAL APARTAMENTO
UNIMED PADRÃO REGIONAL INDIVIDUAL ENFERMARIA		UNIMED LIGHT REGIONAL INDIVIDUAL ENFERMARIA

## BENEFICIÁRIOS POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

Enquanto o mercado concentra cerca de 82% de sua carteira em planos coletivos, na Unimed Caçapava essa distribuição representa 93%, o que é muito positivo quando analisamos que o produto coletivo, diferente dos planos individuais, possuem uma metodologia mais adequada para reajuste, além da flexibilidade no processo de rescisão.



Fonte: Sala Situação ANS - Dezembro de 2023

## MERCADO

O ano de 2023 iniciou com a expectativa que pairava sobre todo o mercado brasileiro em virtude da nova gestão do Executivo Nacional que assumia a partir de 1º de janeiro. Contudo, o que o mercado não contava era que, logo nos primeiros dias do ano, os poderes da República enfrentariam um dos maiores desafios que a democracia passou na história recente.

Este quadro, atrelado ao cenário de extrema polarização que o país vivia após os pleitos eleitorais de 2022, fizeram com que o primeiro semestre do ano fosse pautado por cautela e apreensão dentro do mercado nacional.

Além destes fatores, o cenário mundial contribuiu para a apreensão da economia local, pois além do conflito entre a Ucrânia e a Rússia, iniciado em 2022, com permanência ao longo de 2023, ainda foi deflagrado um novo conflito de ordem internacional, agora entre Israel e Hamas, o que vem deixando diversas autoridades mundiais em alerta por conta da escalada da violência. Não obstante a isto, as instituições brasileiras se mostraram sólidas aos ataques

sofridos e pautas importantes avançaram no Congresso Nacional, como a reforma tributária, aprovada no segundo semestre de 2023, trazendo ao mercado uma boa expectativa de crescimento para os próximos anos, já que esta era uma reivindicação de muitos anos por parte de diversos setores da economia.

No Brasil, a taxa SELIC, que é uma taxa básica de juros da economia e que influencia outras taxas de juros do país, como taxas de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras, fechou ano em 11,75%, sofrendo uma queda de 2% se comparado ao final do ano de 2022:

### BANCO CENTRAL DO BRASIL

Período de vigência	Meta SELIC % a.a
01/02/2024	11,25
14/12/2023 - 31/01/2024	11,75
03/11/2023 - 13/12/2023	12,25
21/09/2023 - 02/11/2023	12,75
03/08/2023 - 20/09/2023	13,25
22/06/2023 - 02/08/2023	13,75
04/05/2023 - 21/06/2023	13,75
23/03/2023 - 03/05/2023	13,75
02/02/2023 - 22/03/2023	13,75
08/12/2022 - 01/02/2023	13,75

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/historicotaxasjuros>

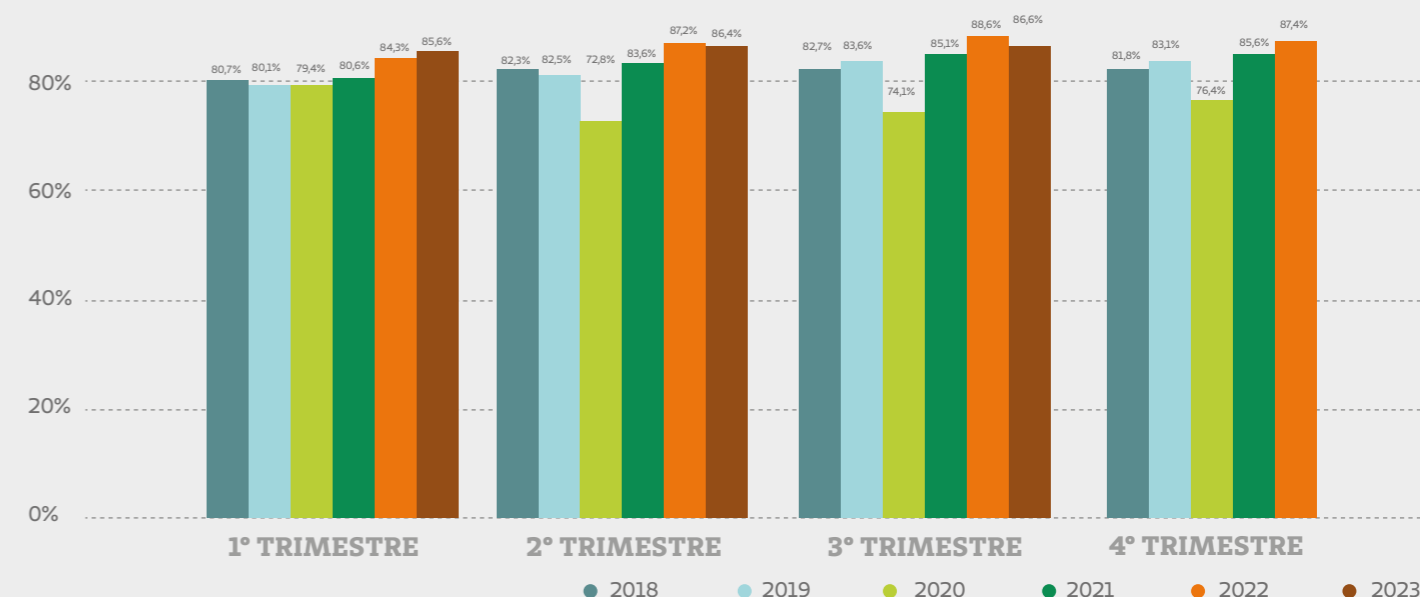
Ainda no segundo semestre, a economia passou a dar seus primeiros sinais de melhora, com a queda da inflação geral em 20%. Isso foi reflexo, principalmente, da queda no valor dos combustíveis.

A redução no número de desempregados também é outro fator que traz boa expectativa para o setor, já que o país encerrou o 3º trimestre de 2023 com uma taxa de desemprego de 7,7%, a menor desde fevereiro/2015. Este fato contribuiu positivamente para nosso setor, já que a maior parte de beneficiários da assistência suplementar à saúde advém dos planos coletivos empresariais, cuja cobertura se dá a partir da relação empregatícia.

O setor automotivo brasileiro fechou o ano de 2023 com alta de 12% em relação a 2022, segundo informações da Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrave).

No mercado da saúde suplementar, o ano de 2023 apresentou algumas incertezas e muitos desafios, com a retomada da utilização dos serviços de saúde, elevação dos custos dos insumos e a incorporação de 31 itens no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, entre outros fatores. Esses elementos contribuíram para o elevado índice de sinistralidade do mercado, atingindo o índice de 86,6% no 3º trimestre de 2023.

## SINISTRALIDADE (ACUMULADO DO ANO)



Fonte: Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar da ANS - 3º trimestre de 2023





A ANS anunciou um reajuste financeiro de 9,63% para os contratos individuais/familiar no período de maio de 2023 a abril de 2024. Entretanto, este índice não se mostrou suficiente para controlar o alto índice de sinistralidade do setor.

### NOVA ÁREA DE AÇÃO

A Unimed Caçapava, em junho de 2023, recebeu a missão do Sistema Unimed de reestabelecer a rede de prestadores e fortalecer a marca nos municípios de Taubaté, Tremembé, São Luiz do Paraitinga, Natividade da Serra e Redenção da Serra, passando assim sua atuação de 2 para 7 municípios.

Foi realizada a revisão do plano estratégico para elaboração de uma força tarefa para a elevação da rede de prestadores na região, atualização da área de atuação junto ao órgão regulador, abertura de uma loja de vendas, registro de novos produtos para o atendimento desse mercado, implantação de um centro de especialidades, até o desdobramento do plano de expansão mercadológica que será realizado em 2024.

Apesar de todos os desafios de 2023, a Unimed Caçapava, através de um trabalho direcionado, obteve uma elevação de 31% do seu faturamento, atingindo assim o valor de R\$ 151 milhões no ano.

Para 2024, a cooperativa trabalha no projeto de reposicionamento da marca para a sua consolidação neste mercado, além da implantação de um novo modelo comercial de atuação que possa atender a necessidade de crescimento esperada para o ano.

<sup>1</sup> <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-12/previa-da-inflacao-oficial-de-2023-fica-em-472>

<sup>1</sup> <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/11/22/desemprego-cai-em-3-estados-no-3o-trimestre-de-2023-diz-ibge.ghtml>

### COMERCIAL

O ano de 2023 iniciou com a área comercial concluindo o processo de operacionalização das vendas realizadas na 1ª edição do Dia Imperdível Unimed, um projeto novo da Unimed do Brasil para que toda a marca pudesse realizar uma grande ação concentrada de vendas.

O resultado destas vendas foi monitorado pela Unimed do Brasil, que em 31 de março de 2023 informou a todo o Sistema o ranking das operadoras com melhor desempenho. A Unimed Caçapava ficou em 3ª lugar nacional de vendas de planos pessoa jurídica entre as operadoras de pequeno porte.

O evento foi uma grande oportunidade para que a cooperativa estreitasse seu relacionamento com parceiros comerciais, como

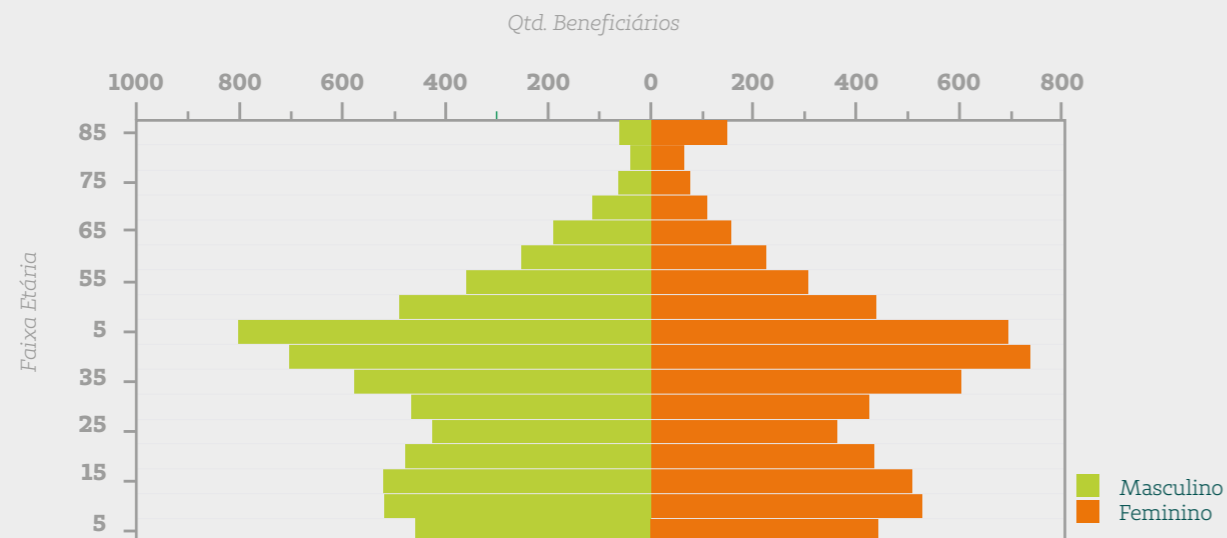
corretores locais, além de permitir uma presença de marca importante na região em que atua. Mesmo diante do cenário desafiador que todo o mercado enfrentou no ano de 2023 em virtude dos elevados índices de sinistralidade, a área comercial, seguindo as diretrizes estratégicas da cooperativa, empenhou-se no processo de negociação de reajuste, permitindo que a cooperativa aumentasse sua arrecadação e se mantivesse sustentável frente aos diversos indicadores de solidez acompanhados pelo órgão regulador e pela Unimed do Brasil.

Além disso, a partir da nova área de ação assumida pela cooperativa em 2023, a área comercial realizou a remodelagem dos produtos, simplificando o seu portfólio, como forma de trazer maior clareza ao público sobre os produtos oferecidos, além de aumentar a atratividade comercial.



