

Unimed Vale  
Novo Paulista,

**CHEGAMOS  
MAIS LONGE**  
para estar mais **perto de**  
**VOCÊ.**

**RELATÓRIO**  
DE SUSTENTABILIDADE

**20  
24**

ANS - nº 33415-4







## Expediente

**Produção e Editoração:** Agência Verge

**Redação e Revisão:** Equipes de Projetos e Marketing Unimed Vale Novo Paulista

**Projeto Gráfico:** Agência Verge

**Fotos:** Shutterstock e arquivo Unimed Vale Novo Paulista

# SUMÁRIO

---

**Mensagem da Diretoria** 04

---

**Unimed Vale Novo Paulista** 08

---

**Reconhecimento e Certificações** 12

---

**Quem Somos** 16

---

**Recursos Próprios** 20

---

**Nosso Jeito de Cuidar *Negócios*** 51

---

**Nosso Jeito de Cuidar *das Pessoas*** 87

---

**Nosso Jeito de Cuidar *Sustentabilidade*** 114

---

**Responsabilidade Economica** 131

---

## Mensagem da Diretoria (102-14, 102-15)



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



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



Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti  
**Diretor Superintendente**

Em 2024 foram concretizadas ações de reposicionamento do nosso negócio, com a ampliação de sua área de atuação para Taubaté e municípios adjacentes. Com foco em prover garantia de acesso do Sistema Unimed, bem como a nossos clientes e empresas, ampliamos a rede e os recursos de atendimento, bem como implementamos o Centro de Especialidades no Via Vale Shopping, em Taubaté. Esses impactantes avanços foram resultado de uma rápida e necessária reformulação de nosso planejamento estratégico, que contemplou também o fortalecimento de recursos com tecnologia e inovação, sempre atendendo às melhores práticas de sustentabilidade. Ainda com ênfase às melhores práticas, nossa Unimed conquistou, em 2024, as seguintes certificações: Programa de Qualificação de Rede em Excelência e Sustentabilidade, ISO 9001:2015, Medalha EcoVadis (que reconhece práticas de sustentabilidade empresarial), Certificação Internacional de Energia Renovável e Certi-

ficado de Proficiência Controllab, que atesta a excelência em nossos processos laboratoriais. Ainda em 2024, seguimos fortalecendo o relacionamento com nossas empresas contratantes, marcado por disponibilidade e agilidade no atendimento das recorrentes solicitações e parcerias. 2024 foi, de certo, mais um ano desafiador, particularmente por ter exigido desta diretoria uma intensa integração e interação política no sistema, tanto regional, estadual e nacionalmente, para o alcance de nossos objetivos. Fiéis ao nosso planejamento estratégico, seguiremos em 2025 na busca incessante pela progressiva valorização do trabalho médico, sempre com vistas a também garantir a sustentabilidade econômica do nosso negócio, preservar os melhores indicadores de performance impostos pelo sistema e pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e prover atendimento aos nossos clientes com os mais altos padrões de qualidade. Merecem destaque as seguintes conquistas, que

já refletem o avanço de nossos planos: mais um aumento do valor da consulta médica, a distribuição de sobras (possível mesmo após a implementação de novos recursos e investimentos), e a inauguração de nosso novo Pronto Atendimento, na cidade de Taubaté – para março de 2025.

Não poderíamos encerrar essa mensagem sem enfatizar que toda essa intensa jornada de transformação, crescimento e protagonismo, pela qual vem passando nossa Unimed Vale Novo Paulista, é reflexo do trabalho e dedicação de médicos cooperados, conselhos, diretoria, funcionários e parceiros. Esse trabalho conjunto, com os melhores padrões de qualidade, engajamento, cooperação e atitude de pertencimento é nossa grande força motriz e diferencial para seguirmos juntos, ratificando a força e a perenidade do nosso negócio. Nosso genuíno reconhecimento e agradecimento.

***Saudações cooperativistas.***

# Mensagem do Gestor

GRI-2-22



Daniel O. Paiva  
**Gerente Geral**

Em 2024, enfrentamos, junto com nossos colaboradores, médicos cooperados, prestadores, fornecedores e demais públicos envolvidos com nosso negócio, um dos cenários mais desafiadores de nossa história de 42 anos: a ampliação de nossa área de ação para Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé. A partir de nosso planejamento estratégico, demos sequência ao nosso plano de ação, inaugurando o Centro de Especialidades Unimed no Via Vale Shopping, e trabalhamos firmemente para a inauguração de nosso Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha (em março de 2025). Este ano ficou marcado pela continuidade de uma gestão que possui, em sua essência, o comprometimento com o cooperado para alcançar resultados satisfatórios. Demos continuidade às nossas ações de intensificar o relacionamento empresarial, monitorando nossos clientes, reduzindo custos com contratos sustentáveis, investindo em tecnologia e inovação para garantir excelência operacional, fazendo frente aos desafios da saúde suplementar, garantindo suficiência

de rede para atendimento de nossos clientes e continuando a ser fonte de trabalho e renda para nossos médicos cooperados. Continuamos firmes em manter a saúde financeira de nossa cooperativa e oferecer autonomia para que nossos médicos cooperados e os prestadores da rede credenciada possam garantir excelência assistencial a todos que utilizam nossos serviços. Desta forma, além de mantermos a robustez de nossas operações, crescemos em números e resultados, expandimos com a inauguração de nosso Centro de Especialidades Unimed, reintegramos o Espaço Viver Bem às empresas, promovendo bem-estar e saúde preventiva, e também recebemos reconhecimentos externos com a obtenção da certificação das políticas de qualidade do Hospital Unimed Vale Novo Paulista e Centro de Especialidades Unimed, refletindo a força e o potencial de nossa marca.



# Unimed Vale Novo Paulista

A trajetória da Unimed Vale Novo Paulista é marcada por um compromisso incessante com a excelência no atendimento à saúde, refletindo o crescimento sustentável da cooperativa e sua evolução ao longo dos anos. Em 2024, um marco importante foi a mudança do nome de Unimed Caçapava para Unimed Vale Novo Paulista, um passo significativo que acompanha a ampliação da área de atuação da cooperativa. Desde julho de 2024, a Unimed Vale Novo Paulista, além de atender as cidades de Caçapava e Jambuí, passou a atender outras cinco cidades: Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé, fortalecendo sua presença e comprometendo-se com a saúde de um número cada vez maior de pessoas.

## ► Realizações 2024

### **FORTALECIMENTO E EXPANSÃO**

Em 2024, a Unimed Vale Novo Paulista consolidou várias iniciativas que refletem o sucesso do seu planejamento estratégico e sua constante busca por melhorias:

**1. Planejamento Estratégico:** A continuidade do planejamento, com monitoramento constante e ajustes, garantiu a evolução constante da cooperativa;

**2. Relacionamento Empresarial:** A cooperativa fortaleceu suas relações e se manteve ativa nas políticas de relacionamento, sempre buscando a satisfação de seus cooperados e clientes;

**3. Contratos Sustentáveis:** A implementação de contratos de longo prazo, com garantia de continuidade, fortaleceu a base finan-

ceira da cooperativa e proporcionou maior segurança para os beneficiários;

**4. Monitoramento do Cliente:** A percepção do cliente foi constantemente monitorada, com ajustes para consolidar o posicionamento estratégico da Unimed Vale Novo Paulista.

### **INFRAESTRUTURA E QUALIDADE**

No campo da infraestrutura e da qualidade, a cooperativa se dedicou à modernização e ampliação de seus serviços, garantindo maior eficiência e qualidade no atendimento:

**1. Centro de Especialidades:** Houve a consolidação do Centro de Especialidades no Hospital, com a constante atualização de seu parque tecnológico e ajustes nas instalações para oferecer um atendimento de excelência;

**2. Espaço Viver Bem:** O espaço foi reintegrado às empresas, promovendo saúde preven-



tiva e bem-estar para os colaboradores;

**3. Certificação de Qualidade:** A cooperativa conquistou a certificação das políticas de qualidade no Hospital e no Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale em Taubaté, um importante reconhecimento da sua excelência em serviços de saúde.

## EXPANSÃO E INTEGRAÇÃO

A expansão da área de atuação e a integração com outras Unimeds do sistema também foram foco da Unimed Vale Novo Paulista em 2024:

**1. Garantia de Atendimento:** Foi apresentado o plano de garantia de atendimento aos cooperados, com continuidade nos novos municípios atendidos;

**2. Integração com outras Unimeds:** A cooperativa estreitou relações com as singulares do Vale do Paraíba e com outras Unimeds do sistema, promovendo a integração e o fortalecimento do setor;

**3. Participação Política:** A Unimed Vale Novo Paulista teve uma atuação política ativa, buscando sempre fortalecer sua posição

dentro do sistema Unimed;

**4. Idealização PA** – Pronto Atendimento Unimed - Unidade Santa Terezinha: O desenvolvimento do projeto do Pronto Atendimento em Taubaté foi iniciado, visando ampliar a rede de atendimento à população.

Próximos Passos 2025:

## PREMISSAS E ESTRATÉGIAS

Para 2025, a Unimed Vale Novo Paulista traçou uma série de estratégias focadas em garantir acesso à saúde de qualidade, valorizar o cooperado, e manter a sustentabilidade de suas operações:

**1. Acesso à Saúde:** A cooperativa continuará a garantir o acesso ao atendimento de saúde suplementar para todos os seus beneficiários;

**2. Valorização do Cooperado:** A Unimed Vale Novo Paulista seguirá buscando a valorização constante dos médicos cooperados, reconhecendo sua importância no atendimento de qualidade;

**3. Sustentabilidade:** A sustentabilidade financeira será uma prioridade, com a im-

plementação de ações que assegurem a continuidade das operações e a viabilidade econômica da cooperativa;

**4. Cultura Organizacional:** A disseminação da cultura organizacional, por meio de pessoas, processos e tecnologias, será fundamental para a evolução da Unimed Vale Novo Paulista.

## GOVERNANÇA E TECNOLOGIA

A governança e a tecnologia serão áreas prioritárias em 2025, com o objetivo de consolidar práticas que garantam a qualidade e segurança das operações:

**1. Governança:** A implementação de práticas de governança, como a RN 518 e o PCN (Plano de Continuidade de Negócios), serão fundamentais para a evolução institucional;

**2. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:** O fortalecimento das práticas de proteção de dados, conforme a LGPD, será uma prioridade;

**3. TI e Segurança:** A Unimed Vale Novo Paulista desenvolverá um planejamento estratégico de TI, com foco em segurança cibernética e proteção de dados.

## EXPANSÃO E MELHORIAS

Em 2025, a cooperativa continuará sua trajetória de expansão e melhorias, com projetos importantes em andamento:

**1. PA** – Pronto Atendimento Unimed - Unidade Santa Terezinha: A inauguração do Pronto Atendimento em Taubaté será um marco importante para ampliar a capacidade de atendimento à população;

**2. Novo Hospital:** Estudo de viabilidade para a implantação de um novo hospital de alta complexidade será conduzido, com vistas a aumentar a capacidade de atendimento e oferecer serviços especializados;

**3. Ampliação de Serviços:** O serviço de imagem do Hospital será ampliado, incluindo a instalação de um novo aparelho de tomografia;

**4. Reestruturação Administrativa:** Novas instalações serão criadas para o setor administrativo do hospital, incluindo a transferência do arquivo central.

► Próximos Passos 2025:

## VALORIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

A Unimed Vale Novo Paulista também se concentrará em ações voltadas à valorização do cooperado e à sustentabilidade financeira, com foco na melhoria contínua:

**1. Aumento de Valores:** Avaliação dos valores de consulta médica e honorários em geral, com o objetivo de aumentar a remuneração dos cooperados;

**2. Distribuição de Sobras:** Estudo sobre a distribuição das sobras diretamente aos médicos cooperados, com o objetivo de reconhecer e valorizar seu trabalho;

**3. Sustentabilidade Financeira:** A cooperativa se comprometerá em consolidar o exercício financeiro de 2025 de forma positiva, garantindo a estabilidade econômica.

Com esses desafios e ações planejadas para os próximos anos, a Unimed Vale Novo Paulista reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento, o crescimento sustentável e a constante melhoria da qualidade de vida das pessoas em sua área de atuação.

# Principais Números

Unimed Vale Novo Paulista

Com presença forte no mercado da saúde suplementar, superamos desafios a partir de um planejamento assertivo, com propósito, esforço coletivo seguindo as práticas dos princípios do cooperativismo, da inovação e do nosso jeito de cuidar.