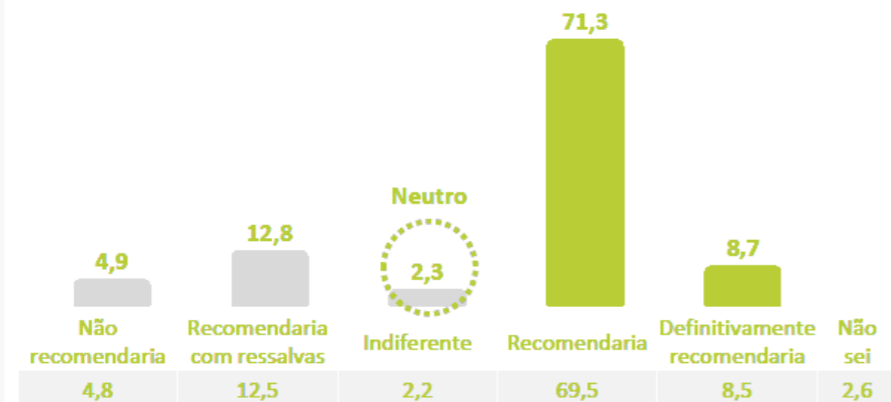
É importante destacar ainda que, mesmo com a retomada das vendas de planos individuais e a participação nas ações propostas pela Unimed do Brasil, a operadora manteve uma boa distribuição da faixa etária de sua carteira, concentrando um maior volume de vidas entre as faixas intermediárias, o que vem sendo recomendado pelos atuários do mercado:

### DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2023

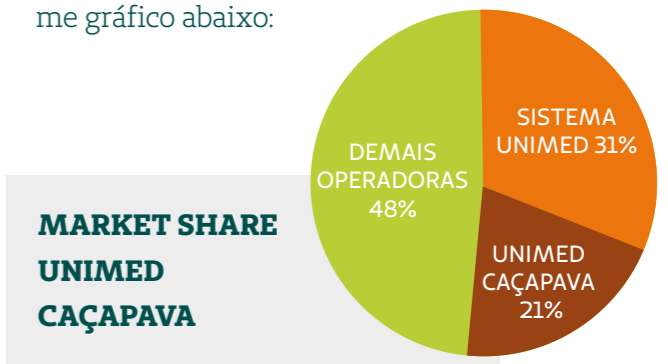
Neste sentido, destacamos que a idade média da carteira da operadora, indicada pela ANS foi de 32,3 anos enquanto que a do setor foi de 36,2 sendo que, no caso dos idosos, público tradicionalmente de maior risco para o segmento, o índice da Unimed Caçapava é de 8,2% enquanto que o setor apresenta um resultado de 14,8%. Ao longo de 2023, a operadora manteve-se estável quanto ao número de beneficiários, o que é fruto do trabalho de fidelização dos clientes, que a cada dia reconhecem os bons serviços prestados pela cooperativa, onde mais de 90% dos clientes recomendariam os serviços prestados, conforme pesquisa da satisfação realizada no último ano:



Fonte: Questão 10 – Pesquisa de Satisfação com os beneficiários 2023 – ANS.

Tudo isto demonstra que, embora o índice de sinistralidade seja uma preocupação de todo o setor, dado o seu expressivo aumento nos últimos anos, a composição da carteira da Unimed Caçapava apresenta números adequados, o que é reflexo do trabalho de gestão que a cooperativa vem realizando junto aos seus clientes nos últimos anos. A cooperativa, ao longo de 2023, manteve seu market share, com o Sistema Unimed

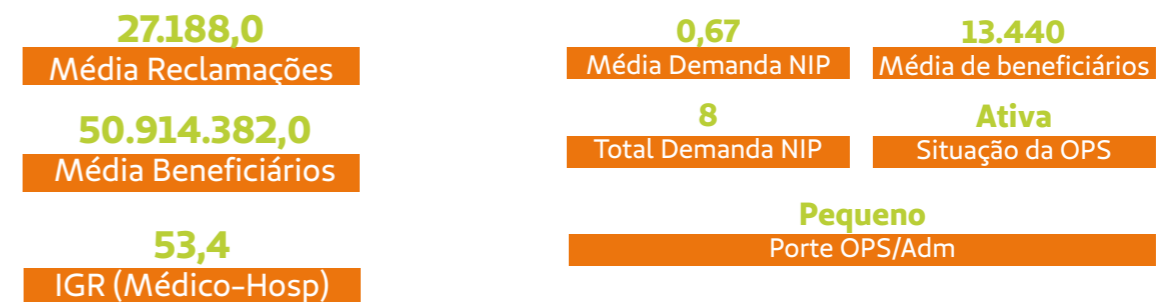
garantindo maior presença de mercado nos municípios de Caçapava e Jambeiro, conforme gráfico abaixo:



Outro fator importante da atuação da cooperativa quanto à sua sustentabilidade é o controle das demandas de reclamações de seus beneficiários, o que é monitorado pela ANS através do Índice Geral de Reclamações – IGR.

No gráfico abaixo, podemos observar que, enquanto a realidade de demandas do mercado é muito alta, no caso da Unimed Caçapava este índice é baixo, o que é fruto do tratamento e aproximação com os clientes, além do cuidado nas tratativas das necessidades por eles apresentadas:

### PLANOS COM ASSISTÊNCIA MÉDICA

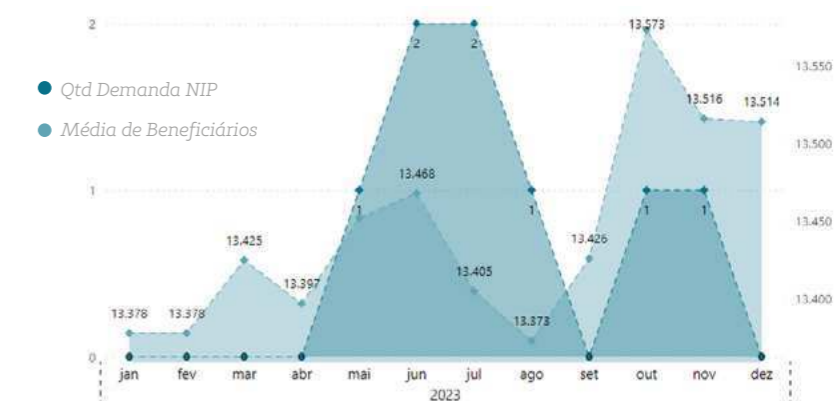


Reclamações/100mil beneficiários de planos com assistência médica



Fonte: Painel do Índice Geral de Reclamações – IGR e Painel da Taxa de Resolutividade – TR, da ANS de 2023

Quantitativo de Demandas NIP x Evolução de Beneficiários da UNIMED DE CAÇAPAVA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO



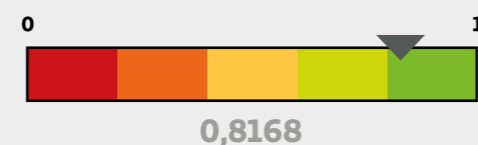
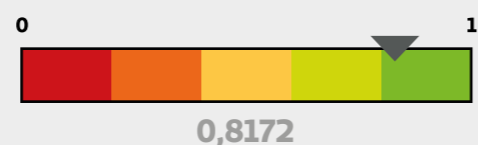
No ano de 2023, a operadora recebeu apenas 08 reclamações realizadas junto ao órgão regulador, sendo que mais de 80% destas já se encontram arquivadas pela ANS. Contudo, com as constantes atualizações realizadas no rol de procedimentos e as mudanças legislativas que cada vez mais pressionam as operadoras a oferecerem novas coberturas aos seus beneficiários, o controle destes níveis de satisfação dos clientes atre-

lado à necessidade de manter a sustentabilidade do negócio torna o trabalho de gestão da cooperativa ainda mais desafiador. Ao encontro disso, merece destaque a pontuação que a Unimed Caçapava obteve no IDSS 2023 (ano base 2022). Este é um importante indicador controlado pela ANS para mensurar a qualidade, solidez e gestão das operadoras do país:

### IDSS DA OPERADORA 2023 (ANO-BASE 2022)

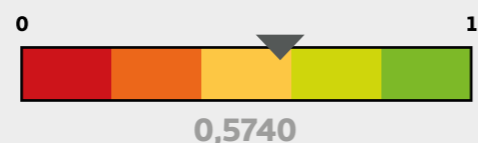
#### 1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.



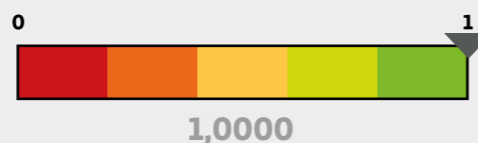
#### 2 - IDGA - GARANTIA DE ACESSO

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.



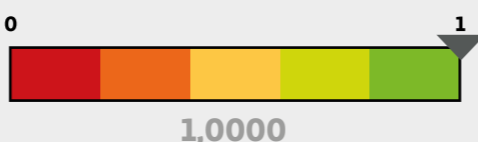
#### 3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.



#### 4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.



Fonte: IDSS 2023 (Ano Base 2022) - ANS

Note que em dimensões como sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação, a operadora obteve a pontuação máxima, sendo que nas demais dimensões a cooperativa segue atuando na reformulação de seus processos como forma de alcançar a nota máxima geral.

### CLIENTES

A Unimed Caçapava cuida de aproximadamente 14 mil vidas com orgulho e muita responsabilidade. Estamos certos de que esta manutenção se reflete na confiança na nossa qualidade assistencial, a diversificação de serviços voltados para a promoção à saúde e prevenção de doenças e a nossa dedicação na comunicação com os clientes.

### RELACIONAMENTO COM CLIENTES E MARKETING

Como um dos responsáveis pelo atendimento das principais empresas contratantes, com intuito de captar as necessidades dos clientes e contribuir com o desenvolvimento do plano estratégico de negócios da Unimed Caçapava, a área de Relacionamento e Marketing atuou no acompanhamento das demandas do público B2B (business to business).

A área tem como principais atividades a realização de reuniões periódicas de acompanhamento dos contratos, planejamento e acompanhamento de ações de relacionamento, reforço da comunicação de divulgação do PA Digital, da divulgação dos canais de atendimento (SAC, atendimento empresarial, APP, entre outros), desenvolvimento de programas de saúde, gestão da equipe de atendimento empresarial e de marketing, além da interface entre o cliente e suas necessidades e suas áreas afins, com intuito de atender os clientes, bem como acompanhar a sustentabilidade dos contratos das empresas contratantes.

Para o desenvolvimento desse trabalho, foram realizadas diversas ações de saúde e relacionamento nas principais empresas,

como por exemplo: **Pilkington Portas Abertas e Cebrace em Família**, um dia voltado ao recebimento da família do colaborador, além do desenvolvimento de programas de medicina preventiva em conjunto com as empresas, como o **Pense Saudável no Grupo Pilkington, o Bem Me Quero no Grupo Cebrace e o Programa de Saúde Mental na empresa Lear**.



Foram mais de 2.500 atendimentos no ano, entre diversos profissionais de saúde como psicólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, entre outros, dentro das empresas, no formato online e presencial, sendo desenvolvido de acordo com a possibilidade de cada empresa contratante.

Além dessas ações, foram realizadas campanhas de saúde, como o Outubro Rosa e Novembro Azul, palestras de Saúde Mental, Plantão de Divulgação do PA Digital, Canais de Comunicação e APP da operadora, entre outros temas.

- AÇÃO DO OUTUBRO ROSA NO GRUPO CEBRACE, LEAR E VIAPOL
- SEMANA DE SAÚDE NO GRUPO CEBRACE
- PALESTRAS SOBRE SAÚDE MENTAL NA SIMOLDES
- PLANTÃO DE DIVULGAÇÃO (PA DIGITAL, CANAIS DE DIVULGAÇÃO E APP) NO GRUPO CEBRACE E NA LEAR

O departamento também desenvolveu atividades com os públicos de relacionamento da cooperativa, como colaboradores, cooperados e clientes, como por exemplo:

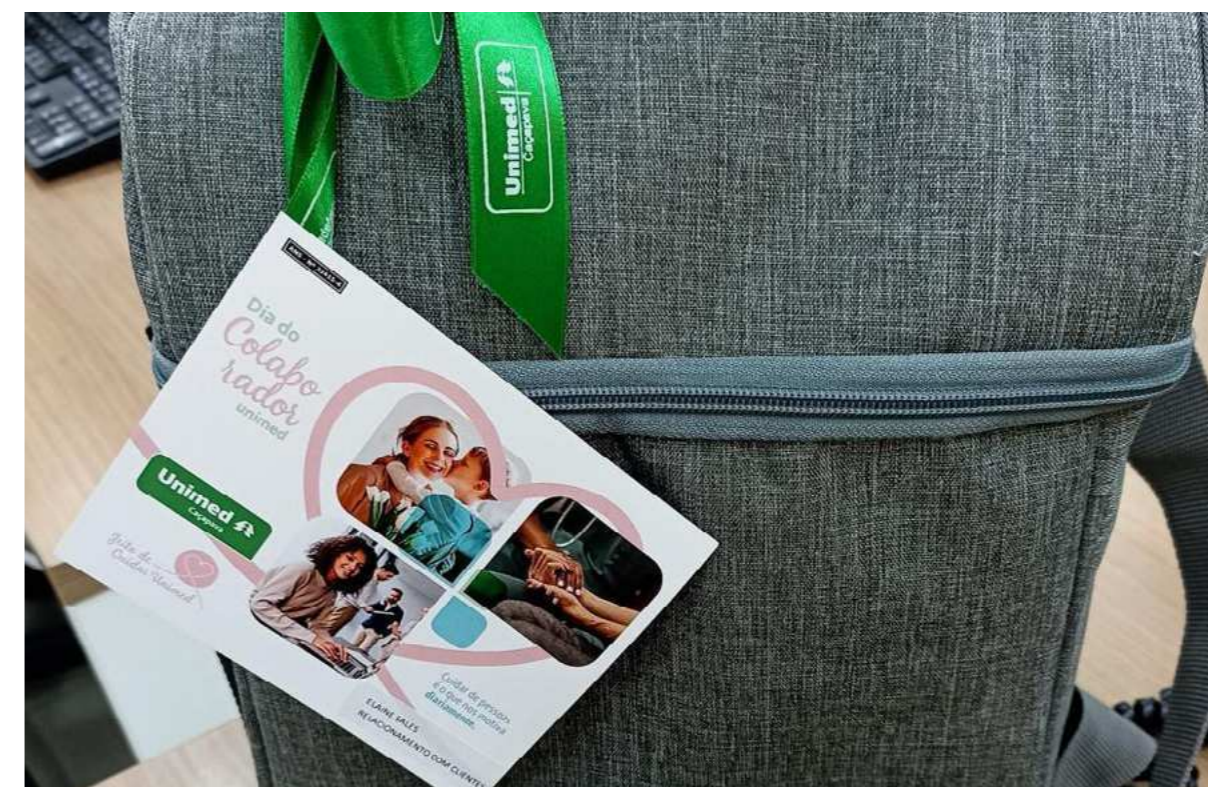


- **Nova arte para as camisetas do Espaço Viver Bem:** foram elaborados novos modelos de camisetas para a entrega aos participantes e para a divulgação do serviço aos clientes.



- **Divulgação do novo serviço no Hospital da Unimed Caçapava, o Espaço da Mulher:** para a realização de consultas com as especialidades de ginecologia e obstetrícia.

- **Dia Internacional da Mulher:** em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi desenvolvida uma campanha com o tema "O que faz uma mulher bonita é a força com que ela luta pelo que acredita", trazendo uma homenagem a esse público que é exemplo de amor, coragem, perseverança, determinação e inteligência.



- **Dia do Colaborador:** no Dia do Colaborador, todos os profissionais que atuam na cooperativa receberam uma lancheira para incentivar a adoção de hábitos saudáveis, trazendo o agradecimento da direção a todos os profissionais que se dedicam em oferecer o melhor serviço aos clientes.



- **Dia das Mães:** para o dia das mães, a arte desenvolvida traz a reflexão sobre “As memórias mais inesquecíveis e que ficarão para sempre em nossos corações são vividas com você”, sendo entregue uma caixa de acrílico para que as mães guardem essas memórias importantes vividas com os seus filhos.



- **Dia da Enfermagem:** no dia 12 de maio, em comemoração ao Dia da Enfermagem e como forma de parabenizar o maior time de profissionais da cooperativa, foi realizada a entrega de necessários confeccionadas especialmente para essa data.



- **Dia do Cliente:** a Unimed Caçapava presenteou seus contatos empresariais com uma caneca térmica. 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 mix de castanhas com uma fruta. A linha de trabalho da ação foi de agradecimento por mais um ano juntos.



- **Dia dos Pais:** para esse público, a Unimed Caçapava presenteou os contatos empresariais, terceiros, colaboradores e cooperados com um porta-tênis, trazendo o incentivo à prática de esportes.



- **42 Anos Unimed:** em comemoração à essa data tão importante, a Unimed Caçapava realizou um baile como forma de agradecimento a todos os públicos de relacionamento que fazem parte dessa história.

- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** a Unimed Caçapava, em conjunto com os médicos cooperados e com o departamento de medicina preventiva, realizou ações de saúde da mulher e do homem, incentivando o cuidado preventivo.



- **Final de ano:** a cooperativa presenteou seus contatos empresariais com um panetone, agradecendo assim a todos os seus públicos de relacionamento por mais um ano de parceria, além, de realizar a decoração nas recepções dos Recursos para o Natal.

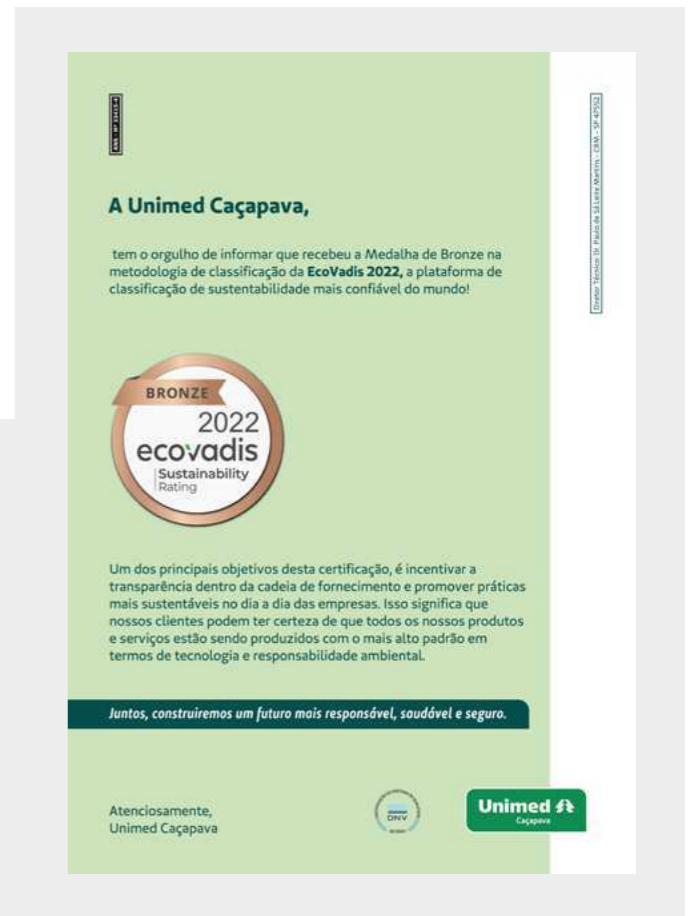


- **Campanha de arrecadação de tampinhas:** foi dada continuidade à campanha de arrecadação de tampinhas, em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava.



- **Patrocínios:** ao longo do ano, a área estabeleceu parcerias estratégicas, como os patrocínios do futebol society da categoria de base do Clube Jequitibá, da Festa de São João - tradicional festa junina promovida na cidade - e da decoração de Natal de Caçapava.

- Com foco na Responsabilidade Social, a Unimed Caçapava também participou da EcoVadis, recebendo o Selo Bronze de Sustentabilidade em 2022.



- A pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários no ano passado demonstrou uma avaliação positiva do plano por 82,8% da população pesquisada. Essa ação é importante para entender a percepção dos clientes atendidos pela Unimed Caçapava e, com isto, projetar ações futuras que tragam o crescimento desse resultado.

- Preocupada com a comunidade que está inserida, a Unimed Caçapava apoiou o projeto da prefeitura de colocação de aparelhos de ginástica nas principais praças da cidade, incentivando assim a prática de hábitos saudáveis.





## Ética, Integridade e Sustentabilidade

### Rede Credenciada

Ao longo do ano de 2023, foram respondidas 3.493 pesquisas referentes à satisfação do atendimento ao cliente, frente a sua demanda, onde, na sua maioria, 88,21% (3.081) responderam muito satisfeitos, seguido de 2,86% (100) satisfeitos, 1,40% (49) neutros, 0,89% (31) insatisfeitos e 6,64% (232) muito insatisfeitos. Realizadas as tratativas necessárias, os devidos planos de ação foram descritos e colocados em atividade, buscando melhorias nos processos e correção de qualquer inconsistência.

#### PROGRAMA QUALIFICAÇÃO DA REDE (102-9)

O Programa de Qualificação da Rede foi iniciado em novembro de 2023, tendo o término das visitas presenciais no mês de dezembro. Após a análise dos dados coletados, foram encaminhados aos prestadores os questionários aplicados para apontamentos e validação. Após o término desse período, será dado a continuidade na emissão dos certificados dos prestadores participantes, que ocorrerá no mês de fevereiro de 2024. As visitas foram realizadas em 9 prestadores pelos profissionais da Faculdade Unimed, utilizando critérios e requisitos definidos em manuais específicos por tipo de serviço de saúde, enviados previamente an-



tes da auditoria. A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, conforto e experiência do cliente. A periodicidade desta visita ocorre conforme a validade do certificado emitido na última avaliação do prestador e também de acordo com critérios estabelecidos no ano em conjunto com a Gerência Geral. Desta forma, reavaliando a classificação do prestador dentro do referido programa quando preenchido os critérios ou realizando a manutenção do selo.

Cabe lembrar que, de acordo com a pontuação obtida no Programa Score Rede, os prestadores receberam um Selo podendo ser Ouro, Prata e Bronze. Além disso, também será encaminhado um relatório individual por clínica com propostas de ações de melhorias, que serão acompanhadas pela área de Credenciamento.

#### MELHORIA CONTÍNUA (416-1 / 102-11)

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. A Unimed Caçapava, através da sua equipe da qualidade e de suas comissões formadas por líderes e colaboradores estratégicos, é responsável por garantir a gestão correta dos processos, por intermédio da definição de políticas e práticas padronizadas.

#### AUDITORIA INTERNA

Desde 2019, para atender aos requisitos do programa de qualidade ISO 9001:2015 e a RN ANS nº 507/2022, a Unimed Caçapava introduziu em seu calendário a aplicação de Auditoria Interna.

Com a aplicação de treinamento em auditoria interna realizado pela consultora Sanmya Feitosa, disponibilizado através do SESCOOP, 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 para a validação dos requisitos da certificação ISO 9001:2015.

As auditorias internas na Unimed Caçapava

ocorreram em agosto de 2023 e promoveram uma 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 2023.

#### AUDITORIA CONCORRENTE

A Auditoria Concorrente é realizada na rede hospitalar em Caçapava conforme formato pré-estabelecido entre o Hospital Unimed Caçapava e a operadora, onde o prestador recebe a auditoria médica para realização deste trabalho, que analisa os prontuários médicos. Após liberação pelo prestador, analisa os pacientes conforme um ou mais dos critérios abaixo definidos e conforme amostragem de forma randomizada ou na sua totalidade (dependendo do número de casos):

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

A análise é realizada a partir do preenchimento manual do relatório de auditoria, datado e assinado. Os casos necessários são discutidos internamente para definição da melhor conduta a ser instituída.