110 médicos cooperados



270 colaboradores



13.887 clientes

- Satisfação de clientes **90%**
- **51%** de Market Share (Caçapava e Jembeiro)
- **24%** de Market Share (Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé)
- Faturamento de **R\$195 Milhões** no ano
- **7** Recursos Próprios

# Reconhecimentos e Certificações

## Unimed Vale Novo Paulista

Ser reconhecida e obter premiações nos mostra que seguimos no caminho certo com o propósito de cuidar de nossos clientes, oferecendo serviço de qualidade e contando com uma rede de prestadores qualificados.

A Unimed Vale Novo Paulista encerra o ano de 2024 com uma série de conquistas que reforçam seu compromisso com a sustentabilidade, a excelência operacional e a responsabilidade socioambiental. Este relatório destaca os principais reconhecimentos, certificações e premiações recebidos ao longo do ano, que consolidam a instituição como referência no setor da saúde e como agente transformador na promoção de um futuro mais sustentável.

### Programa de Qualificação da Rede: Excelência e Sustentabilidade

O Programa de Qualificação da Rede, realizado em parceria com a Faculdade Unimed entre 2023 e 2024, foi um marco importante na trajetória da Unimed Vale Novo Paulista. O programa, estruturado em três dimensões – Segurança, Conforto e Experiência do Cliente –, teve como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços prestados por clínicas e médicos cooperados, alinhando-se aos pilares da sustentabilidade: social, ambiental e econômico.

Ao longo do programa, 216 prestadores de serviços foram avaliados, resultando em:

- **2 certificados Ouro:** Reconhecimento pela excelência total e melhores práticas;
- **67 certificados Prata:** Destaque pelo elevado nível de qualidade;

- **140 certificados Bronze:** Bom padrão de qualidade, com oportunidades de aprimoramento;
- **7 certificados de Participação:** Valorização do engajamento e da evolução contínua.

Esses resultados evidenciam não apenas a busca pela excelência operacional, mas também o fortalecimento de uma cultura organizacional alinhada aos princípios da sustentabilidade. O programa contribuiu para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, o fortalecimento da rede de prestadores e o incentivo às práticas ambientalmente responsáveis, reforçando o papel da Unimed Vale Novo Paulista como agente transformador no setor da saúde.

### Certificações Internacionais: Reconhecimento Global

Em 2024, a Unimed Vale Novo Paulista alcançou reconhecimentos internacionais que atestam seu compromisso com a qualidade e a sustentabilidade.



**1. ISO 9001:2015:** A instituição renovou sua certificação com o selo ISO 9001:2015, um padrão internacional que atesta a conformidade com os mais altos níveis de qualidade. A auditoria, realizada pela renomada empresa DNV GL, incluiu a Sede Administrativa, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional e, pela primeira vez, o Centro de Especialidades do Via Vale Shopping em Taubaté. Além disso, o Hospital Unimed – Unidade Caçapava também recebeu a recomendação para a emissão do certificado, reforçando a adesão da organização aos padrões internacionais de qualidade.



**2. Medalha EcoVadis – Nível Bronze:** A Unimed Vale Novo Paulista foi reconhecida pela EcoVadis, o provedor de classificações de sustentabilidade empresarial mais confiável do mundo. Este selo posiciona a instituição entre as 50% melhores empresas avaliadas globalmente, destacando seu compromisso com práticas sustentáveis e responsáveis.



**3. Certificado I-REC 2023:** A instituição obteve a Certificação Internacional de Energia Renovável, que garante que toda a energia elétrica consumida em 2024 provém de fontes renováveis. Essa conquista reforça o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a redução do impacto ambiental e a promoção de um futuro mais sustentável.



#### 4. Certificado de Proficiência Controllab

**2024:** Este certificado atesta a excelência nos processos laboratoriais, garantindo a confiabilidade e a precisão dos resultados oferecidos aos pacientes.

#### Compromisso com a Sustentabilidade

A Unimed Vale Novo Paulista reconhece os desafios impostos pelas mudanças climáticas e tem adotado medidas proativas para reduzir seu impacto ambiental. Entre as iniciativas destacam-se a implementação de tecnologias sustentáveis, a revisão de processos operacionais e o compromisso com a energia renovável, evidenciado pelo Certificado I-REC.

**CERTIFICADO DE PROFICIÊNCIA 2024**  
em Ensaios Laboratoriais

Certificamos que  
**Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico**  
Rua Coronel João Dias Guimarães, 435  
Caçapava/SP

durante o ano participou com assiduidade do Ensaio de Proficiência Clínico e obteve o desempenho requerido nos **65 ensaios** listados via leitura do QR Code.

**Alvaro Pulcinelli Junior**  
Presidente da SBPC/ML

**Vinicius de Almeida Biasoli**  
Diretor Executivo Controllab

**SBPC · ML**  
Associação Brasileira de Proficiência Clínica

**Controllab**  
Lado a lado com você

**Reconhecimentos Controllab**  
ISO 17 043 - Ensaio de Proficiência  
ISO 17 025 - Ensaio  
ISO 17 026 - Calibração  
ISO 17 026 - Material de Referência  
ISO 9001 - Sistema de Qualidade Certificado  
REBLAS Nº 023  
SPF - Produtos para Saúde  
De acordo com os escopos publicados em controllab.com

Data: 22/01/2025 - 13979706230 - 4869827

Para realizar o download e verificar a autenticidade deste certificado, acesse o QR Code ao lado ou consulte no endereço: <https://controllab.com/clientes>

**Reconhecimento do Sistema Unimed**  
que reforçam a força e a grandeza  
da nossa marca:

FOLHA  
**TOP of  
MIND**

Pela **32ª vez consecutiva**, o plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros, mantendo a liderança com índice de 33 pontos, muito à frente do segundo lugar, que obteve apenas 6 pontos.

26º  
**TOP  
OF MIND**  
DE RH

Pela **19ª vez**, a marca de Convênio Assistência Médica/Seguro-Saúde mais lembrada pelos profissionais de RH das organizações públicas e privadas, em pesquisa do Grupo TopRH.



Pela primeira vez, a Unimed foi reconhecida na categoria Treinamento e Desenvolvimento na premiação internacional **The Customer Summit Awards 2023**, pela transformação na jornada do cliente.



Pela **21ª vez** consecutiva, a marca de planos de saúde que os brasileiros mais confiam, de acordo com pesquisa realizada com os leitores da revista Seleções, em parceria com o Instituto Datafolha.



## Quem Somos

GRI 2-1,2-2,2-23,2-24,2-6

Temos 42 anos de história de sucesso consolidada por nossos 110 médicos cooperados ativos, 270 colaboradores diretos e 159 indiretos, 13.887 clientes atendidos pelos nossos planos de saúde e uma rede credenciada composta por 216 prestadores, entre clínicas, hospital, unidades laboratoriais e centro de especialidades médicas.

Estamos em 7 municípios, sendo que nossa estrutura física conta com uma sede administrativa localizada na cidade de Caçapava. Encerramos o ano com uma receita de R\$195 milhões e com 51% de presença de mercado nas cidades de Caçapava e Jambeiro e 24% nas cidades de Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé.







### Princípios do cooperativismo



## Presença Unimed Vale Novo Paulista



## Produtos e Serviços

GRI 2-6

O reposicionamento da marca exigiu ainda um aprimoramento no portfólio de produtos da operadora, que como forma de privilegiar e estimular o uso dos serviços em sua área de ação, lançou os produtos da linha ESSENCIAL cujo atendimento eletivo se dá nas 07 cidades que compõem a área de ação da Unimed Vale Novo Paulista, mantendo as opções de contratação individual e coletivo empresarial, com coparticipação em todos os procedimentos, como forma de permitir uma melhor gestão da sinistralidade destes produtos.

- UNIMED PADRÃO ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

- UNIMED FLEX ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

- UNIMED FLEX ESSENCIAL EMPRESARIAL APARTAMENTO

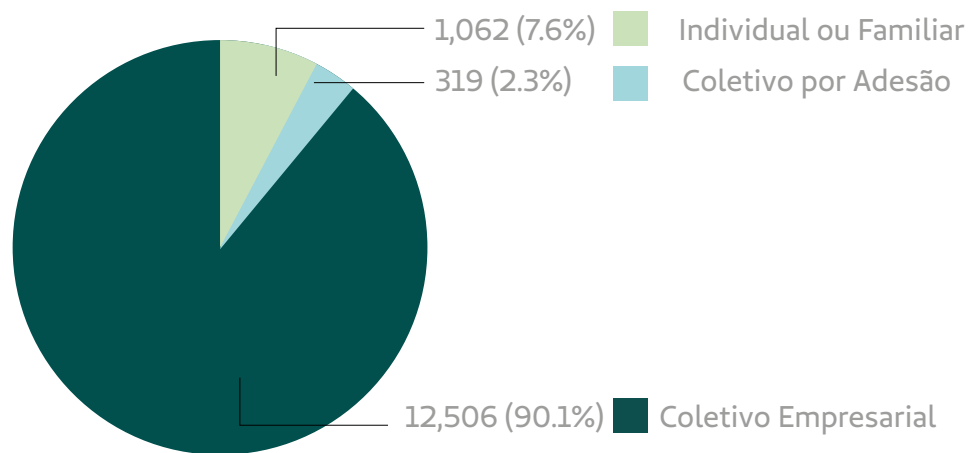
- UNIMED LIGHT ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

- UNIMED LIGHT ESSENCIAL EMPRESARIAL APARTAMENTO

- UNIMED PADRÃO ESSENCIAL INDIVIDUAL ENFERMARIA

- UNIMED LIGHT ESSENCIAL INDIVIDUAL ENFERMARIA

### Beneficiários por tipo de contratação



Fonte: Sala Situação ANS - Dezembro de 2024



## Recursos Próprios

### Laboratório Unimed – Unidade Centro

O Laboratório Unimed Vale Novo Paulista encerra 2024 com resultados expressivos em qualidade, inovação e sustentabilidade. Investindo em tecnologia, capacitação de colaboradores e práticas sustentáveis, visando oferecer serviços de excelência e contribuir para o bem-estar da comunidade e do meio ambiente.



*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.*





# CERTIFICADO DE PROFICIÊNCIA 2024

em Ensaios Laboratoriais



Certificamos que

## Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Coronel João Dias Guimarães, 435  
Caçapava/SP

durante o ano participou com assiduidade do Ensaio de Proficiência Clínico e obteve o desempenho requerido nos **65 ensaios** listados via leitura do QR Code.



Data: 22/01/2025 • 1007700020 - A02167

  
Alvaro Pulchinelli Junior  
Presidente da SBPC/ML

  
Vinícius de Almeida Biasoli  
Diretor Executivo Controllab



Reconhecimentos Controllab  
ISO 17043 - Ensaio de Proficiência  
ISO 17025 - Calibração  
ISO 17025 - Calibração  
ISO 17024 - Referência de Referência  
ISO 9001 - Sistema de Qualidade Certificado  
REGLAS 19' 021  
BPF - Produtos para Saúde  
De acordo com os escopos publicados em controllab.com

Para realizar o download e verificar a autenticidade deste certificado, acesse o QR Code ao lado ou consulte no endereço: <https://controllab.com/clientes>

Em 2024, o Laboratório Unimed Vale Novo Paulista realizou um total de 32.289 atendimentos, consolidando sua posição como referência em serviços de saúde na região. Foram realizados 537.290 exames, sendo 65.530 no laboratório de apoio, com uma taxa de coleta de 0,39% (125 casos), refletindo a eficiência e a precisão dos processos. Oferecemos uma média de mais de 3.000 tipos de exames – considerando nosso laboratório e os laboratórios de apoio. Essa ampla gama de serviços garante atendimento integral às necessidades dos pacientes, contribuindo para diagnósticos precisos e tratamentos eficazes.

A satisfação do cliente externo atingiu índices excepcionais: 98% no primeiro semestre e 99% no segundo semestre, superando a meta estabelecida de 95%. Esses resultados refletem nosso compromisso com a qualidade e a melhoria contínua dos processos. Além disso, recebemos o Certificado de Proficiência Controllab 2024, que atesta a excelência e a confiabilidade dos nossos serviços laboratoriais.

## Inovações e Melhorias Implementadas

Em 2024, implementamos diversas melhorias tecnológicas e operacionais, visando aprimorar a experiência do cliente, a eficiência dos processos e a sustentabilidade dos serviços.

### 1. Automação no Setor de Urinálise

Adquirimos o equipamento UF-1500 Sysmex, que utiliza citometria de fluxo fluorescente para garantir maior precisão e confiabilidade na análise de partículas menores, como bactérias. Essa tecnologia permite:

- Triagem eficiente para infecções do trato urinário;
- Diagnóstico diferencial de distúrbios renais e urinários;
- Padronização das análises, reduzindo a subjetividade na interpretação dos resultados;
- Agilidade no processamento de até 105 amostras por hora, com alta sensibilidade na detecção de bactérias;
- Redução de custos com análises microbiológicas e diminuição do tempo de resposta para diagnósticos.