Foram realizadas 3 Juntas Médicas em 2023, com resultado a favor da auditoria da operadora, com relação aos apontamentos divergentes. Os materiais especiais foram

renegociados, gerando resultado econômico de mais de 1,3 milhões de reais.

O Núcleo de Auditoria da operadora apostou fortemente no relacionamento com médicos cooperados e prestadores, com o objetivo de discutir os casos clínicos, evitando a instauração de juntas médicas e incentivando a adequação dos pedidos, conforme possibilidade de ambos os lados – médico assistente e auditoria médica.

Os aumentos dos custos assistenciais fizeram com que fosse desenvolvido um novo olhar para a análise dos procedimentos e, após mensurado os riscos assistenciais, os gestores da operadora são acionados para decisão em conjunto do caminho a ser tomado.

Baseado nas diretrizes de utilização e tabelas de procedimentos racionalizados do Sistema Unimed, assim que detectado uma divergência que acarreta em agravo ao beneficiário ou possibilidade de negociação com fornecedores, a auditoria vem solicitando 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 nº 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.

#### QUALIDADE ASSISTENCIAL E SEGURANÇA DO PACIENTE ATENDIDO PELA REDE PRESTADORA

(D416-1)

A Unimed Caçapava integra metodologias e ferramentas com o objetivo de avaliar qualitativamente os serviços de saúde e incentivar a melhoria e qualificação da prestação de serviços oferecida, estimulando a adoção de boas práticas no cuidado assistencial e segurança do paciente.

O Programa de Qualificação da Rede apoia a cooperativa na relação com a rede e busca melhorar o nível de segurança dos processos de atendimento aos pacientes, além de garantir oportunidades de melhoria e sustentabilidade. A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, conforto e experiência do cliente.



## COMPRAS E SUPRIMENTOS

A relação com nossa rede de fornecedores é decisiva para a sustentabilidade do negócio. Por isso, estabelecemos mecanismos para estimular o desenvolvimento dessa cadeia, de maneira íntegra e com transparência.

## CLASSIFICAÇÃO DOS FORNECEDORES

- **Fornecedores diretos** – equipamentos ou materiais ligados à área médica como próteses, órteses, medicamentos, vacinas e insumos laboratoriais.
- **Fornecedores indiretos** – insumos e serviços gerais que não estão relacionados ao principal negócio da cooperativa, como materiais administrativos, serviços gerais, manutenção, marketing, TI e outros necessários para nossa operação.

Em 2023, a Unimed Caçapava estabeleceu relação comercial ativa e periódica com fornecedores diretos e indiretos, considerando todas as células de negociação. Em relação a fornecedores contratualidades, somamos 87 parceiros.

## FORNECIMENTO RESPONSÁVEL

Para reiterar os padrões e comportamentos que esperamos dos nossos fornecedores, atuamos com o Manual do Fornecedor, disponível no portal [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br), além de integrar cláusulas em nossos contratos de fornecimento.

Os documentos reforçam temas como a obrigatoriedade do cumprimento de legislação vigente, práticas anticorrupção e combate à fraude, sigilo e confidencialidade,

não admissão de trabalho infantil, escravo e condições degradantes de trabalho, conservação do meio ambiente, entre outros. (D205-2, D408-1, D409-1).

A avaliação de fornecedores é mais uma ferramenta que nos apoia na formação de uma rede de parceiros alinhada aos nossos valores. Entendemos que, através dos requisitos que são avaliados (prazo, qualidade na entrega, precificação, documentação atualizada, entre outros), direcionamos aspectos que são relevantes para a Unimed Caçapava. Em 2023, 114 fornecedores foram avaliados, sendo suas práticas estimuladas para desenvolver negócios mais responsáveis e sustentáveis. (D412-1, D414-1) (D414-2)

## MONITORAMENTO DE FORNECEDORES AUTOMATIZADO

(D412-1, D414-1)

Caso sejam identificadas quaisquer situações de descumprimento da legislação vigente ou das políticas estabelecidas pela Unimed Caçapava, podem ser aplicadas, de acordo com gravidade da infração, como por exemplo, advertência escrita, suspensão de 45 a 180 dias de participação em processos de cotação de preços e comercialização com a cooperativa, rescisão de contrato, aplicação de multa, ou ainda a exclusão permanente do cadastro de fornecedores qualificados.

## PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Em 2023, o departamento de Tecnologia da Informação continuou sua busca por melhorias na infraestrutura, seguindo a abordagem adotada em 2022. Isso envolveu a padronização dos recursos compu-

tacionais por marca e modelo, juntamente com a aquisição de máquinas e serviços de extensão da garantia até o final de sua vida útil. Essa estratégia proporcionou uma estabilidade maior dos recursos, evitando gastos desnecessários nos anos subsequentes.

A expansão da Unimed Caçapava para Taubaté exigiu a abertura de uma Loja Comercial e, posteriormente, a criação de um Centro de Especialidades Médicas. Essa expansão nos permitiu atender nossos beneficiários com consultas eletivas em várias especialidades, tudo em um único local, completamente digitalizado. Todo o processo foi facilitado para o beneficiário, desde a marcação da consulta até a confirmação em totens de atendimento, a chamada do atendimento e a espera em uma confortável sala para 84 pessoas. O atendimento médico dentro do consultório incluiu prontuários digitais, histórico de consultas anteriores, prescrições médicas assinadas digitalmente e guias de pedidos médicos também assinadas digitalmente. Além disso, ao final do processo, os documentos podem ser enviados via WhatsApp, SMS ou e-mail cadastrado do beneficiário.

## Outras ações realizadas ao longo de 2023 incluíram:

- Revitalização do parque de câmeras do Hospital para tecnologia IP;
- Upgrade do Link de Dados da sede de 50Mbps para 300Mbps;
- Transferência do Link da sede de 10Mbps para Taubaté, com um upgrade para 200Mbps;
- Interligação da sede com o CEM de Taubaté por meio de uma VPN Site-to-Site;
- Troca e melhoria da proteção de dados utilizando recursos Ubiquiti (firewall e switch);

- Aquisição de 15 máquinas para o Centro de Especialidades Médicas de Taubaté.

*Para 2024, com relação à infraestrutura, haverá continuidade da padronização do parque tecnológico, com a troca dos equipamentos obsoletos, melhoria da Telefonia no Hospital UNIMED para garantir um melhor atendimento, trocando para modelo híbrido de comunicação, e término da compra dos firewalls e switch UBIQUITI.*

## 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 na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed, garantindo a sustentabilidade do negócio e disseminando a cultura da qualidade para toda a operadora e rede credenciada.

## NOSSO JEITO DE CUIDAR

Nosso Jeito de Cuidar está pautado em um forte senso de cooperativismo, um dos principais fatores da nossa identidade, que define quem somos e como agimos – uma característica que nos diferencia no segmento de saúde suplementar. Assim, a conservação da consciência de coletividade também se reflete na estratégia desse novo ciclo de gestão, com o objetivo de beneficiar todo o nosso ecossistema, cumprir o 7º pilar do cooperativismo e beneficiar clientes, médicos cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores, parceiros, o Sistema Unimed e a comunidade.

## Recursos Próprios

### ESPAÇO VIVER BEM

Com o olhar cada vez mais atento à saúde, a Unimed Caçapava criou o Espaço Viver Bem, desde 2014, que concentra todas as ações de atenção integral à saúde, a partir de um cuidado integrado, proporcionando uma experiência única de cuidar aos seus clientes.

**Endereço:** R. Vinte e Oito de Setembro, 48 - Centro, Caçapava - SP, 12282-270

**Horário de Funcionamento:** Segunda a sexta-feira das 7h30 às 19h - (exceto feriados e finais de semana).

**Telefone:** (12) 3224-3859

**Mais informações pelo e-mail:**  
[espacoviverbem@unimedcpv.com.br](mailto:espacoviverbem@unimedcpv.com.br)



O Espaço Viver Bem tem como objetivo promover a adoção de hábitos saudáveis, cuidados preventivos em saúde, auxiliando na mudança de comportamentos e atitudes de seus beneficiários em busca de uma vida mais equilibrada e saudável.

Desenvolve ações e programas nas linhas de cuidados da Saúde da Mulher, Saúde Mental e Nutricional, Saúde do Adulto e do Idoso e Doenças Crônicas, através de uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais das áreas de educação física, fisioterapia, nutrição, enfermagem e psicologia.

#### PROGRAMAS DESENVOLVIDOS EM NOSSO ESPAÇO VIVER BEM

**VIVA SAÚDE:** destinado a beneficiários de 20 a 59 portadores de doenças crônicas e/ou sedentários.

O sedentarismo, aliado a uma alimentação inadequada, leva à obesidade, hipertensão e hiperglicemia, que podem ser prevenidas e controladas, possibilitando ao paciente viver com mais disposição. O Programa Viva Saúde estimula seus beneficiários a adoção de hábitos saudáveis. Com uma equipe preparada para avaliar e conhecer as necessidades de cada um, o programa incentiva a prática de atividade física, realizada no Espaço Viver Bem duas vezes por semana, além de orientação através de palestras, oficinas e dinâmicas. Os beneficiários são monitorados após alta do programa pela equipe multidisciplinar, pensando em seu bem-estar e qualidade de vida.



**VIVA BEM:** destinado a beneficiários acima de 60 anos.

O idoso nos dias atuais não é mais visto como alguém doente e dependente. Hoje, além de trazer consigo toda sua experiência, ele está mais ativo, saudável e disposto. O Programa Viva Bem contribui para o crescimento da expectativa e qualidade de vida das pessoas acima de 60 anos, através de profissionais dispostos a conhecer e acompanhar as necessidades e a evolução de cada um.

O beneficiário é incentivado a praticar atividades que estimulem sua capacidade funcional, cognitiva e social, além de receber orientações por meio de oficinas, dinâmicas e palestras. Os idosos são acompanhados por uma equipe multidisciplinar, proporcionando a eles um envelhecimento sadio.

**VIVA SEM DOR:** destinado a beneficiários de 30 a 55 anos que sofrem com dores nas costas e articulações.

É comum em nosso dia a dia ouvirmos as pessoas reclamarem de dores nas costas e articulações, que podem ter diferentes origens. Quando a sensação de desconforto e o incômodo são intensos, é preciso tratar para que não haja uma evolução do caso.



Assim, o programa Viva sem Dor auxilia os beneficiários que sofrem dessas patologias. O acompanhamento multidisciplinar, incluindo fisioterapeutas, visa identificar as necessidades do paciente, promovendo o fortalecimento da coluna vertebral e realinhamento da postura através de atividades terapêuticas e alongamentos. O beneficiário também participa de palestras, oficinas e dinâmicas e é acompanhado após a alta do programa através de monitoramento telefônico realizado pela equipe multidisciplinar, pensando no seu bem-estar e qualidade de vida, assegurando um tratamento adequado e possibilitando a ele viver de forma mais tranquila e prazerosa.