### 2. Totem com Sistema de Senhas

Implementamos um totem com sistema de senhas para gerenciamento de filas, proporcionando maior organização, agilidade e segurança aos clientes. Essa ferramenta tornou a experiência no laboratório mais fluida e eficiente, reduzindo tempos de espera e melhorando a satisfação do paciente.

### 3. Otimização do Fluxo de Atendimento e Organização de Dados Clínicos

- As etiquetas com código de barras dos exames passaram a ser impressas previamente à chamada do cliente, eliminando a necessidade de comprovantes de coleta e reduzindo o tempo total de atendimento (TAT).
- Os dados clínicos dos pacientes são organizados em caixas arquivo, devidamente etiquetados e dispostos em ordem crescente, garantindo fácil acesso e conformidade com a LGPD.

## Compromisso com a Sustentabilidade

*As iniciativas implementadas em 2024 não apenas melhoraram a eficiência operacional, mas também contribuíram para a sustentabilidade do laboratório. A automação de processos reduziu o consumo de recursos, enquanto a organização digital dos dados clínicos minimizou o uso de papel, alinhando-se às práticas ambientais responsáveis.*

## Farmácia Unimed – Unidade Caçapava



### Horário de Funcionamento:

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

T: (12) 3654-7310



WhatsApp: (12) 99774-2982

[atendimentofarmacia@unimedvalenovopaulista.com.br](mailto:atendimentofarmacia@unimedvalenovopaulista.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

### Acesso e Atendimento Individualizado

A Farmácia Unimed conta com uma equipe altamente qualificada e em constante atualização para promover o acesso facilitado aos serviços de saúde. O atendimento individualizado é um diferencial, proporcionando suporte especializado aos beneficiários e contribuindo para um melhor acompanhamento médico pelos cooperados. Para garantir um serviço de excelência, nossos profissionais são treinados continuamente em práticas de acolhimento, humanização e personalização do atendimento.



**NOSSA FARMÁCIA TEM  
MUITAS VANTAGENS PRA VOCÊ.**

### Assistência Farmacêutica e Uso Racional de Medicamentos

A Assistência Farmacêutica é um dos pilares da nossa atuação, garantindo a dispensação de medicamentos de alta qualidade a preços acessíveis, promovendo assim a adesão dos beneficiários aos tratamentos prescritos. Nosso processo envolve rigorosa seleção, aquisição e distribuição de medicamentos, sempre em conformidade com as melhores práticas regulatórias e de segurança. Além disso, oferecemos um programa estruturado de Atenção Farmacêutica, que incluem orientações detalhadas sobre o uso correto dos medicamentos, armazenamento adequado e instruções sobre os riscos da automedicação. Também promovemos ações educativas sobre a importância do uso racional dos medicamentos, reduzindo desperdícios e impactos negativos à saúde pública.

### **Descarte Responsável de Medicamentos**

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

### **Infraestrutura e Qualidade Certificada**

Seguindo o Jeito de Cuidar Unimed, a Farmácia Unimed oferece uma infraestrutura moderna e confortável para atender os beneficiários com comodidade e eficiência. Contamos com estacionamento próprio, espaço de atendimento humanizado e instalações climatizadas, garantindo um ambiente seguro e acessível a todos os clientes. Além disso, possuímos certificação ISO 9001:2015, concedida pelo órgão certificador DNV-GL, assegurando que nossos processos seguem

os mais altos padrões de qualidade e segurança. Também operamos em conformidade com todas as regulamentações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e do Conselho Regional de Farmácia (CRF), reforçando nosso compromisso com a excelência nos serviços prestados.

### **Atendimento a Pacientes Oncológicos**

Em conformidade com a RN 465/2021 da ANS, que estabelece diretrizes para o fornecimento de medicamentos para tratamento oncológico, a Farmácia Unimed garantiu a assistência contínua a cerca de 60 beneficiários em 2024. Nosso atendimento especializado busca oferecer suporte integral a esses pacientes, disponibilizando medicamentos de forma ágil e segura, além de acompanhamento farmacêutico personalizado. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso com o cuidado humanizado e a qualidade de vida dos beneficiários em tratamento oncológico.

### **Resultados e Impacto em 2024**

Para ampliar o acesso aos nossos serviços, contamos com múltiplos canais de atendimento, incluindo atendimento presencial e

via WhatsApp, o que resultou em um total de 8.006 vendas ao longo do ano. Para garantir ainda mais conveniência aos beneficiários, realizamos 3.961 entregas gratuitas, proporcionando praticidade e acessibilidade no recebimento de medicamentos. O ticket médio anual atingiu R\$ 651,35, refletindo o impacto positivo das nossas iniciativas. Em termos financeiros, a Farmácia Unimed registrou um faturamento total de R\$ 5 milhões em 2024, consolidando-se como uma referência no setor farmacêutico.

### **Divulgação e Parcerias**

Com o objetivo de fortalecer nossa presença e ampliar o acesso aos nossos serviços, realizamos ações estratégicas de divulgação em empresas conveniadas, promovendo informações sobre a Farmácia Unimed e os benefícios oferecidos aos beneficiários. Além disso, investimos em campanhas educativas e parcerias com instituições de saúde para reforçar nosso compromisso com a promoção do bem-estar e qualidade de vida da comunidade atendida.







## Saúde Ocupacional Unimed – Unidade Caçapava

Com foco em oferecer soluções às empresas clientes na área de medicina e Segurança do Trabalho, a Saúde Ocupacional Unimed (SOU) reestruturou atividades, acompanhando o planejamento estratégico da Unimed Vale Novo Paulista elaborando contrato exclusivo para clínicas e consultórios de médicos cooperados, com custos atrativos, consolidando sua expansão e atendimento de qualidade.

NÚMERO DE  
EMPRESAS  
ATENDIDAS

54

6.016

NÚMERO DE  
ATENDIMENTOS



Em destaque, com o SOU, a empresa obtém acesso ao sistema para gerenciar e gerar todas as informações necessárias para a comunicação e integração de eventos relacionados ao E-Social.

Para 2025, desenvolvimento de novo produto comercial, disponibilizando o atendimento ao novo texto da NR1, que a partir desse ano passa a contemplar o monitoramento dos riscos psicossociais no ambiente de trabalho.

Um dos desafios para nosso recurso é a captação de novos clientes, tendo em vista a recente extensão da área de atuação da cooperativa.

### **Tipos de Exames**



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

*Em pesquisa realizada com os 30 principais clientes do SOU, obtivemos um índice de 100% de satisfação, comprovando nossa qualidade em cada entrega.*



## Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava

Em 2024, a área de Medicina Preventiva da Unimed consolidou seu papel como agente transformador na promoção da saúde e bem-estar, alcançando resultados significativos por meio de programas estruturados e ações estratégicas. Os números obtidos ao longo do ano refletem o engajamento da comunidade e o sucesso das iniciativas desenvolvidas.

### Programas de Medicina Preventiva

Os programas Viva Sem Dor, Viva Saúde, Viva Bem e Viva a Vida tiveram uma adesão crescente, com destaque para:

- **VIVA BEM:** O programa mais procurado, atingindo o pico de 54 participantes em outubro, com uma média mensal de 47 beneficiários;
- **VIVA SEM DOR:** Manteve uma participação consistente, com 48 participantes em julho e outubro e uma média de 43 ao longo do ano;
- **VIVA SAÚDE:** Registrou 37 participantes em janeiro, mantendo uma média de 32 beneficiários mensais;
- **VIVA A VIDA:** Teve uma participação estável, com média de 45 beneficiários por mês, refletindo o interesse contínuo por práticas de qualidade de vida.

## Campanhas de Conscientização

As campanhas de prevenção tiveram um impacto relevante na comunidade:

- **Outubro Rosa:** 178 participantes engajados na prevenção e detecção precoce do câncer de mama;
- **Novembro Azul:** 273 participantes conscientizados sobre a importância da prevenção do câncer de próstata;

**Total combinado das campanhas:** 451 participantes, demonstrando o sucesso das estratégias de mobilização e conscientização.

## Atendimentos Especializados

A equipe multidisciplinar, composta por nutricionistas, psicólogos e técnicos de enfermagem, realizou 950 atendimentos ao longo do ano. Esses atendimentos incluíram:

- Acolhimento psicológico para apoio emocional e mental;

- Orientações nutricionais para promoção de hábitos alimentares saudáveis;
- Suporte a gestantes sobre cuidados com a amamentação e saúde materno-infantil.

## Ações Realizadas

Diversas ações foram promovidas ao longo do ano, integrando saúde, cultura e educação:

- Atividade ao Ar Livre: Incentivo à prática de exercícios físicos em ambientes naturais;
- Festa Junina: Evento cultural que fortaleceu a integração social e a valorização das tradições;
- Dia Mundial da Fruta: Campanha para conscientizar sobre a importância do consumo de frutas;
- Agosto Dourado: Palestras sobre os benefícios da amamentação;
- Dia do Idoso: Celebração dedicada à valorização e cuidados com a saúde dos idosos.

## Parcerias Estratégicas

A Unimed ampliou seu impacto por meio de parcerias com empresas como TW e Pilkington, levando campanhas de conscientização, como Outubro Rosa e Novembro Azul, para o ambiente corporativo. Essas colaborações reforçaram o compromisso da instituição com a saúde preventiva em diferentes contextos.

Os números de 2024 refletem o sucesso das iniciativas da Unimed, com um aumento significativo na participação dos beneficiários e um impacto positivo na promoção da saúde e qualidade de vida. A adesão aos programas, o engajamento nas campanhas e os atendimentos especializados demonstram a eficácia das ações desenvolvidas.

Em 2025, a Unimed continuará investindo em iniciativas inovadoras e inclusivas, ampliando seu alcance e fortalecendo sua missão de promover saúde preventiva e sustentável para todos.





## Centro de Especialidades Unimed

### *Unidade Via Vale*

O Centro de Especialidades Unimed, localizado no Via Vale Shopping em Taubaté/SP, destacou-se em 2024 por seu desempenho excepcional. A unidade possui capacidade para atender mais de 80 clientes simultaneamente na recepção e área de espera, contando com 10 consultórios médicos, sendo dois com sanitários anexos, além de salas administrativas e outros espaços funcionais. O corpo clínico é composto por 26 médicos credenciados, oferecendo 19 especialidades médicas, como Cardiologia, Oncologia, Dermatologia e outras. Em 2024, foram realizadas 4.498 consultas e 255 exames complementares, demonstrando a eficiência operacional da unidade.

A pesquisa de satisfação revelou índices impressionantes: 97,99% de satisfação com o atendimento médico, sendo 94,60% das avaliações consideradas “ótimo”. O atendi-

mento na recepção atingiu 100% de satisfação, com 97,99% dos pacientes atribuindo nota máxima (5).

Um marco importante foi a conquista da Certificação ISO 9001:2015 em outubro de 2024, reconhecendo a excelência nos processos de gestão e atendimento.

Esses resultados consolidam o Centro de Especialidades Unimed como uma referência em saúde, com foco em infraestrutura moderna, equipe qualificada e altos padrões de qualidade.





Um novo espaço totalmente dedicado ao acolhimento e tratamento humanizado de pacientes. A prioridade do Centro de Especialidades Médicas é o bem-estar dos beneficiários, cooperados e colaboradores em um ambiente criado para um atendimento qualificado.

### Especialidades

- |                                 |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. Cardiologia                  | 11. Ginecologia        |
| 2. Cirurgia de Cabeça e Pescoço | 12. Mastologia         |
| 3. Cirurgia Geral               | 13. Neurocirurgia      |
| 4. Cirurgia Vascular            | 14. Oncologia Clínica  |
| 5. Clínica Médica               | 15. Ortopedia          |
| 6. Coloproctologia              | 16. Pediatria          |
| 7. Dermatologia                 | 17. Reumatologia       |
| 8. Endocrinologia               | 18. Urologia           |
| 9. Gastroenterologia            | 19. Medicina Paliativa |
| 10. Geriatria                   |                        |

## Hospital Unimed – Unidade Caçapava

No ano de 2024 continuamos com o trabalho de melhoria nos processos e fluxos, alinhando as novas demandas e controle dos documentos já implantados. Com a implantação da ferramenta do Sigquali, também no Hospital, foi possível melhorar o controle e o acesso a toda documentação disponível pela Instituição. Também realizamos o desdobramento das ações do planejamento estratégico e operacional para recebermos a visita diagnóstica da ISO 9001:2015 no primeiro semestre do ano 2024, a qual culminou na certificação do Hospital como uma Instituição com o selo ISO 9001:2015.