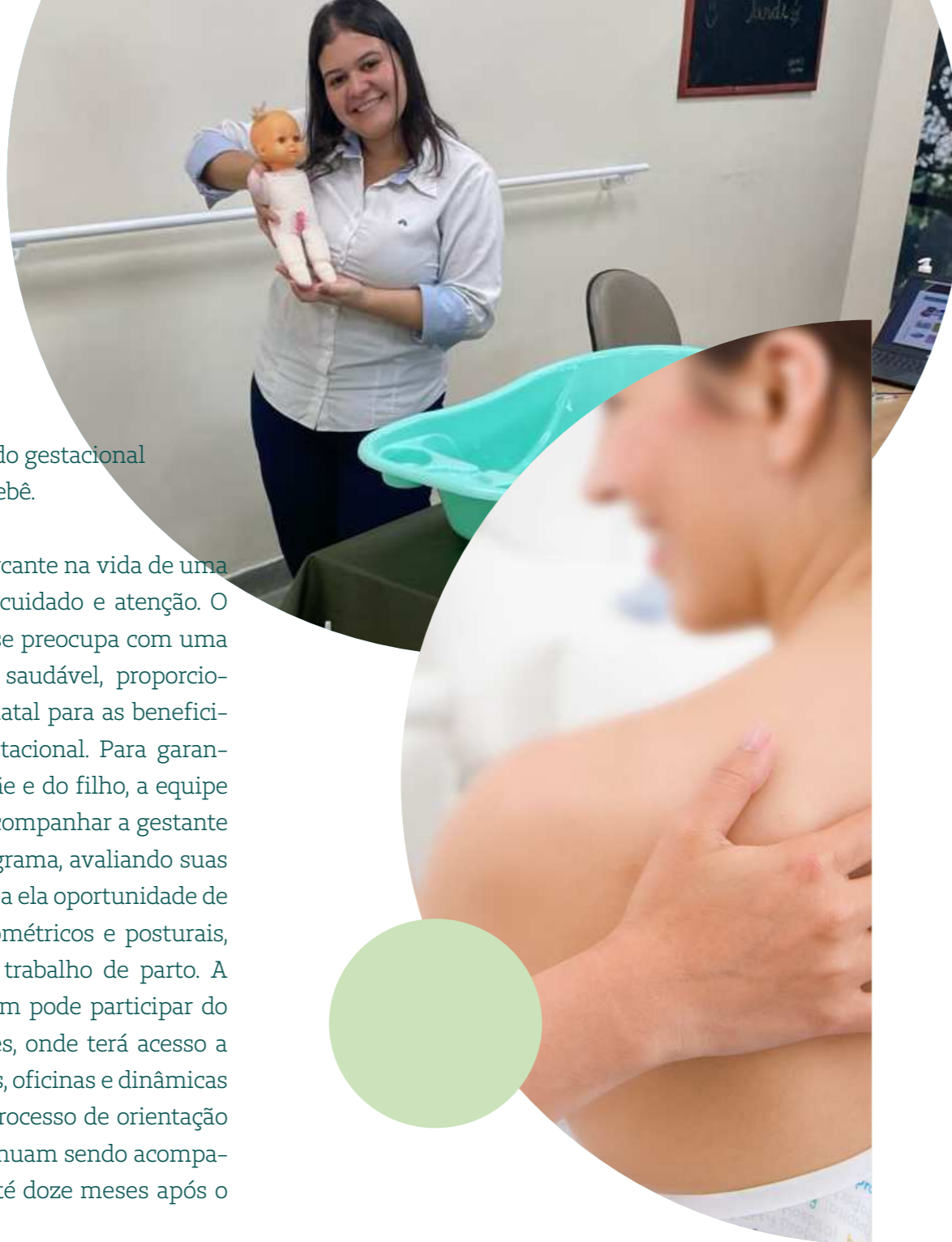
**VIVA VIDA:** do período gestacional até 1 ano de vida do bebê.

O momento mais marcante na vida de uma mulher merece todo cuidado e atenção. O Programa Viva Vida se preocupa com uma gravidez tranquila e saudável, proporcionando um bom pré-natal para as beneficiárias em período gestacional. Para garantir o bem-estar da mãe e do filho, a equipe multidisciplinar irá acompanhar a gestante desde o início do programa, avaliando suas necessidades e dando a ela oportunidade de realizar exercícios isométricos e posturais, preparando-a para o trabalho de parto. A futura mamãe também pode participar do Encontro de Gestantes, onde terá acesso a uma série de palestras, oficinas e dinâmicas que fazem parte do processo de orientação às grávidas, que continuam sendo acompanhadas pela equipe até doze meses após o nascimento do bebê.

**VIVA MULHER:** destinado a beneficiárias acima de 40 anos que não realizaram mamografia nos últimos 12 meses.

Segundo tipo mais frequente no mundo, o câncer de mama é o mais comum entre as mulheres, respondendo por 22% dos novos casos a cada ano, e a prevenção primária é realizada através do exame de mamografia. Conhecer o próprio corpo é um ótimo caminho para prevenção e o Programa Viva

Mulher auxilia o público feminino nessa questão, informando e alertando sobre essa doença que, se diagnosticada em estágio inicial, permite um tratamento menos invasivo. Uma equipe especializada recepciona as mulheres e as encaminha para a realização do exame. Após o rastreamento, realizado por um médico especialista, caso seja necessário, a beneficiária será acompanhada por uma equipe multidisciplinar. É a saúde da mulher nas mãos de quem se preocupa com seu bem-estar.



## AÇÕES PRATICADAS EM 2023

### • PALESTRAS

O Dr. Marco Aurélio Lara, médico coordenador do Espaço Viver Bem, realizou duas palestras educativas tendo como temas: Hipertensão Arterial e Vacinação.

### • AGOSTO DOURADO

A cor dourada faz menção ao padrão “ouro” de qualidade do leite materno. Isso porque esse alimento é completo para o bebê até os seis meses de idade, oferecendo todos os nutrientes necessários nessa fase. A amamentação traz benefícios mútuos para mães e bebês. Para mostrar e reforçar a importância da amamentação, o Espaço Viver Bem realizou um encontro para abordar o tema, unindo gestantes e puérperas, em um ambiente acolhedor e confortável.

### • OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL

O Espaço Viver Bem, em parceria com os médicos cooperados - Dra. Fabiane Cristine Wenchenck Botelho Cabral (mastologista), Dra. Luciane Goia de Araújo Zamboni (ginecologista) e Dr. Luiz Eduardo Azevedo Ferretti (urologista) - realizou uma campanha para conscientização da prevenção dos cânceres de mama e próstata. A busca dos beneficiários para a campanha ocorreu através do mapeamento das bases de dados, verificando aqueles que se enquadrassem no perfil do público-alvo e na indicação de elegibilidade pelo ambulatório das empresas e pelos médicos cooperados,

sendo mulheres acima de 40 anos que não realizaram exame de mamografia nos últimos 12 meses e homens com idade de 45 a 75 anos, que não realizaram o exame PSA Total nos últimos 12 meses.

No ano de 2023 o Espaço Viver Bem promoveu uma pesquisa de satisfação realizada com seus usuários, onde obteve um índice de satisfação geral de 99,31%, reflexo do padrão dos serviços multidisciplinares prestados.



## LABORATÓRIO

### Unimed Laboratório

Para cumprir com o seu propósito de aprimorar a jornada do paciente para otimizar o seu tempo e manter o cuidado e a humanização que sempre teve, investiu em tecnologias que reforçam o seu compromisso com a qualidade e proporcionam melhorias em todas as etapas do processo, desde a solicitação dos exames no consultório médico até a retirada dos resultados.



## RESULTADOS LABORATÓRIO UNIMED CAÇAPAVA

- Número de atendimentos realizados: 30.066
- Quantidade de tipos de exames oferecidos: 641
- Número de exames realizados: 423.145
- Quantidade de exames realizados em laboratórios terceirizados: 61.160
- Resultado da Pesquisa de Satisfação 2023
- Indicador

**Meta: 95%**

**1º Semestre: 98,2%**

**2º Semestre: 98,0%**

No ano 2023, o Laboratório Unimed Caçapava, implantou duas ações de Gestão de Mudanças:

**1ª Mudança:** Captação de clientes para o Posto de Coleta. Com a reabertura da unidade em 20/06/2022, o objetivo do plano de ação vigente é atingir a meta de 30% do volume total de atendimentos na unidade. Com a expansão da área de atuação Unimed

Caçapava frente à Taubaté, o fortalecimento dessa unidade de coleta torna-se prioritário; **2ª Mudança:** Troca do equipamento no Setor Hormônios. Diante do crescente aumento da quantidade de exames por paciente, verificamos a necessidade de inovar o parque tecnológico. Fizemos um levantamento no mercado e optamos pela troca do equipamento Access pelo DXI800, otimizando a operação com agilidade e segurança de resultados. A capacidade de produção do novo equipamento é de 400 testes por hora.

### Análise de Mudanças consolidadas com eficiência em 2023:

- Extensão do horário de coleta para 15h e aberturas aos sábados nas duas unidades, garantindo a satisfação e atendendo às necessidades dos clientes;
- Ensaio de Proficiência e Controle de Qualidade com a utilização das ferramentas: Controllab e Qualichart. A Controllab tem como foco verificar o desempenho analítico geral.

Além disso, dispõe de indicadores analíticos para alcançar as metas de excelência no ensaio e facilitar a tomada de decisões. Oferece serviços precisos, incontestáveis e que se destacam nos mercados nacional e internacional. Conta com o apoio exclusivo de importantes sociedades científicas e o reconhecimento das principais normas relacionadas a: ISO 9001, 17025, 17034 e 17043. Já a plataforma Qualichart controla o ambiente analítico de forma prática, realiza a análise crítica de não conformidades e evidencia a confiabilidade nos resultados dos exames.



### Laboratório Unimed

Rua Bento Viêira de Almeida, s/n  
Centro - Caçapava/SP

### Horário de Funcionamento:

Segunda a sexta-feira - das 7h às 17h.  
Sábado - das 7h às 11h.

## FARMÁCIA

A Farmácia Unimed Caçapava é exclusiva para atendimento de beneficiários da Unimed Caçapava, oferecendo medicamentos de procedência garantida, inclusive genéricos dos melhores laboratórios.

Em um ambiente amplo e aconchegante, temos toda linha de perfumaria e dermocosméticos, linha infantil e adulto de fraldas e muitas novidades em todos os

setores. Os pedidos podem ser feitos por telefone, WhatsApp, com opção de Delivery Gratuito. É mais um serviço da cooperativa que visa beneficiar o usuário.

Através de negociação com laboratórios e de uma política de redução de custos da cooperativa, ela pode oferecer medicamentos com preço baixo, inclusive genéricos dos melhores laboratórios, com garantia de qualidade.

Pensando em melhor atender seus clientes, a farmácia conta com amplo espaço, estacionamento próprio e com todo conforto, baseado no Jeito de Cuidar Unimed. Está certificada com a ISO 9001:2015, por meio do órgão certificador DNV-GL, e em conformidade com a legislação da ANVISA e CRF (Conselho Regional de Farmácia).

Como os medicamentos são produtos especiais feitos para diagnosticar, prevenir, curar doenças e/ou aliviar sintomas, mas quando usados de forma incorreta, podem ser prejudiciais à saúde e levar até à morte, a Farmácia Unimed Caçapava oferece aos seus clientes um programa completo de assistência farmacêutica, que incluem orientações sobre uso racional de medicamentos, reutilização, armazenamento e descarte seguro.

## Nossa Farmácia tem muitas vantagens para você.

- Estacionamento próprio.
- Farmacêutico para tirar dúvidas.
- Compre seus produtos por telefone ou WhatsApp e receba onde estiver.

• **WHATSAPP: 12 99774-2982**

O Sistema de Delivery, que foi destaque durante o período da pandemia, mais uma vez se apresentou como uma alternativa fundamental no atendimento ao público que necessita de assistência em medicamentos. Foram realizadas mais de 4 mil entregas aos beneficiários do convênio.



Faturamento 2023  
**R\$ 4.5 Milhões**



**Horário de Funcionamento**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h30.

T: (12) 3654-7310

WhatsApp: (12) 99774-2982

E-mail: atendimentofarmacia@unimedcpv.com.br

**Responsável:** Lilian Theresa Livoratti de Barros Mendes - CRF:33260

Licença de Funcionamento: N° CEVS 350850403-477-000022-1-6  
AFE (Autorização de Funcionamento de Estabelecimento - ANVISA): 0515660

Em 2023 mais uma vez, a Farmácia Unimed Caçapava dispensou medicamentos oncológicos aos seus pacientes em atendimento a RN nº 465/2021 da ANS, que define as diretrizes de fornecimento da medicação para tratamento de pacientes oncológicos. Ao todo mais de 70 beneficiários foram assistidos. Essa é mais uma forma de demonstrar o quanto a Unimed Caçapava é preocupada com seus clientes, disponibilizando formas diferenciadas de serviços e produtos.

No ano de 2023, foram realizadas ações da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) em empresas conveniadas, com o intuito de divulgar a farmácia. Foram realizadas atividades como:

- **Aferição de Pressão Arterial;**
- **Glicemia.**

A Farmácia Unimed Caçapava possui uma competente equipe de profissionais farmacêuticos, com excelência na prestação do serviço, prezando por um atendimento que tem como foco principal a saúde do paciente, e não apenas a comercialização dos produtos.

**SOU**

Para ampliar o apoio às empresas no campo da Medicina e Segurança do Trabalho, a Saúde Ocupacional Unimed (SOU) reestruturou atividades, acompanhando o planejamento estratégico da Unimed Caçapava e elaborando contrato exclusivo para clínicas e consultórios de médicos cooperados, com custos atrativos, potencializando aproximação e satisfação dos mesmos. Além dis-

so, ampliou a rede credenciada e atualizou as equipes em relação aos novos cenários de home office e mudanças de legislação. Um dos desafios foi o apoio aos clientes na implementação do eSocial, plataforma do Governo Federal que prevê o armazenamento em um ambiente nacional virtual de todas as informações trabalhistas, previdenciárias e tributárias.

*Tipos de Exames - Admissional, Periódico, Mudança de Risco, Retorno ao Trabalho, Demissional - Clínico, Acuidade visual, ECG, EEG, Espirometria, Exames laboratoriais*

- **Em pesquisa com os 38 principais clientes da SOU, obtivemos um índice de 100% de satisfação, comprovando nossa qualidade em cada entrega.**

	2021	2022	2023
Número de empresas atendidas	30	36	68
Número de atendimentos no SOU e Intercâmbio	3.472	5.715	5.623

*Término do ano com 32 contratos a mais do que em 2022 (acréscimo de 89%).*

**METAS 2024**

- Implantação do DSS mensal (Diálogo de Saúde e Segurança), que propiciou conscientização e aproximação entre o departamento e os colaboradores e suas lideranças;
- Viabilizada a assinatura digital para documentos de segurança e saúde, ação que gerou tanto agilidade no trâmite de documentos entre SOU e clientes, como reduziu significativamente a necessidade de impressão de documentos;
- Está em desenvolvimento projeto para elaboração e comercialização de LTCAT – Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho;
- Será mantida a mobilização de todos os membros do departamento, para continuarmos captando novos clientes.

## HOSPITAL

No ano de 2023, o Hospital deu continuidade ao processo de melhoria nos processos administrativos e assistenciais, no atendimento aos clientes, sempre pautado pela segurança e cuidado com o paciente, trabalho que vem se mostrando positivo, por meio da melhoria dos indicadores assistenciais e administrativos, além da percepção dos pacientes.

Também deve ser realçado o comprometimento da direção hospitalar em fortalecer no Hospital a atuação das diversas especialidades médicas que contaram com ações, a fim de fomentar o trabalho médico e o atendimento de qualidade, tendo como destaque a ampliação dos serviços de atendimento à mulher no Centro de Especialidade do Hospital. A direção do hospital seguirá com o compromisso do bem-estar social dos colaboradores, prestadores de serviços e corpo clínico, bem com o objetivo maior que é o atendimento de excelência e qualidade ao cliente.

Todos os **68 mil atendimentos** realizados no Hospital durante o ano de 2023 foram prestados com melhorias já perceptíveis em sua execução, e tendem a criar um processo contínuo de adequação e melhoria nos fluxos operacionais e assistenciais, tendo como referência a implantação de programas e processos focados na qualidade como a preparação para certificação da ISO 9001:2015 para o ano de 2024, e o reconhecimento do Hospital no programa Valoriza da FESP, onde recebemos a certificação Bronze no ciclo 2022/2023 do programa.

**Recepção:** Durante o ano foram ministrados treinamentos para a equipe sobre o padrão de atendimento prestados aos beneficiários, explorando a importância do atendimento humanizado, ético, assertivo, empático, na busca de um formato que demonstre confiança e segurança aos beneficiários e prestadores.

Todo este modelo de atendimento também foi iniciado no Centro de Especialidades do Hospital no mês de agosto, com os atendimentos voltados à saúde da mulher.

**Enfermagem:** Além das melhorias contínuas, a principal novidade na equipe assistencial do Hospital em 2023 foi a remodelação da educação permanente, que agora tem um profissional exclusivo. Com o objetivo de promover a atualização e capacitação contínua dos colaboradores do Hospital, foram trabalhadas diferentes estratégias, aumentando a participação ativa dos colaboradores, o que permitiu identificar e solucionar desafios operacionais, além de fortalecer o comprometimento da equipe assistencial. Outro ponto que trouxe impactos de melhorias foi a realização de reuniões mensais com supervisão de enfermagem, que contribuiu significativamente para o aprimoramento da qualidade da assistência e homogeneização dos processos. Outra ferramenta que vem contribuindo para o processo de melhoria na comunicação é o round multidisciplinar diário, onde cada profissional faz uma avaliação dentro da sua especialidade, o que possibilitou a ampliação, integração e compartilhamento das informações que definem as condutas adotadas durante a assistência.

O **NSP - Núcleo de Segurança do Paciente** desenvolveu as 6 metas internacionais, onde foi revisto os protocolos e, dentro de cada meta, implantado ações. Como desdobramento, temos a aquisição do colchão pneumático, colchão de silicone para posicionamento cirúrgico, mudança na identificação do paciente, no agendamento cirúrgico com registro através WhatsApp e e-mail, entre outras ações que tem como objetivo aumentar a segurança e a qualidade na assistência.

Na Central de Materiais Esterilizados houve a implantação da avaliação diária das entregas realizadas pelos fornecedores externos como os de Órtese, Prótese e Materiais Especiais, melhoria no controle de validade dos materiais estéreis através de etiquetas coloridas, implementação do liberador de carga para maior segurança da esterilização, e atualização do método de registro dos ciclos de esterilização.

**Auditoria:** A Auditoria do Hospital trabalhou ao longo desse ano in loco, nortear e conscientizando quanto ao bom uso dos materiais e medicamentos, prevenindo perdas e reduzindo custos.

Foi realizado também treinamento com o setor de Farmácia para discutirmos sobre a importância da rastreabilidade dos materiais e medicamentos dispensados.

Ao longo do ano, recebemos auditores de outras Unimed's que puderam avaliar prontuários e contas hospitalares, demonstrando transparência em nosso atendimento e minimizando possíveis glosas. A auditoria esteve presente também em reuniões externas de Auditores do Vale do Paraíba, para debater questões oportunas

como OPMES, inativação de matérias e a cobertura ou não de procedimentos.

**Farmácia:** No ano de 2023, todo o estoque de material e medicamento para dispensação foi centralizado na farmácia, evitando assim o desperdício e compras em maior quantidade (não havendo a necessidade de ter vários subestoques). Atualmente, tanto o setor de Pronto Atendimento e Centro Cirúrgico contam apenas com carrinho de emergência, sendo dispensado MAT/MED necessário para cada paciente de acordo com a necessidade apresentada.

Iniciamos também a substituição das escovas de clorexidina (com resíduo para descarte) pelo Surgical Scrub, um antisséptico à base de álcool para assepsia cirúrgica, eliminando assim os resíduos para descarte e valor de aquisição.

A farmácia também conta com a dispensação 100% com dupla conferência, um ganho para a segurança do paciente, pois com a retirada do estoque dos setores, a dispensa é rastreada pela Farmácia que controla toda dispensação em nome do beneficiário, gerando assim um histórico fidedigno do MAT/MED utilizado.

Em relação ao **Núcleo de Segurança do Paciente**, foi elaborado o Protocolo de Administração Segura de Medicação, para nortear a aquisição, armazenagem e administração da medicação. Também foi revisado e atualizado o Manual de Estabilidade e criado o padrão de diluição de medicamentos do Hospital.

**SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar:** Acompanhamento de vigilância ativa dos pacientes internados e bus-

ca fonada no pós-cirúrgico, realizando o monitoramento e trazendo informações necessárias para discussões dos casos e conclusão de possíveis infecções; padronização e validação junto à equipe de higienização dos produtos de higiene; atualização e validação do manual de limpeza e higienização da empresa terceirizada.

Com a substituição da empresa de higienização, foi realizado o levantamento dos produtos saneantes utilizados, que foram tabelados com as informações importantes como: princípio ativo, diluição, indicação, especificações e registro na Anvisa. Em seguida, foi então analisado e aprovado pelo CCIH para uso.

De acordo com as campanhas de vacinação já propostas pelo Ministério da Saúde em parceria com a Vigilância epidemiológica Municipal, foram realizadas campanhas de vacinação da Covid-19 e Influenza.

Juntamente com a coordenação da CME e Farmácia, foram analisadas melhorias para o setor, onde foi instituído novo produto para a limpeza, desincrustação e revitalização de peças e instrumentos cirúrgicos, além de liberador de carga para maior segurança do paciente e rastreabilidade.

Ainda com o cenário Covid-19 presente, tivemos uma diminuição dos casos com uma liberação das restrições referente ao uso de máscaras em todo ambiente hospitalar, sendo obrigatório o uso nas áreas assistenciais, conforme o Manual do Ministério da Saúde.

Mesmo com essa diminuição dos casos, ainda tivemos um aumento nos meses de março, abril e maio e, posteriormente, novo aumento em outubro, já com queda em novembro e dezembro. Não houve um número

alto de casos que necessitou de internação no nosso hospital, mas ainda ocorreram internações que demandaram a necessidade de alteração e remanejamento do setor de internação devido ao isolamento.

No período sazonal, onde há um aumento das arboviroses como a dengue, que representa grande problema de saúde pública, nos meses de abril e maio houve um pequeno aumento, o que levou à realização de uma maior vigilância.

Já as campanhas de higienização das mãos têm como objetivo conscientizar de maneira dinâmica e lúdica a importância da higienização das mãos, como uma das metas internacionais de segurança do paciente e o controle das infecções relacionadas a assistência à saúde. Realizamos campanhas da higienização das mãos no mês de maio, abordando e lembrando a correta técnica e os 05 momentos preconizados para sua realização. Durante a campanha, os olhos dos colaboradores foram vedados e tinta guache foi aplicada nas mãos para simular a técnica. No mês de outubro, foi elaborado um jogo Quiz sobre higienização das mãos, com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância dessa prática. O objetivo era chegar ao final do jogo sem prorrogar a internação ou causar prejuízo ao paciente devido algum tipo de imperícia, imprudência ou negligência.

Também demos continuidade nas apresentações dos indicadores em reuniões mensais para toda a liderança do hospital, podendo assim demonstrar para a equipe as ações desenvolvidas e trabalhadas pela SCIH, além de alinhar alguns processos como:

- Melhoria da adesão da profilaxia ci-

rúrgica e seu uso desnecessário;

- Trabalho contínuo na conscientização sobre higienização das mãos;
- Padronização da técnica de coleta de culturas pela supervisão de Enfermagem, para diminuir contaminação da amostra durante o procedimento;
- Nas reuniões do CCIH, foi discutida novamente a necessidade e importância da implantação do protocolo de Sepsis. Obtivemos sucesso e o protocolo foi elaborado pela Diretoria Hospitalar e aprovação do médico da SCIH, com previsão de início no próximo ano após orientação a toda equipe;
- Realizamos a substituição do colírio de nitrato de prata pela solução de PVPI conforme ofício CIB 36/2023.