Dentre os diversos benefícios trazidos pela certificação devemos destacar a implantação dos relatos de não conformidade, projetos, plano de ação e controle de vencimento dos documentos, todos vinculados e controlados dentro do Sigquali. Neste período,

também foi realizado nas áreas um planejamento de trabalho juntos aos gestores com objetivo de melhorias e reestruturação das áreas, Comissões e no Núcleo de Segurança do Paciente.

Com a ampliação da área de ação da Operadora e mudança da marca o Hospital passou a adotar a nomenclatura Hospital Unimed Vale Novo Paulista.

No ano de 2024 também houve a reforma do Pronto Atendimento, ampliando posições de medicação, criando um ambiente exclusivo para os pacientes da pediatria e ampliação do posto de enfermagem. Igualmente na Internação, também houve a mudança do posto de enfermagem, deixando um ambiente mais amplo, com a substituição do quadro de pacientes físico por uma televisão onde é replicado o Censo.

Foi um ano de melhoria no fluxo de informações dentro da Instituição, onde houve a substituição de planilha e documento isolados, por documentos centrais onde todas as áreas inserem informações e compartilham o resultado.

Os indicadores passaram por melhorias, um processo necessário em virtude de diversas alterações que os fluxos da Instituição passaram, aprimorando também a análise crítica que passou a ter ou não um desdobramento em plano de ação.

Todo esse processo além de ser coroado com a certificação da ISO 9001:2015, trouxe diversos benefícios aos pacientes, médicos, colaboradores e clientes, conforme demonstrado por cada área.

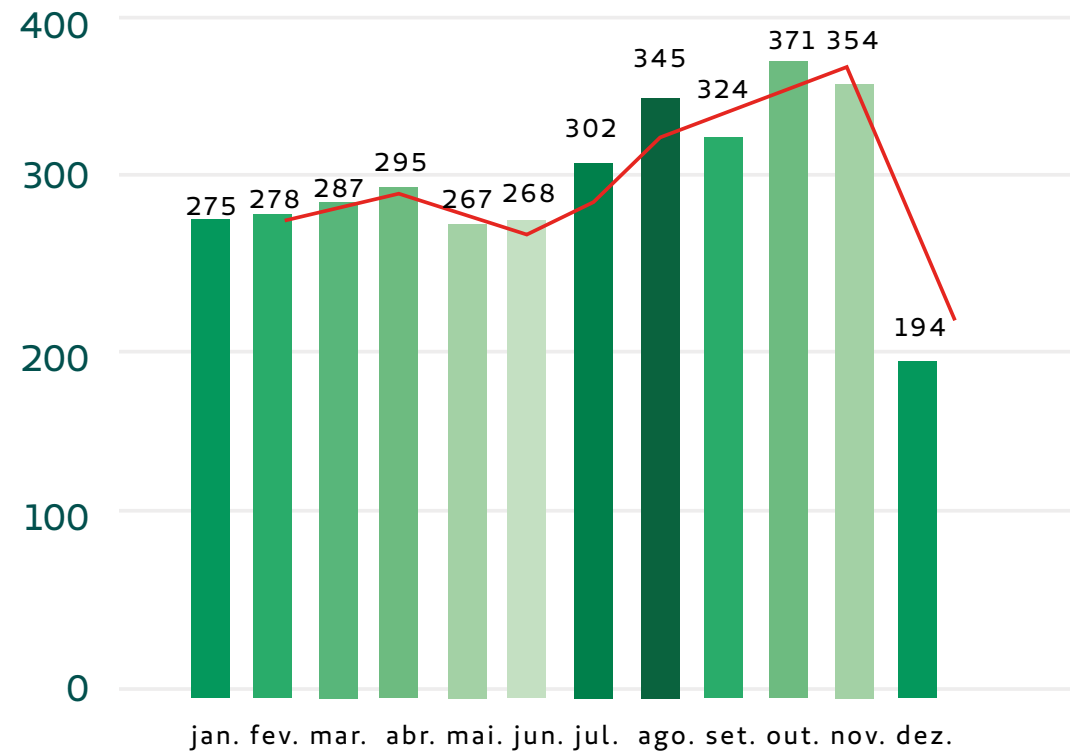


## Centro de Especialidades Unimed

Unidade Caçapava

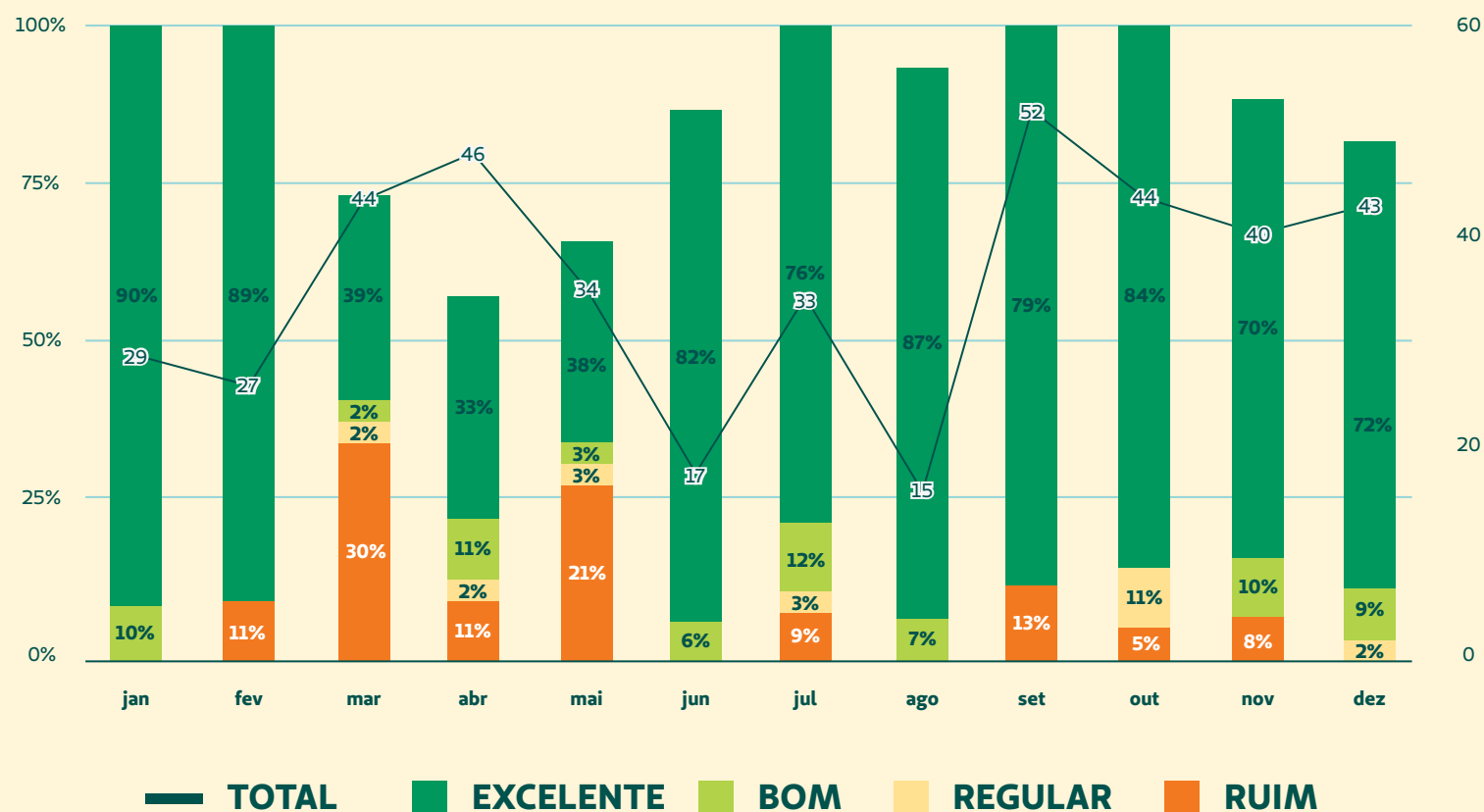
O Centro de Especialidades passou por mudanças significativas referente à equipe de Ginecologia e Obstetrícia sendo necessária adequação no setor. Período de amadurecimento para equipe operacional que passou a trabalhar frente às regras, se adequando ao novo modelo proposto.

Segue indicador referente às consultas realizadas no Centro de Especialidades:



Com base na Identidade organizacional da Unimed Vale Novo Paulista, foram ministrados treinamentos e conscientização para a equipe sobre o padrão de atendimento prestado aos beneficiários, foi explorado junto aos colaboradores sobre o atendimento humanizado, ético, assertivo, empático, passando confiança e segurança aos beneficiários e também caminhando para o conhecimento de regras ANS, Saúde Suplementar e regras do Sistema Unimed.

Segue indicador sobre pesquisa de satisfação



### Faturamento

Durante a epidemia de dengue que ocorreu entre março a maio, todas as equipes concentraram esforços em oferecer um atendimento de qualidade, com especial atenção à segurança, cuidado dos pacientes e assertividade na execução das tarefas diárias.

Todo o hospital trabalhou em sinergia, realizando treinamentos internos e externos com foco em qualidade e padronização dos processos. Em novembro, recebemos a empresa DNV para a auditoria oficial, que ocorreu ao longo de dois dias. Com muito empenho, conseguimos conquistar a acreditação da ISO 9001:2015, um marco importante para o nosso desenvolvimento.



Com a expansão da Unimed Vale Novo Paulista, a equipe de Contas Médicas Hospital está em busca de um conhecimento mais profundo sobre o sistema de negócios, suas regras e o fortalecimento da visão sistêmica, para apoiar ainda mais a crescente evolução da nossa marca e maximizar seu potencial no mercado.



## Laboratório

Em 2024, tivemos a epidemia de dengue, que atingiu todo país, aumentando o número de atendimentos no hospital, bem como as solicitações de exames para investigação e tratamento. Com isso, o laboratório precisou se adequar.

Observando o aumento no consumo de água deionizada, para abastecer o equipamento de bioquímica, e a logística para o transporte dos galões, houve a necessidade de implementação de sistema de captação própria de água deionizada através da ESTAÇÃO DE OSMOSE REVERSA.

Com acreditação da ISO 9001:2015, realizada no Hospital em 2024, o laboratório realizou ações de melhoria em seus processos de acordo com os critérios apontados pela auditora:

- *Implantação de análise de dupla microscopia utilizando a metodologia da ferramenta CHAUNEVET;*
- *Implantação de metodologia que visa aumentar o controle de qualidade;*

- *Melhorias no processo de avaliação dos controles de qualidades;*
- *Revisão de processos e procedimentos internos, sempre visando o paciente/cliente como foco principal.*

Como parte da política do laboratório, prezamos pela excelência e tempo ágil de atendimento e liberação dos exames, visando sempre cumprir as metas estabelecidas para a entrega dos resultados. Em 2025, o parque tecnológico será atualizado, adquirindo um novo equipamento de bioquímica.



## Auditoria

O Comitê TUSS/TNUMM trabalhou ativamente na monitorização de materiais e medicamentos presentes na Tabela TNUMM, sendo verificado preços de mercado, inativação de produtos e cadastro de novos, para que, assim, possamos mensurar e realizar projeções em comparação com o mercado atual.

Além disso, manter os insumos utilizados em nossa Instituição com seus códigos e valores atualizados, a fim de otimizar o processo de faturamento de contas.

Com a criação da Planilha de Controle de Auditoria, conseguimos gerar nossos dados e indicadores para serem apresentados aos líderes e administradores, podendo assistir e discutir planos e metas, bem como avaliar os processos e realizar mudanças, se necessário. Foram realizados treinamentos com o obje-

tivo de melhorias nos processos de anotações e técnicas, visando sempre a qualidade da assistência prestada e otimização na análise de contas médicas.

A Auditoria trabalhou ao longo desse ano in loco, norteando e conscientizando quanto ao bom uso dos materiais e medicamentos, prevenindo perdas e reduzindo custos.

Foi realizado também a criação de kits para facilitar a digitação pelo setor de faturamento, bem como otimização e maior rapidez para faturamento de contas médicas.

Recebemos, ao longo do ano, auditores de outras UnimedS que puderam avaliar prontuários e contas hospitalares, visando transparência em nosso atendimento bem como minimizar possíveis glosas.

Na comissão de prontuário, realizamos análises e identificamos de forma objetiva do que seria essencial estar presente e impresso, bem como o descarte do que não se faz

necessário, visando à diminuição de documentos enviados ao SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatística.

A auditoria esteve presente também em reuniões externas de Auditores do Vale do Paraíba, a fim de debater questões oportunas como OPMS (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), inativação de matérias e a cobertura ou não de procedimentos.

Este ano obtivemos a certificação ISO 9001:2015, e o setor de auditoria passou por uma análise de seus processos e documentos, que foram auditados e validados. Foi um trabalho em equipe com todos os setores, visando a qualidade e padronização dos processos realizados em conformidade com as normas preconizadas.

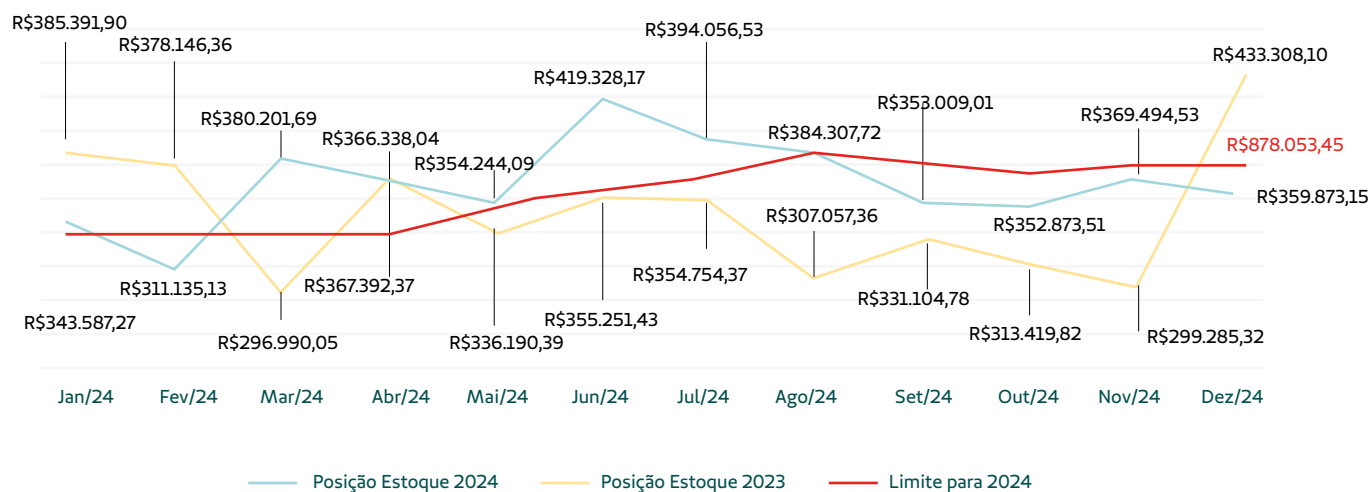
O setor de auditoria está em parceria com essa instituição que busca a eficiência e qualidade em seus processos e otimização de recursos.

## Farmácia

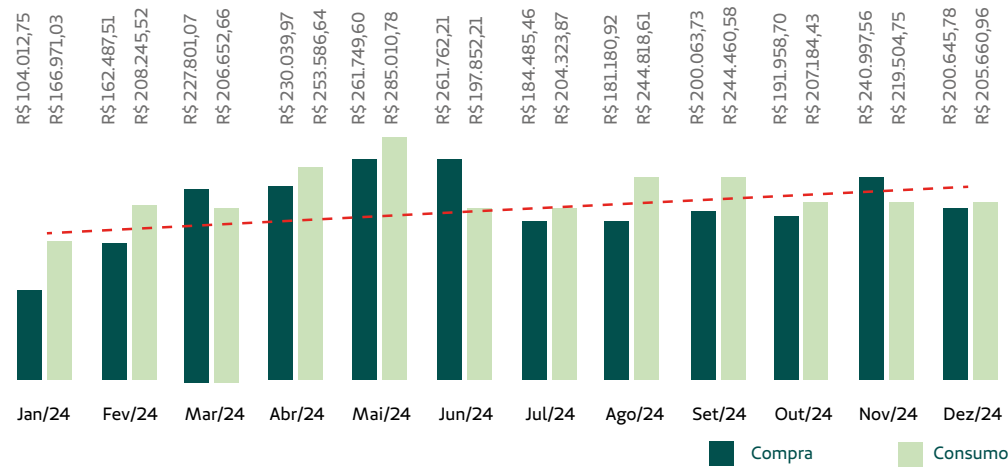
Em 2024, o setor de Farmácia iniciou um projeto voltado ao controle de estoque, optando por adotar de forma mais eficaz os métodos JIT (Just in Time – compra conforme a demanda) e FIFO (First In, First Out – primeiro que entra, primeiro que sai). Para isso, foram abertos - uma ação e um projeto - na ferramenta SigQuali relacionados ao Almojarifado. O objetivo é garantir que o estoque real e o sistêmico sejam fidedignos e operem em tempo real. Como parte dessa iniciativa, houve também a mudança no modelo de inventário, permitindo que a contagem seja realizada em um ou dois dias, geralmente a partir do dia 25 de cada mês. Esse trabalho visa corrigir divergências de estoque e evitar possíveis falhas, como compras duplicadas, baixas incorretas e erros em notas fiscais. Para isso, foram identificados alguns pontos de melhoria, tais como:

- Análise semanal das baixas realizadas no sistema Colmeia, permitindo a identificação dos itens com maior movimentação e alertando para uma possível necessidade de compra;
- Monitoramento da posição de estoque e do processo de compra x consumo, garantindo um equilíbrio que evite picos elevados de alto valor no estoque.

### Posição de estoque:



### Compra x Consumo:



- O processo de compra também foi alterado. Antes, a farmácia fazia dois pedidos programados; agora, trabalha com apenas um pedido programado, realizado no início do mês, além de pedidos semanais;
- Em conversa com o setor de compras,

consequimos a possibilidade de trabalhar com fornecedores por meio de pedidos acordados, agilizando o processo de compras e entrega.

Para auditoria externa da ISO 9001:2015, trabalhamos em alguns apontamentos internos e processos de melhoria, sendo eles:

- Controle de temperatura: realizamos um treinamento interno na farmácia para que todos saibam o processo de registro de temperatura, evitando divergências nos registros. Foram estabelecidos horários padrão para a realização das medições: às 10h no período diurno e às 22h no período noturno;
- Atualização dos kits cirúrgicos, facilitando a escolha das opções solicitadas pelo centro cirúrgico;
- Padronização da dispensação para o P.A., com a despadronização de alguns medicamentos (comprimidos e bolsas), mantendo à disposição apenas os medicamentos em ampolas;
- A farmácia trabalhou em conjunto com a comissão de farmácia para a padronização de MAT/MED, facilitando a opção de compra de determinados materiais em caso de indisponibilidade de algum fornecedor.

## SAME

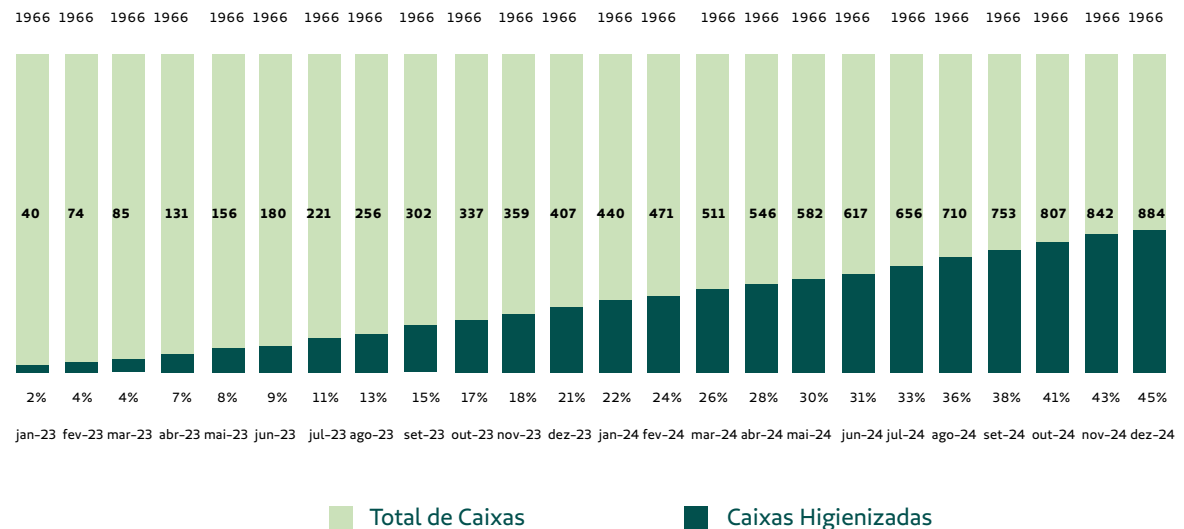
Ao longo do ano de 2024 o SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística) do Hospital Unimed Vale Novo Paulista realizou ações voltadas para a validação dos processos existentes, em consonância com as recomendações da Comissão de Prontuário, tais como:

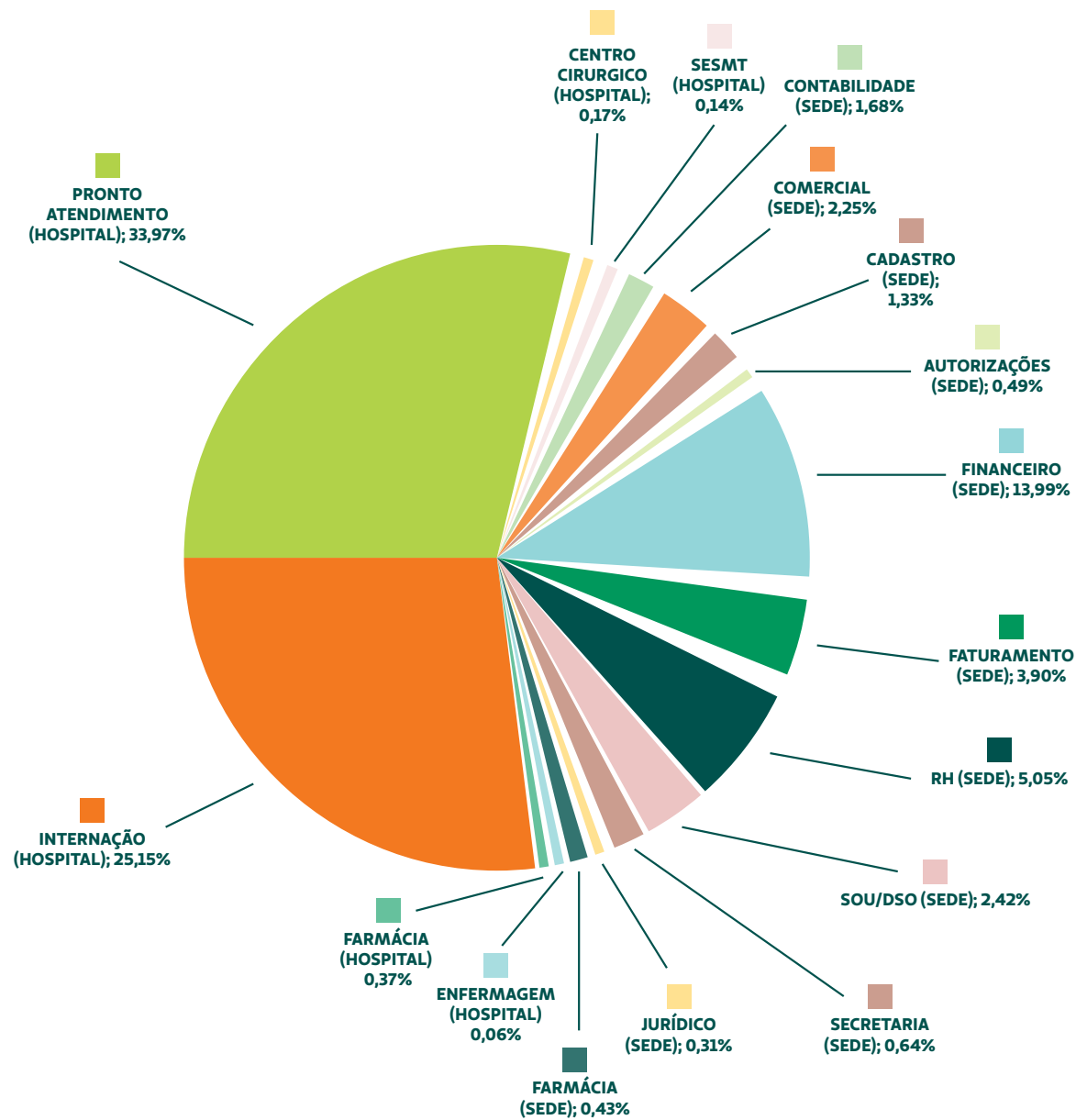
- Revisão de POPs do setor;
- Revisão dos indicadores;
- Revisão dos processos internos do setor.