**SESMT:** No ano de 2023, foi realizado conforme o Planejamento de Trabalho do SESMT as ações abaixo relacionadas:

- Ensaio de todos os EPIs conforme exigências da Norma Regulamentadora NR 10 - SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS EM ELETRICIDADE;
- Teste Hidrostático de todas as mangueiras de combate a incêndio;
- Treinamento da Brigada de Incêndio com a participação de 42 colaboradores de todos os setores e plantões do Hospital;
- Atualização e emissão do PGR - Plano de Gerenciamento de Riscos, conforme determina a NR 01 - DISPOSIÇÕES GERAIS e GERENCIAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS no sistema SOC;

- Medições de ruído de todos os setores;
- Medições de luminosidade de todos os setores;
- Processo de CIPA Gestão 2023/2024;
- Teste dos EPIs Plumbíferos;
- Atualização do PGRSS - Plano de Gerenciamento dos Resíduos do Serviço de Saúde;
- Atualização do PPRAMP - Plano de Prevenção e Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes;
- Elaboração do LTCAT - Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho;
- Treinamento NR 12 - Capacitação e Segurança em Máquinas e Equipamentos para os colaboradores da Manutenção;
- Treinamento de PGRSS - Programa de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde para todos os colaboradores e terceiros;
- Treinamento de Biossegurança - NR 32 para os colaboradores com exposição a agentes biológicos;
- Treinamento de Produtos Químicos e FISPQ para equipe de manutenção, centro cirúrgico e CME;
- Treinamento de NR 06 - EPIs - Equipamento de Proteção Individual para todos os colaboradores expostos a riscos ambientais em suas atividades;
- Treinamento de Fluxo de Acidentes de Trabalho para todos os colaboradores;
- Treinamento de Implantação da Lâmina de bisturi com dispositivo de segurança;
- Treinamento de Proteção Radiológica;



- ca para todos os colaboradores da Radiologia e Centro Cirúrgico;
- Campanha de Higienização das Mãos, realizada pela CIPA/SESMT, juntamente com o CCIH: ação de coleta de cultura das mãos dos voluntários para ser encaminhada para análise. O resultado foi mapeado pela equipe do CCIH e um adesivo de participação foi distribuído para todos os colaboradores participantes da Campanha;
- Campanha de Boas Práticas, na qual os colaboradores receberam reforço sobre as condutas de boas práticas e higiene na área da saúde;
- Campanha Operação Adornos, para os colaboradores expostos a riscos biológicos;
- Abril Verde, que promove a conscientização sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador brasileiro, onde fizemos abordagem in loco para conscientizar todos sobre Prevenção de Acidentes de Trabalho. Também entregamos a todos os colaboradores adesivos para serem fixados em seus uniformes nos dias do evento e uma planta suculenta personalizada com o tema;
- XIII SIPAT com plataforma digital, vídeos de conscientização, fato e fake, hábito saudável e jogos;
- I Concurso de Fotos com o tema Segurança do Trabalho, com a participação de colaboradores e terceiros. O vencedor recebeu um vale-alimentação para ser utilizado nos estabelecimentos credenciados pelo fornecedor;

- Campanha de arrecadação de alimentos não perecíveis para serem doados ao asilo de Caçapava, realizada pelo SESMT e a CIPA;
- Semana da Beleza, com serviços de massagem, designer de sobrancelhas e manicure para os interessados;
- Regimento do Comitê de Desperdício do Hospital Unimed de Caçapava, elaborado pelo SESMT;
- Tivemos somente 05 acidentes de trabalho no ano de 2023;
- Não tivemos acidentes de trabalho com afastamento maior de 15 dias nos últimos anos.
- Taxa de Gravidade: De acordo com os parâmetros da OIT (Organização Internacional de Trabalho), nossa taxa de gravidade é no parâmetro Muito Bom. O indicador indica uma queda significativa da taxa de gravidade no comparativo anual dos anos anteriores;
- Taxa de Frequência: De acordo com os parâmetros da OIT (Organização Internacional de Trabalho) nossa taxa de gravidade é no parâmetro Muito Bom. O indicador indica uma queda significativa da taxa de gravidade no comparativo anual dos anos anteriores.

**Fisioterapia:** Os últimos anos foram extremamente desafiadores, especialmente no que diz respeito à atuação dessa classe de profissionais no ápice dos casos de Covid-19, o que consolidou o comprometimento e a competência técnica da equipe. O ano de 2023 não foi diferente, pois como inicialmente apontado, os profissionais estiveram diretamente engajados e motivados para elevar o serviço hospitalar a

um grau de excelência jamais visto. A liderança da equipe de fisioterapia participou de todas as melhorias apontadas, sempre em contato com a direção hospitalar e dos demais núcleos, seja por meio de reuniões periódicas, atendendo prontamente às solicitações, opinando sobre diversos temas e oferecendo sugestões.

Houve ainda a elaboração dos indicadores de qualidade deste serviço, levantados mensalmente através da Reunião de Líderes, onde é demonstrada a performance do trabalho prestado.

Em relação à equipe operacional de fisioterapia, houve aumento expressivo na quantidade de profissionais, passando de 2 para 5 colaboradores, todos com título de especialista na área hospitalar.

Fato importante a ser ressaltado é que, ao agregar mais profissionais à equipe, o serviço se compromete com a elevação da qualidade do trabalho e evita a sobrecarga do profissional.

Ainda a respeito da operacionalidade do serviço, outro fato marcante no ano de 2023 foi a extensão da abordagem fisioterapêutica a um grupo até então privado deste acompanhamento: os cirúrgicos de pequeno e médio porte. Isso garantiu o rápido restabelecimento da saúde, menor tempo de internação e melhor preparação para os cuidados após o procedimento. Na intenção de padronizar o serviço prestado em grau de excelência e visando maior abrangência e padronização dos atendimentos, foram elaborados protocolos, com base técnica e científica atualizada.

Recentemente, foi dado mais um passo em direção à aprovação pela auditoria hospita-

lar, com a elaboração da cadeia cliente-fornecedor em parceria direta com a liderança.

**Coordenação Hospitalar:** No ano de 2023, obtivemos um foco maior na revisão e estruturação do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital, além da participação no programa Valoriza promovido pela Fesp, onde fomos premiados com a certificação Bronze no programa de Qualidade.

Desdobramos os processos de gestão da qualidade e segurança do paciente e, em meados de julho, fomos auditados pelo time auditores internos da Operadora, com base nos requisitos da NBR ISO 9001:2015, resultando na geração de um plano de ação para ser trabalhado ao longo do ano de 2024.

**Radiologia:** Contratamos uma consultoria para suporte e ciclo de treinamentos ao setor, com a revisão dos processos, construção novos procedimentos e revisão da tabela de técnicas, com base na legislação vigente. Também foram ministrados treinamentos e realizadas reuniões periódicas de alinhamento com a equipe, melhorando assim a comunicação entre a equipe e seus líderes imediatos, além da aquisição do novo equipamento de radiologia, melhorando assim a qualidade e segurança na realização dos exames.

**Remoção:** Foram ministrados treinamentos e realizadas reuniões periódicas de alinhamento com a equipe, melhorando assim a comunicação entre a equipe e seus líderes imediatos. Também foi criado processo para gestão e organização das demandas, com envolvimento das áreas, melhorando assim a comunicação e oti-



mizando o processo logístico assistencial e administrativo do hospital.

**Higienização:** Participação junto ao setor de contratos no processo de avaliação e qualificação do fornecedor, contribuindo com novo escopo de trabalho, visitas de benchmarking, avaliação e validação das novas propostas de implementação da empresa de higienização. Também foi feito o acompanhamento e participação no processo de implementação do novo contrato de higienização, participação nos treinamentos operacionais, integração e reuniões de alinhamento dos processos juntos à alta administração da nova empresa de higienização.

**Manutenção:** A equipe de manutenção realizou várias atividades em 2023, atendendo as demandas de manutenções prediais e tecnologias médicas. Também acompa-

nhamos a aquisição do novo aparelho de raios X fixo, renovando nosso parque tecnológico no setor de Diagnóstico.

Fizemos a aquisição do Carrinho Plataforma de Aço Dobrável 300kg para transporte de caixas, melhorado nosso transporte, trazendo segurança para os materiais transportados e facilitando o deslocamento para a CME (Central de Material e Esterilização). Também foram adquiridos alguns equipamentos para o Centro de Especialidades, como o biombo, amnioscópio, detector fetal, maca ginecológica, entre outras melhorias para atender os pacientes.

**Laboratório:** Em 2023, o laboratório do Hospital Unimed Caçapava realizou ações de melhoria em seus processos, como:

- Diminuição do uso de papéis impressos no setor, dando prioridade a processos eletrônicos disponíveis;

- Troca de equipamentos que já estavam obsoletos no mercado, como os aparelhos de Hematologia e Gasometria/Eletrólitos. Esses aparelhos foram adquiridos após um estudo entre o laboratório e a direção/gestão, visando tanto a tecnologia quanto custo-benefício.

Um diferencial do aparelho de Gasometria/Eletrólitos (Cobas b 221) é a possibilidade de escolher na tela quais os parâmetros serão dosados, diminuindo assim o volume de amostra a ser utilizado, de acordo com o pedido médico.

Já o aparelho de Hematologia (Sysmex XN-550) conta com um diferencial leucocitário em 5 partes, além da liberação de presença de Granulócitos Imaturos. Isso significa que para os plantonistas, há uma diminuição da necessidade de confirmação de resultado em lâmina no microscópio, proporcionando um resultado mais confiável e

maior agilidade na liberação dos mesmos. Como parte da política do Laboratório, prezamos pela excelência, tempo ágil de atendimento e liberação dos exames, buscando sempre cumprir as metas estabelecidas. Para o ano de 2024, o Hospital almeja a certificação da ISO 9001:2015 para melhorar o fluxo e qualidade do atendimento, a eficiência de seus processos assistências, a empatia e a humanização em cada processo, sempre em busca da excelência em saúde para seus pacientes por meio de uma estrutura física e tecnológica para seus médicos e colaboradores. A solidez em nosso modelo permite o Hospital manter-se como referência no atendimento hospitalar no município de Caçapava-SP e buscar essa condição junto a região expandida.



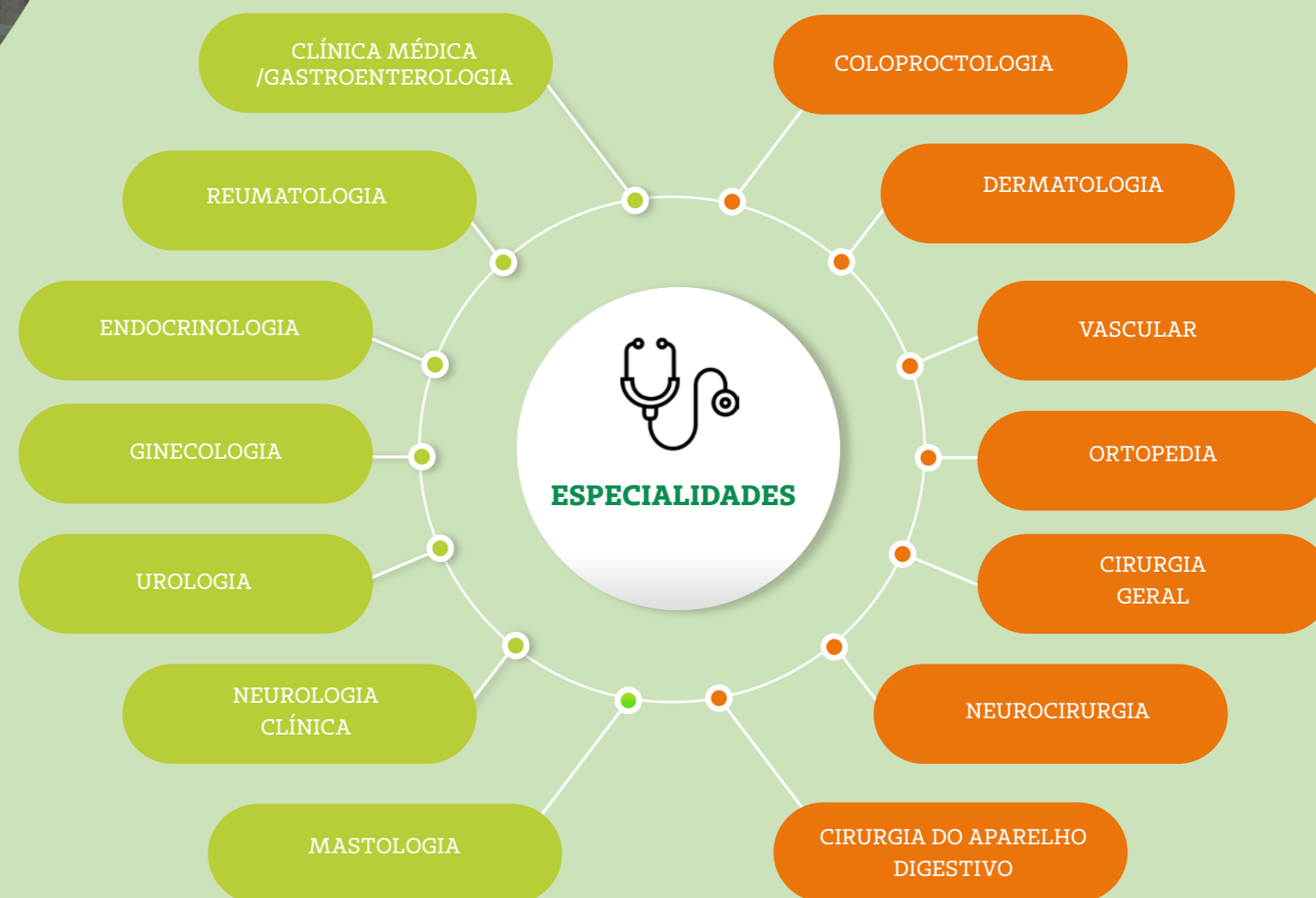
UM NOVO ESPAÇO  
TOTALMENTE DEDICADO  
AO ACOLHIMENTO  
E TRATAMENTO  
HUMANIZADO DE  
PACIENTES.