## ARQUIVO

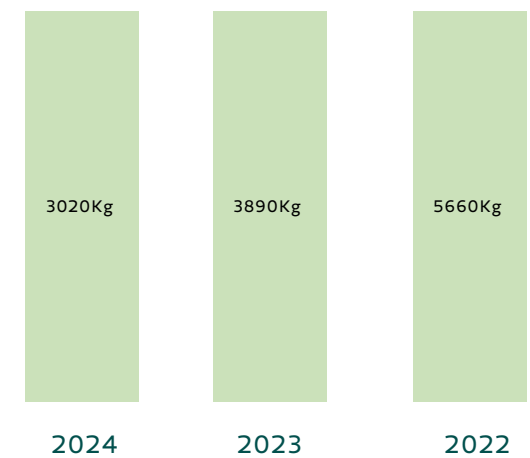
Ao longo do ano de 2024 o Arquivo da Unimed Vale Novo Paulista realizou ações voltadas à organização do material existente, buscando a otimização do espaço destinado à guarda de documentos da instituição, tais como:

- Organização das caixas poliondas do R.H. da Unimed, realizada juntamente com o responsável do setor, a conferência e numeração. Atualmente as caixas estão em ordem numérica, facilitando e agilizando a busca quando necessário.
- Limpeza das caixas de Prontuários Médicos de Internação, retirando contas antigas e documentos administrativos antigos. Com esta ação, evitamos o aumento do número de caixas de Prontuários Médicos de Internação, alocando os novos prontuários nas caixas higienizadas. Acompanhamos mensalmente essa “higienização”, a fim de melhorarmos a taxa de ocupação do arquivo, conforme gráfico abaixo.





Visita ao Arquivo dos departamentos da Operadora - Ao longo do ano de 2024 tivemos visitas dos departamentos da Unimed, com a finalidade de verificação dos documentos arquivados, que poderiam ser descartados/descharacterizados. Com essa ação conseguimos descartar 3.890 toneladas de papéis, conforme gráfico abaixo:





## **Radiologia**

Realizado treinamento estruturado e direcionado com instrutor externo da Escola Ensina Radiólogos para toda a equipe de técnicos de radiologia, com foco na atualização das técnicas radiológicas. Após o treinamento, foi realizada uma análise pelo supervisor de aplicação técnica, que acompanha e monitora a qualidade dos exames realizados - para análise da técnica aplicada.

## **Remoção**

Realizado estudo para levantamento da quantidade de acionamentos da remoção nos finais de semana, cujo objetivo foi otimizar a demanda x recurso humano, atendendo às demandas em um período diferenciado. Foram ministrados treinamentos e realizadas reuniões periódicas de alinhamento com a equipe, melhorando assim a comunicação entre a equipe e seus líderes imediatos.

## **Terceiros**

Revisão dos processos do contrato dos terceiros com alinhamento junto à gestão dos terceiros. Na nutrição, foi realizada reunião para melhorias nos processos, alteração no cardápio ofertado ao paciente e otimização no processo de cobrança de refeições particulares. Higienização: alinhamento e acordo de serviços a serem realizados. Implementação e execução o que foi proposto na negociação do contrato: como gerenciar a qualidade e efetividade das limpezas executadas. Organização e controle da rouparia. Otimização dos chamados de limpeza e controles através da tecnologia e sistemas integrados (NAMOA). Alinhamento com a supervisão

da lavanderia, melhorando assim a comunicação entre a supervisão e coordenação. Enfatização na assertividade do inventário e redução de danos do enxoval hospitalar.

## **SCIH**

Foram realizadas ações e melhorias para atender às necessidades do paciente em relação ao Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH).

Uma das ações realizadas foi a Campanha da Higienização das Mãos, realizada de 15 a 18/10/2024, que tem como objetivo conscientizar de maneira dinâmica e lúdica a importância da Higienização das Mãos. Para essa ação foi montado um cenário realista de quarto hospitalar, com focos de contaminação, demonstrando assim a importância da higienização das mãos e os 05 momentos na prestação da assistência de enfermagem.

Outra ação ocorrida junto à educação continuada foi com o tema de Sepsis, no Dia Internacional da Sepsis, feita em setembro/2024, que enfatizou os 05 pilares da Sepsis, demonstrando a importância de cada colaborador na assistência prestada e reforçando sobre a aplicabilidade do protocolo de Sepsis da instituição.

Acompanhamento de vigilância ativa dos pacientes internados e busca fonada no pós-cirúrgico, realizando o monitoramento e trazendo informações necessárias para discussões dos casos e conclusão de possíveis infecções.

No cenário de Dengue, tivemos um aumento significativo de casos positivos, resultando na grande maioria em transferências, mantendo também o acompanhamento ativo da SCIH, bem como a notificação para a vigilância através da ficha SINAN e SINAN online. Visando esse cenário, foi implementado

o protocolo de Dengue com base nas informações do Ministério da Saúde, para normatizar e classificar o atendimento do paciente com Dengue.

Instituídos protocolos de atendimentos específicos como: dor torácica, AVC, Hemorragia pós-parto, TEV, Sepsis e Dengue. Realizado acompanhamento e monitoramento pelo SCIH, gerando assim indicadores mensais.

Aprimoramento no processo de auditoria interna dos setores Internação, Pronto Atendimento, CME, Centro Cirúrgico, Farmácia e SND do Hospital Unimed Vale Novo Paulista, bem como nas auditorias externas dos prestadores terceirizados, analisando as conformidades e visando melhorias.

Passamos por uma auditoria interna, com pontos de melhoria que contribuíram para a reestruturação do SCIH, que estava sendo iniciada, o que levou ao aprimoramento das planilhas de controle, com ajuste da base de dados.

## **Manutenção**

Em 2024 foi implementado um melhor controle de custos e estoque do setor, permitindo assim uma melhor administração ao longo do ano. O setor de manutenção contribuiu com melhorias para outros setores da instituição com as ações a seguir:

- *Aquisição, preparação e auxílio na instalação da estação de osmose para tratamento de água no laboratório;*
- *Aquisição e instalação de nova seladora para a farmácia;*
- *Aquisição de carrinhos de medicação, o que favoreceu bastante a área assistencial na internação;*
- *Aquisição de instrumentais para complemento da caixa de laparoscopia, devido à alta demanda de cirurgias, auxiliando o atendimento das cirurgias de videolaparoscopia e vídeo ginecológica no centro cirúrgico;*



- *Auxílio na reforma estrutural de salas do centro cirúrgico, berçário, PA e auxílio na montagem da nova sala da enfermagem, área de medicação e postos de enfermagem;*
- *Melhoria estrutural no consultório 2 do núcleo de especialidades;*
- *Renovação de aparelhos de ar-condicionado de alguns quartos da internação;*
- *Iniciou-se os atendimentos na unidade do Centro de Especialidades em Taubaté, realizando manutenções preventivas e atendimento de chamado.*

Após a auditoria da ISO, o setor iniciou ações de melhorias em:

- *Controle de margem de calibração dos equipamentos;*
- *Controle dos produtos utilizados em serviço de limpeza de caixa d'água em laudo;*
- *Controle de qualidade de ar;*
- *Rodízio de torneiras para coleta d'água para análise.*

### **Enfermagem**

O ano de 2024 foi marcado por significativas mudanças no setor de enfermagem, impulsionadas por aprimoramentos na educação continuada, auditorias rigorosas e obtenção da certificação ISO 9001:2015. Essas ações fortaleceram a qualidade da assistência, otimizaram processos e garantiram maior segurança para pacientes e profissionais. Houve reestruturação do programa de educação continuada, com treinamentos mais frequentes e direcionados às necessidades da equipe. Foram realizadas capacitações voltadas para a segurança do paciente, melhoria nos processos assistenciais e integração de novas diretrizes.

Foi trabalhado na aplicação das Metas Internacionais de Segurança do Paciente, garantindo maior adesão e comprometimento da equipe. Adquirimos 06 carrinhos beira-leito

para otimizar a assistência ao paciente. Essa aquisição trouxe benefícios como: redução do deslocamento da equipe, aumentando a eficiência dos atendimentos, maior controle e organização dos insumos e medicamentos, além de melhor rastreabilidade e segurança na administração de fármacos. A implantação do round diário e a participação da equipe multidisciplinar fortaleceram a integração entre as áreas assistenciais, promovendo uma comunicação mais eficaz entre enfermagem, fisioterapia, médicos e demais profissionais da assistência.

A reforma do posto de enfermagem resultou em um aumento significativo da área física, permitindo uma melhor organização dos setores, com a separação do Pronto Atendimento e da Internação, melhorando o fluxo de pacientes e reduzindo riscos de contaminação cruzada. A reforma das salas cirúrgicas proporcionou melhorias significativas na infraestrutura, destacando-se a

ampliação da sala de cesárea, com espaço mais adequado e funcional para a realização dos procedimentos obstétricos. Além disso, foi criado um espaço dedicado para a Pediatria no Pronto Atendimento, proporcionando um ambiente mais adequado para o atendimento infantil.

Foi feita a Designação do Quarto 100 para pacientes graves do Pronto Atendimento conforme necessidade, otimizando a gestão de leitos da sala de emergência.

Houve fortalecimento do papel dos enfermeiros na gestão da assistência, garantindo um acompanhamento mais próximo das necessidades da equipe e dos pacientes.

No setor de centro cirúrgico e central de material e esterilização, ocorreram diversas mudanças e melhorias. Foi realizada reforma em uma das salas cirúrgicas, possibilitando sua expansão para melhor atender os cooperados.

O agendamento das consultas pré-anesté-

sicas foi informatizado através da utilização do sistema Amplimed, que facilitou o processo no dia a dia.

O quadro de cirurgia segura foi atualizado e irá garantir mais segurança durante todo o processo transoperatório, facilitando sua aplicação e possibilitando a eliminação de intercorrências e eventos adversos relacionados a procedimentos cirúrgicos, juntamente com o acompanhamento do núcleo de segurança do paciente.

### **Educação Permanente**

Os treinamentos realizados no ano de 2024 tiveram abordagens direcionadas às áreas assistenciais, administrativas e institucionais. Os temas a serem trabalhados em cada área são sugeridos pelos líderes dos setores, de acordo com a avaliação de cada área. A partir dessas é criado o LNT anual.

Os treinamentos foram direcionados de acordo com a realidade de cada equipe, com treinamentos ligados às necessidades de cada área, buscando sempre atingir o maior número de colaboradores, para que mantenha a disseminação das informações, e abordagens lúdicas e dinâmicas.

Importante ressaltar que foi dado início ao desenvolvimento de avaliação de eficácia de treinamento e integração setorial, em ação à auditoria externa ISO 9001:2015, realizada no ano.

Algumas ações realizadas como metas de segurança do paciente e higienização das mãos possibilitou marcar profundamente cada participante. Através da simulação de um cenário de um quarto, onde a luz aparenta estar segura ao paciente, ao apagá-la e utilizando a luz negra, é possível visualizar sinais de “contaminação”, inclusive dos participantes que, ao entraram em contato com





áreas próximas ao paciente, proporcionaram a disseminação da “contaminação” através das mãos. Essa ação lúdica, bem como as outras, vem garantindo melhorias na segurança do paciente e o cultivo de uma cultura de segurança. Pode-se observar a importância e resultado positivo de muitos treinamentos através de indicadores, como é o caso da higienização das mãos, evidenciado em indicador do CCIH, e melhoria na adesão dos protocolos institucionais de maneira progressiva. Assim podemos avaliar que os treinamentos favoreceram e aproximaram a teoria da prática dentro dos processos e protocolos institucionais, que, às vezes, se apresentam distantes do operacional devido ao foco em suas atividades. Sendo assim, utilizadas de maneira estratégicas como padronização e melhorias contínuas nos processos.

### **SESMT Hospital**

No ano de 2024 foi realizado, conforme o Planejamento de Trabalho do SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, as ações abaixo relacionadas:

- *Ensaio de todos os EPIS - Equipamento de Proteção Individual, 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 34 colaboradores, em que a participação foi de todos os setores e todos os plantões do Hospital Unimed Vale Novo Paulista;*
- *Medições de ruído de todos os setores;*
- *Medições de luminosidade de todos os setores;*
- *Foi realizado o Processo de CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Gestão 2024/2025;*
- *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;*
- *Treinamento NR 10 - Segurança em Instalações em Serviços com Eletricidade;*

- *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. Foi realizado o treinamento de PGRSS interativo em forma de jogo com sorteio de brindes entre os vencedores;*
- *Treinamento de Biossegurança - NR 32 para os colaboradores com exposição a agentes biológicos. Foi realizado treinamento com dinâmica de interação;*
- *Treinamento de Produtos Químicos e FISPQ para equipe de manutenção, centro cirúrgico e CME;*
- *Treinamento de NR 06 - EPIs para todos os colaboradores expostos a riscos ambientais em suas atividades;*
- *Treinamento de Fluxo de Acidentes de Trabalho para todos os colaboradores;*
- *Treinamento de Proteção Radiológica para todos os colaboradores da Radiologia e Centro Cirúrgico;*
- *Foi realizado Palestra de Prevenção do uso de Álcool e Drogas para todos os motoristas, cumprindo a legislação;*
- *Foi realizado a Campanha de Boas Práticas, em que os colaboradores tiveram o reforço nas condutas de boas práticas, condutas e higiene na área da saúde;*
- *Foi realizada a Campanha "Não Feche os Olhos" para os colaboradores expostos a riscos de acidentes com fagulhas, respingos de produtos químicos ou material biológico nos olhos;*
- *Foi realizado o "Abril Verde", que tem por finalidade promover a conscientização sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador brasileiro, em que fizemos abordagem in loco para conscientizarmos todos sobre Prevenção de Acidentes de Trabalho e entregamos a todos os colaboradores adesivos para serem fixados em seu uniforme nos dias do evento, além de uma caneta sustentável personalizada com a marca Unimed.*

Realizamos nossa XIV SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, que contou com uma plataforma digital contendo vídeos de conscientização, fato e fake, hábitos saudáveis e jogos.

Tivemos também nosso II Concurso de De-

senhos com o tema Segurança do Trabalho para todos os colaboradores e terceiros. O vencedor teve um vale-alimentação para ser gasto nos estabelecimentos credenciados. O SESMT e a CIPA realizaram a Campanha de arrecadação de leite longa vida e leite em pó, doados às entidades de Caçapava.





## NOSSO JEITO DE CUIDAR *Negócios*

### Governabilidade e transparência

[GRI 2-12, 2-16]

Enfrentar as dificuldades e os desafios mais complexos é o que as cooperativas enfrentam todos os dias, e isso exige uma abordagem estratégica e eficiente para garantir o sucesso e a sustentabilidade a longo prazo. Nesse contexto, a gestão estratégica da Unimed Vale Novo Paulista tem se destacado como um pilar essencial para subsidiar o conselho de administração com informações primordiais das diversas áreas da cooperativa.

### Inovação

#### *Transformação Digital e Sustentabilidade*

Em 2024, a Unimed Caçapava passou por uma importante mudança, adotando a nova identidade Unimed Vale Novo Paulista. Como parte dessa transformação, a equipe de Projetos assumiu a responsabilidade de desenvolver um novo site, alinhado à nova identidade visual da marca.

O site foi construído do zero, com dedicação, trabalho em equipe e um compromisso com a inovação e a acessibilidade digital. Em um curto prazo, foi possível entregar uma plataforma moderna e intuitiva, garantindo que a transição da marca fosse acompanhada por uma presença digital à altura.

Além das melhorias visuais e estruturais, o novo site conta com novas seções importantes:

**CONTRA-FRAUDE** – Criamos uma área exclusiva para conscientizar nossos beneficiários sobre fraudes digitais, como golpes envolvendo boletos falsos, WhatsApp, websites e mídias sociais. O objetivo é educar os usuários sobre como identificar e evitar possíveis fraudes, reforçando a segurança em nossos canais digitais.

**AUTOATENDIMENTO** – Com a assistente virtual Karina totalmente automatizada, os usuários podem obter suporte instantâneo de maneira prática e eficiente. Essa funcionalidade facilita o acesso a informações e serviços sem a necessidade de atendimento humano, proporcionando mais agilidade no dia a dia.

**PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES** – Agora, há uma seção dedicada a destacar os reconhecimentos, prêmios e certificações conquistados pela Unimed Vale Novo Paulista. Essa iniciativa reforça o compromisso da instituição com a excelência e a qualidade dos serviços prestados.

Com essas inovações, a Unimed Vale Novo Paulista reafirma seu compromisso com a tecnologia, a segurança da informação e a experiência do usuário, promovendo um atendimento mais eficiente, acessível e sustentável.

### **Inovação e Atendimento Digital**

Com a inauguração do novo site, a Unimed Vale Novo Paulista deu mais um passo em direção à inovação ao lançar sua primeira assistente virtual, Karina. Desenvolvida







para interagir com os clientes via chat, Karina tem o propósito de tornar o atendimento mais ágil, acessível e eficiente, oferecendo suporte em tempo real para dúvidas e informações. O nome Karina foi escolhido para refletir os valores da assistente virtual. “Ka” representa o conceito de “Knowledgeable Assistant” (Assistente Conhecedora), destacando sua capacidade de fornecer informações precisas e úteis. Já “rina” vem do latim “Regina”, que significa rainha, simbolizando excelência e liderança no atendimento. Dessa forma, Karina combina conhecimento e eficiência para oferecer uma experiência de alto nível aos usuários.

O visual da assistente virtual foi inspirado em uma de nossas colaboradoras, reforçando a identidade humanizada da marca e criando uma conexão mais próxima com o público. Essa iniciativa reflete o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista em aliar tec-

nologia e experiência do cliente, garantindo um atendimento moderno e personalizado.

### **Portal do Cooperado: Mais Acesso e Comodidade**

Concluimos o desenvolvimento do Portal do Cooperado, uma plataforma exclusiva para os cooperados da Unimed Vale Novo Paulista. O portal foi criado para facilitar o acesso a serviços essenciais, incluindo planos AMECO, Uniodonto e diversas outras funcionalidades.

Com uma interface intuitiva e moderna, o Portal do Cooperado permite que os usuários acessem documentos, boletos e informações de forma rápida e segura. Essa iniciativa reforça o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a digitalização e a melhoria contínua da experiência de seus cooperados.

### **Portal do Prestador: Facilidade e Transparência no Atendimento**

Lançamos o Portal do Prestador, uma plataforma dedicada aos médicos prestadores de serviço da Unimed Vale Novo Paulista. Com essa ferramenta, os profissionais têm acesso a um ambiente digital completo, onde podem atualizar seus dados, realizar assinaturas, enviar solicitações e acompanhar comunicados importantes por meio do mural de recados.

Além disso, o portal oferece um espaço para o envio de documentos para análise, garantindo mais agilidade nos processos administrativos. Na seção de contratos, os prestadores podem verificar a situação contratual de forma clara e transparente. Para maior praticidade, também disponibilizamos aces-

so rápido aos demonstrativos e a opção de contato direto via WhatsApp, facilitando a comunicação e o suporte sempre que necessário. Para tornar o processo de credenciamento ainda mais acessível, criamos também um site onde futuros prestadores podem se cadastrar, informando seus dados e especialidades que desejam atender. Após a aprovação, o profissional recebe acesso ao Portal do Prestador, onde pode gerenciar suas informações e utilizar todos os recursos disponíveis.

Com essa iniciativa, reforçamos nosso compromisso com a inovação e a otimização dos serviços, proporcionando mais autonomia e eficiência no relacionamento com nossos prestadores.





## Mercado

[GRI 3-3, 201-1]

O ano de 2024 foi marcado por um crescimento maior do que o esperado para a economia. A taxa de desemprego foi de 6,6%, sendo a menor taxa de desocupação da série histórica, e tivemos um Produto Interno Bruto (PIB) com o crescimento de 3,8%, se comparado ao ano anterior.

Em contrapartida, ocorreram medidas de contenção de gastos, que não animaram o mercado, atrelado ao crescimento das desconfianças com a política fiscal, fatores estes que refletiram na forte desvalorização do real.

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 o ano em 12,25%, sofrendo um aumento de 4,26% se comparado ao final do ano de 2023:

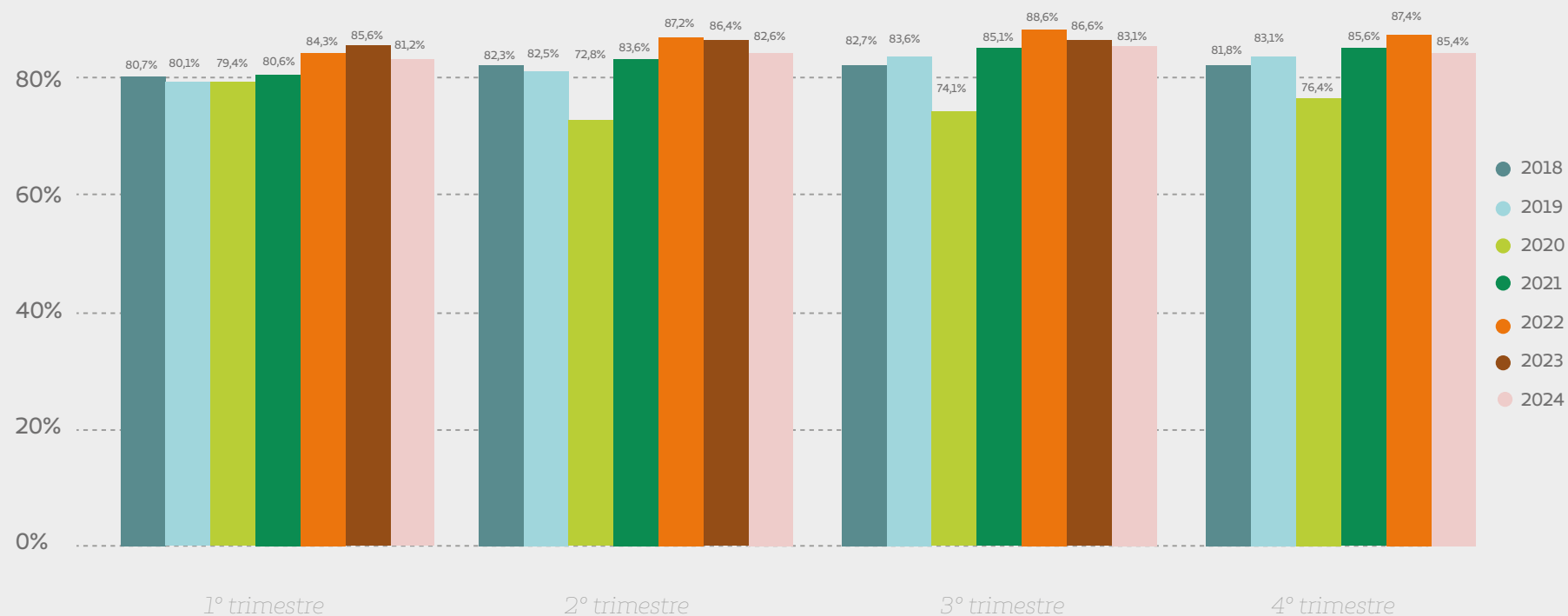
Reunião				Meta Selic % a.a.
nº	data	viés (1)	Período de vigência	(2)(4)
268 <sup>a</sup>	29/01/2025	n/a	30/01/2025-	13,25
267 <sup>a</sup>	11/12/2024	n/a	12/12/2024-29/01/2025	12,25
266 <sup>a</sup>	06/11/2024	n/a	07/11/2024-11/12/2024	11,25
265 <sup>a</sup>	18/09/2024	n/a	19/09/2024-06/11/2024	10,75
264 <sup>a</sup>	31/07/2024	n/a	01/08/2024-18/09/2024	10,50
263 <sup>a</sup>	19/06/2024	n/a	20/06/2024-31/07/2024	10,50
262 <sup>a</sup>	08/05/2024	n/a	09/05/2024-19/06/2024	10,50
261 <sup>a</sup>	20/03/2024	n/a	21/03/2024-08/05/2024	10,75
260 <sup>a</sup>	31/01/2024	n/a	01/02/2024-20/03/2024	11,25
259 <sup>a</sup>	13/12/2023	n/a	14/12/2023-31/01/2024	11,75

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%, o que foi reflexo, principalmente, da queda no valor dos combustíveis. O setor automotivo brasileiro fechou o ano de 2024 com alta de 15,5% em relação a 2023, segundo informações da Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (FENABRAVE).

No mercado da saúde suplementar o ano de 2024 foi marcado de desafios como a elevação dos custos dos insumos, a incorporação de itens no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, entre outros fatores, que contribuíram para o elevado índice de sinistralidade do mercado, obtendo no 3º trimestre de 2024 o índice de 83,10%.

## Sinistralidade (acumulado do ano)



Fonte: Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar da ANS - 3º trimestre de 2024

A ANS anunciou um reajuste financeiro de 6,91% para os contratos individuais/familiar, no período de maio de 2024 a abril de 2025. Entretanto, este índice não se mostrou suficiente para controlar o alto índice de sinistralidade do setor.