#### CENTRO DE ESPECIALIDADES VIA VALE

Dando continuidade ao Plano de Expansão de Área, entre o final de agosto e o início de dezembro, a Unimed Caçapava implantou o Centro de Especialidades no Via Vale Shopping em Taubaté. O objetivo é prover acesso dos beneficiários aos serviços de saúde, proporcionando uma experiência rápida, resolutiva e humanizada. A unidade conta com uma ampla recepção (80 posições de espera e 5 postos de atendimento), sanitários masculino, feminino

e PCD, fraldário, além de 10 consultórios onde os médicos das diversas especialidades atenderão consultas eletivas. O uso da tecnologia e de processos otimizados foram ferramentas empregadas desde o início deste recurso próprio, visando garantir a sustentabilidade e a satisfação dos clientes.

A prioridade do Centro de Especialidades Médicas é o bem-estar dos beneficiários, cooperados e colaboradores em um ambiente criado para um atendimento qualificado.



## Responsabilidade Econômica (201-1/102-45)

### DESEMPENHO ECONÔMICO

Indicadores financeiros são medidas quantitativas que revelam a situação financeira de uma empresa com base em seus resultados contábeis. São excelentes ferramentas que ajudam tanto o gestor em sua tomada de decisão quanto o investidor que está em busca da melhor relação entre risco e retorno para seu capital.

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.

ANO	FATURAMENTO TOTAL
2021	107.545.482,34
2022	115.544.634,71
2023	151.384.399,00

\*Incluindo Farmácia e o Hospital



As demonstrações de indicadores financeiros a seguir são referentes à Unimed Caçapava, única entidade relatada neste documento. Esses

resultados são frutos das decisões tomadas no cotidiano e transmitem suas responsabilidades e impactos sobre os resultados finais.

### FATURAMENTO POR MODALIDADE

Ano	Pré-pagamento	Fator de Coparticipação	Custo Operacional	Faturamento Operadora
2021	58.679.413,51	3.139.194,41	42.555.351,05	104.373.958,97
2022	57.205.698,26	3.597.671,24	49.414.069,67	110.217.439,17
2023	75.081.552,37	4.556.047,66	65.699.755,92	145.337.355,95

### CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO

2020	5.311.372
2021	5.833.918
2022	6.285.755
2023	6.482.826

### JUROS SOBRE CAPITAL DE TERCEIROS

2020	398.867
2021	451.022
2022	739.613
2023	1.478.238

### DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS TOTAIS

2020	72.688.349
2021	80.243.774
2022	88.148.768
2023	105.960.540

### RESULTADO ECONÔMICO

2020	6.447.086
2021	1.752.627
2022	3.940.353
2023	2.642.580

### BALANÇO SOCIAL

Descrição	2023	2022
Ingressos Totais	132.971.277,86	108.930.562,91
Eventos, Dispêndios Operacionais	- 108.027.900,32	- 85.491.130,48
Salários e Benefícios	- 16.459.975,13	- 15.866.485,52
Pagamentos para Provedores de Capital	- 1.684.514,70	- 878.254,25
Pagamentos ao Governo	- 4.156.307,71	- 2.734.339,66
Valor Econômico Acumulado	2.642.580,00	3.940.353,00
Lucro Operacional	- 542.270,00	- 801.087,42
Depreciação/Amortização	478.492,69	421.192,00
EBITDA	- 63.777,31	- 379.985,42

### SINISTRALIDADE

2020	71,85%
2021	80,88%
2022	85,42%
2023	82,80%

As operadoras estão implementando estratégias para controlar os custos e aumentar a eficiência operacional. A Unimed Caçapava empenhou-se fortemente neste propósito e conseguiu reduzir os custos assistenciais em 3,16%, resultando em um índice de sinistralidade em 82,80% no ano de 2023.

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\$ 151 milhões, com ticket médio de R\$ 493,75 (Faturamento Pré-pagamento + Fator/ Média de Beneficiário). Cabe destacar que o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão resultou em uma margem de retorno de 49,38% no ano de 2023.

## ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO E LIQUIDEZ

Endividamento Geral:	=	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
		58,89%	54,38%	55,90%	54,22%

O Grau de Endividamento demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O endividamento geral terminou 2023 em 58,89%, o que demonstra a solidez financeira da cooperativa, com todos os compromissos rigorosamente em dia, representando um fluxo de caixa saudável.

Índice de Liquidez Corrente:	=	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
		1,81	1,77	1,74	1,75

O fluxo de caixa apresentou um índice de liquidez corrente de R\$ 1,81, evidenciando uma situação de conforto e liquidez financeira, com uma melhora no ciclo financeiro (prazo médio de recebimento versus prazo médio de pagamento).

Índice de Liquidez Geral:	=	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
		1,70	1,84	1,79	1,84

A Liquidez Corrente de 2023 aponta para R\$ 1,81. Isto significa que para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo, a cooperativa tem R\$ 1,81 para pagá-las. Ao olhar para Liquidez Geral, se tem R\$ 1,70 à disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

## APLICAÇÕES

	Vinculadas	Livres	Total
2020	8.424.252	22.701.431	31.125.683
2021	8.741.015	24.989.978	33.730.993
2022	9.650.936	25.762.153	35.413.089
2023	15.826.620	28.075.942	43.902.562

A cooperativa encerrou 2023 com mais de R\$ 43 milhões em aplicações financeiras. Deste montante, R\$ 15,8 milhões estão alocados em aplicações garantidoras de provisões técnicas junto à ANS, com suficiência de R\$ 28 milhões, superando a necessidade de ativos garantidores em 43,28%.

## PROVISÕES TÉCNICAS

Provisões Técnicas	
Anos	Total
2020	8.678.264
2021	9.486.340
2022	12.749.875
2023	17.098.607

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.

## CAPITAL BASEADO EM RISCO

Para apuração da necessidade mínima de patrimônio para garantir a solvência de sua operação, a ANS estabelece duas referências de cálculo, que são o Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) e o Capital Baseado em Risco (CBR), e o maior resultado destes cálculos determina a necessidade de capital regulatório.

	CAPITAL REGULATÓRIO (R\$)	DEZ/2023
Capital Baseado em Risco	PL AJUSTADO	41.167.388,23
	NECESSIDADE DE CAPITAL	17.429.742,91
	SITUAÇÃO	SUFICIENTE
	INSUFICIÊNCIA	0,00

## Despesas Administrativas

2020	9.480.604
2021	10.916.456
2022	11.992.477
2023	14.276.454

Desta forma, encerramos 2023 com situação suficiente.

As despesas administrativas mantiveram em 2023 o mesmo percentual de 2022, ficando em 17,31%.

Desempenho Econômico	2023*	2022	2021	2020
Receita Bruta	133.126.913	108.801.825	78.308.536	72.975.587
Receita Líquida	133.098.099	108.805.704	78.288.112	72.980.486
Ebitda	- 63.777	- 379.895	2.827.461	8.001.237
Resultado Líquido	2.642.580	3.940.353	1.752.627	6.447.086

\*O Ebitda avalia o fluxo de caixa livre de uma empresa, utilizando como base suas receitas e despesas. O termo é uma sigla em inglês para Lucro Antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)

**VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO - EM MILHARES DE REAIS (D201-1)**

Partes Interessadas	2023	2022	2021	2020
Cooperados	11.254.148,83	10.885.893,97	9.582.867,05	7.401.708,59
Terceiros/Fornecedores	7.881.010,93	4.732.088,89	7.054.697,86	5.174.103,15
Governo	4.156.307,71	- 289.743,56	2.366.232,07	3.172.642,42
Colaboradores	17.039.715,37	16.112.838,06	13.499.770,80	12.771.967,65

**CUSTO ASSISTENCIAL**

O custo assistencial é uma variável com impacto significativo no desempenho do nosso negócio. Com os desafios do cenário econômico e da saúde suplementar vivenciados no ano, as aproximações com nossos fornecedores foram essenciais para sustentar um custo assistencial competitivo e manter o nosso compromisso com a entrega de produtos e serviços de qualidade para o cliente.

Por isso, desenvolvemos uma gestão estratégica específica da rede de fornecedores de Órteses, Prótese e Materiais Especiais

(OPME), com foco na auditoria. Em 2023, utilizamos o painel de dashboard em tempo real, que contribuiu para termos um parâmetro e reflexo do trabalho contínuo de médicos e enfermeiros auditores, respeitando as normativas vigentes, para análise mais ágil dos procedimentos de alta complexidade e OPMEs, que demandam cotação, negociação e parecer técnico especializado de acordo com os Manuais de Auditoria vigente. Em 2023, o custo assistencial total foi de R\$ 70,59 milhões, representando 66,62% das receitas totais.



Sumário de Conteúdo GRI			
CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
102-1	Nome da Organização	20	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	45	
102-3	Localização da Sede	20	
102-4	Localização das Operações	20	Não há operação internacional.
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	20	
102-6	Mercados Atendidos	20	
102-7	Porte da Organização	20	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	22	
102-9	Cadeia de Fornecedores	61	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	33	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório.
102-11	Princípio ou Abordagem da Precaução	62	
102-12	Iniciativas Externas	12	
102-13	Participação em Associações	18	
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	06 e 07	Perspectivas da diretoria executiva com relação ao desempenho do ano de 2023.
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	06 e 32	
<b>ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE</b>			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	40	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	32	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança	33	
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
102-40	Lista de Partes Interessadas	18	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	24	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	18	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	18	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	17	
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	86	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	16	Sexto 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	16	
102-48	Reformulação de Informações	16	Não há qualquer reformulações de informações fornecidas em Relatórios anteriores nesta edição.
102-49	Alterações em Escopo e Limites	16	Não há alterações significativas em relação aos períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.
102-50	Período Coberto pelo Relatório	05	
102-51	Data do Último Relatório	05	O Relatório de Gestão referente ao período do exercício de 2022 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 27 de Março de 2023. Posteriormente, foi encaminhado aos públicos de interesse e disponibilizado no site da cooperativa.
102-52	Ciclo de Emissão de Relatórios	05	
102-53	Ponto de Contato para Perguntas Sobre o Relatório	05	
102-54	Declaração de Elaboração do Relatório de Conformidade com Standards GRI	05	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	05	
102-56	Verificação Externa	05	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa.
<b>201 - DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO</b>			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	86	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2023 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
<b>202 - PRESENÇA DE MERCADO</b>			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	25	
<b>301 - MATERIAIS</b>			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	13	
<b>307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	12	
<b>416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	73	
<b>417 - MARKETING E ROTULAGEM</b>			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	73	



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

Rua Coronel João Dias Guimarães, 435 - Vila São João - Caçapava | SP  
(12) 3654-8600 | 0800 013 0091

Central de Agendamento 0300.860.0000

ANS - Nº 33415-4