Apesar de todos os desafios de 2024, a Unimed Vale Novo Paulista através de um trabalho direcionado, obteve uma elevação de 29% do seu faturamento atingindo assim o valor de R\$ 195 milhões no ano. Para 2025, a cooperativa continua traba-

lhando com o fortalecimento da marca Unimed nos municípios de atuação, para a sua consolidação neste mercado, além da implantação de um novo modelo comercial de atuação que possa atender à necessidade de crescimento esperada para o ano.



## Comercial

O ano de 2024 foi desafiador para a área Comercial, já que a cooperativa passou por importantes mudanças que impactam na sua identificação perante o mercado e comunidade onde está inserida.

O reposicionamento da marca, deixando de ser conhecida como Unimed Caçapava para se apresentar como Unimed Vale Novo Paulista é o principal exemplo disso.

Foi um processo que exigiu da área Comercial afinidade e transparência com a carteira de clientes da operadora, pois a mensagem principal, qual seja, de que a mudança de nome decorria da ampliação da área de ação, era algo que não poderia deixar de ser reforçado e para isso, além do coquetel de lançamento realizado no dia 18/07/2024, o apoio da área de Relacionamento com o Cliente, e a expertise da equipe de marketing, foi essencial neste trabalho.

Ainda que o desafio da mudança de nome tenha sido grande, a expectativa dos clientes acerca da melhora na garantia de acesso na área de ação da singular era ainda maior,

o que suavizou este movimento, já que os clientes foram percebendo as entregas que a Unimed realizou desde junho/2023, quando firmou o termo de compromisso com a FESP - Federação do Estado de São Paulo, para cuidar das cidades de Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé.

Esse desafio se reflete no Market Share, indicador diretamente atrelado à confiança e credibilidade da marca, onde foi possível notar que, ao final de 2024, na área de ação onde a Unimed Vale Novo Paulista já está consolidada (Caçapava e Jambeiro) a presença da marca, foi de 51% enquanto que, na nova área de ação (Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé), essa presença é de 24%, cenário que poderá ser alterado a partir das entregas de recursos e aprimoramento dos serviços realizados por nossa singular.

O reposicionamento da marca exigiu ainda um aprimoramento no portfólio de produtos da operadora, que como forma de privilegiar e estimular o uso dos serviços em sua área de ação, lançou os produtos da linha

ESSENCIAL cujo atendimento eletivo se dá nas 07 cidades que compõem a área de ação da Unimed Vale Novo Paulista, mantendo as opções de contratação individual e coletivo empresarial, com coparticipação em todos os procedimentos, como forma de permitir uma melhor gestão da sinistralidade destes produtos.

- UNIMED PADRÃO ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

- UNIMED FLEX ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

- UNIMED FLEX ESSENCIAL EMPRESARIAL APARTAMENTO

- UNIMED LIGHT ESSENCIAL EMPRESARIAL ENFERMARIA

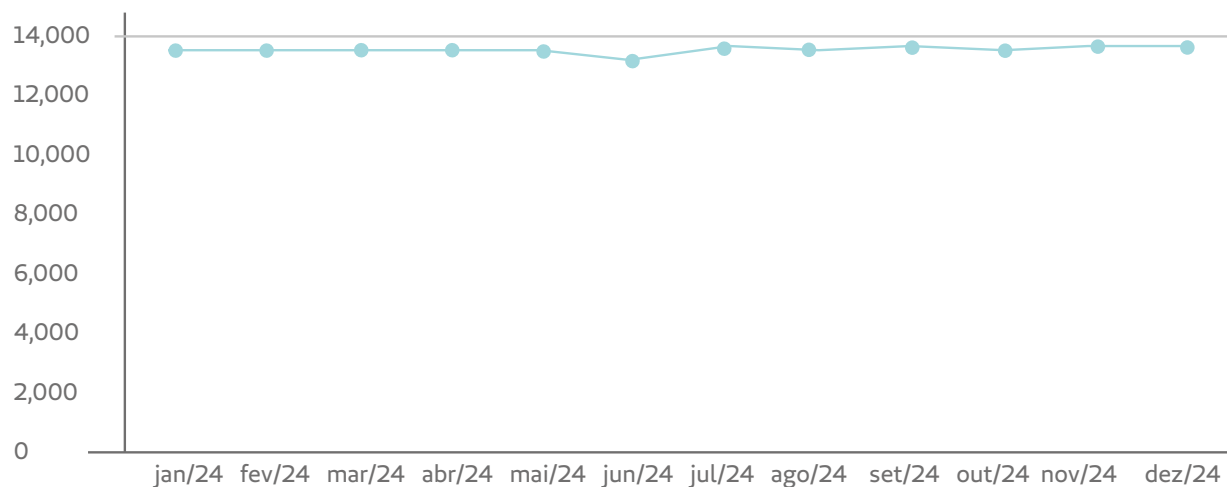
- UNIMED LIGHT ESSENCIAL EMPRESARIAL APARTAMENTO

- UNIMED PADRÃO ESSENCIAL INDIVIDUAL ENFERMARIA

- UNIMED LIGHT ESSENCIAL INDIVIDUAL ENFERMARIA

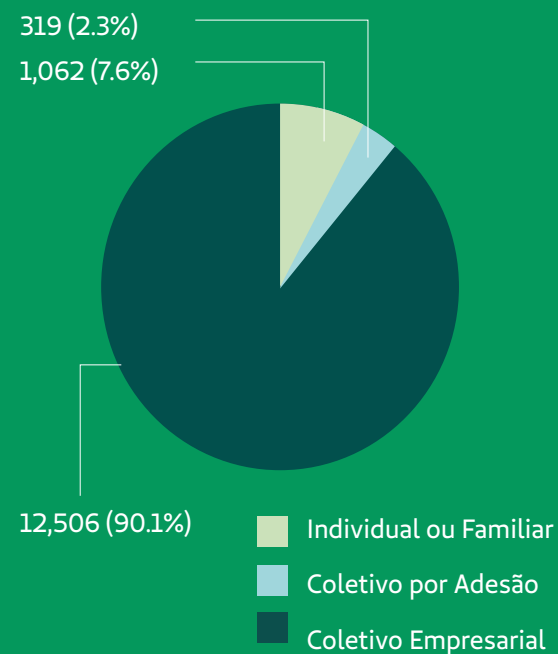
Fruto do trabalho que a área Comercial vem desenvolvendo nos últimos anos, em 2024 a Unimed do Brasil divulgou o ranking das operadoras do Sistema Unimed com melhor desempenho na edição de 2023 da ação de vendas Dia Imperdível Unimed, oportunidade em que nossa singular ficou em 3º lugar nacional, entre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

A operadora se manteve, ao longo de 2024, estável com relação ao número de beneficiários, permitindo que sua carteira de clientes se mantivesse equilibrada, consequência do incansável trabalho e retenção e fidelização dos clientes promovido pela área de Mercado:



Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2024

Desta carteira de clientes, merece destaque o fato de que mais de 90% se refere ao produto coletivo empresarial, o que permite maior gestão da operadora para a sustentabilidade da carteira, como a autonomia para negociação junto às empresas contratantes:



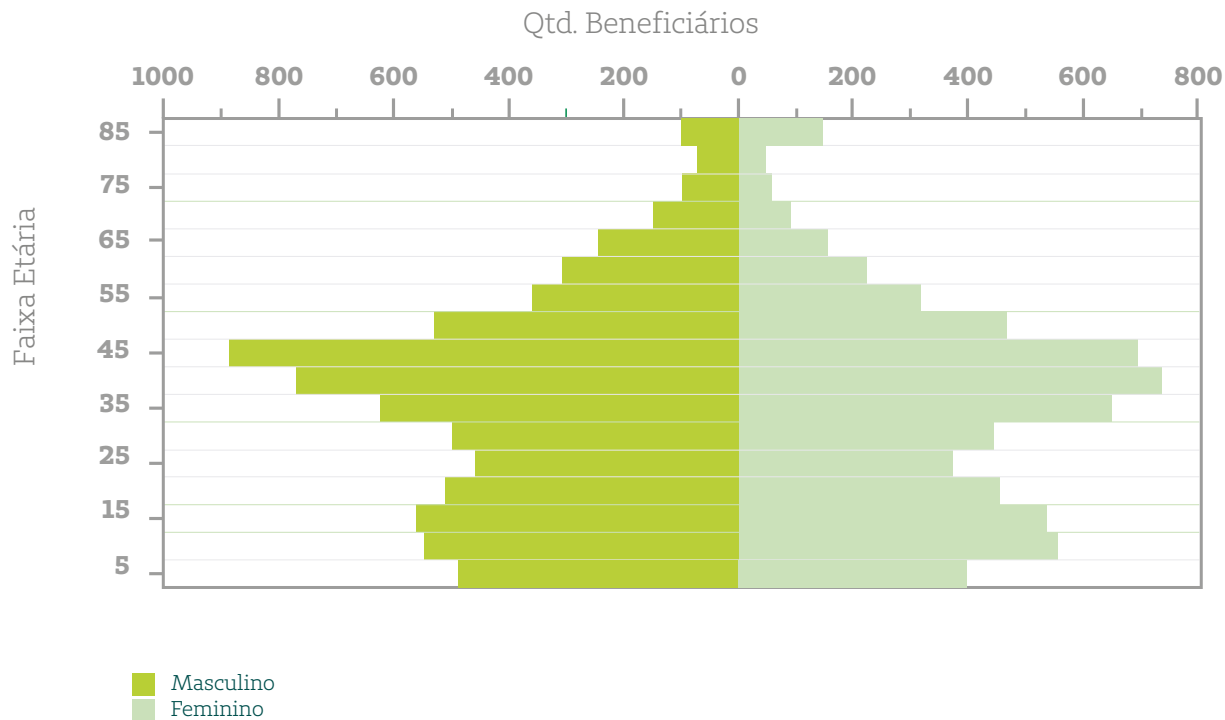
Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2024

A idade média dos beneficiários que compõe a carteira de clientes da Unimed Vale Novo Paulista é de 32,8 anos, enquanto que, no mercado, esta idade média é de 36,6 e percentual de idosos na carteira é de apenas 8,8%, enquanto no mercado este público representa 15,1% da carteira, o que evidencia o perfil jovem dos beneficiários e o trabalho de oxigenação realizado nos últimos anos:

Idade média		
Operadora	Modalidade	Setor
32,8	36	36,6

Percentual de idosos		
Operadora	Modalidade	Setor
8,8%	14,7%	15,1%

### Distribuição dos beneficiários por faixa etária



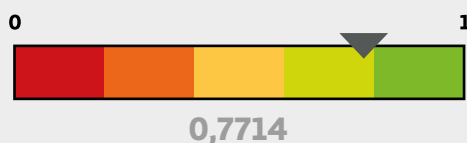
Fonte: Sala Situação ANS – Dezembro de 2024

A operadora seguiu em 2024 buscando aprimorar a satisfação de seus beneficiários, tendo apresentado na última pesquisa um índice de recomendação superior a 90%:



Ao encontro disso, merece destaque a pontuação que a Unimed Vale Novo Paulista obteve no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) 2024 (ano base 2023), este que é um importante indicador controlado pela ANS para mensurar a qualidade, solidez e gestão das operadoras do país:

### IDSS da operadora 2024 (Ano-base 2023)



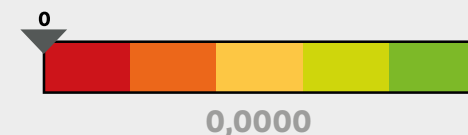
Note que em dimensões como sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação, a operadora obteve a pontuação máxima, sendo que, nas demais dimensões, a cooperativa segue atuando na reformulação de seus processos, como forma de alcan-

### Pontuação para operadora acreditada:

Operadora não bonificada

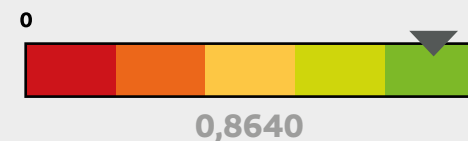
#### 1 - IDQS - qualidade em atenção à saúde

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.



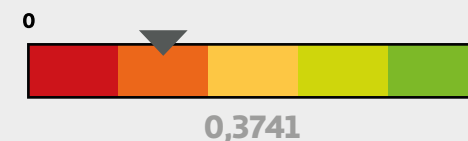
#### 2 - IDGA - garantia de acesso

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



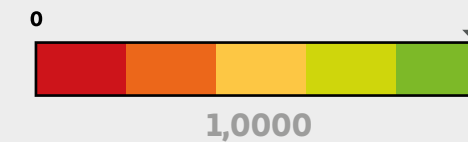
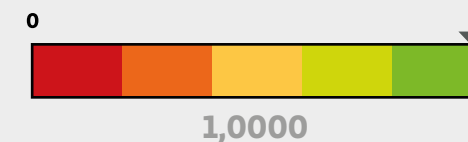
#### 3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

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.



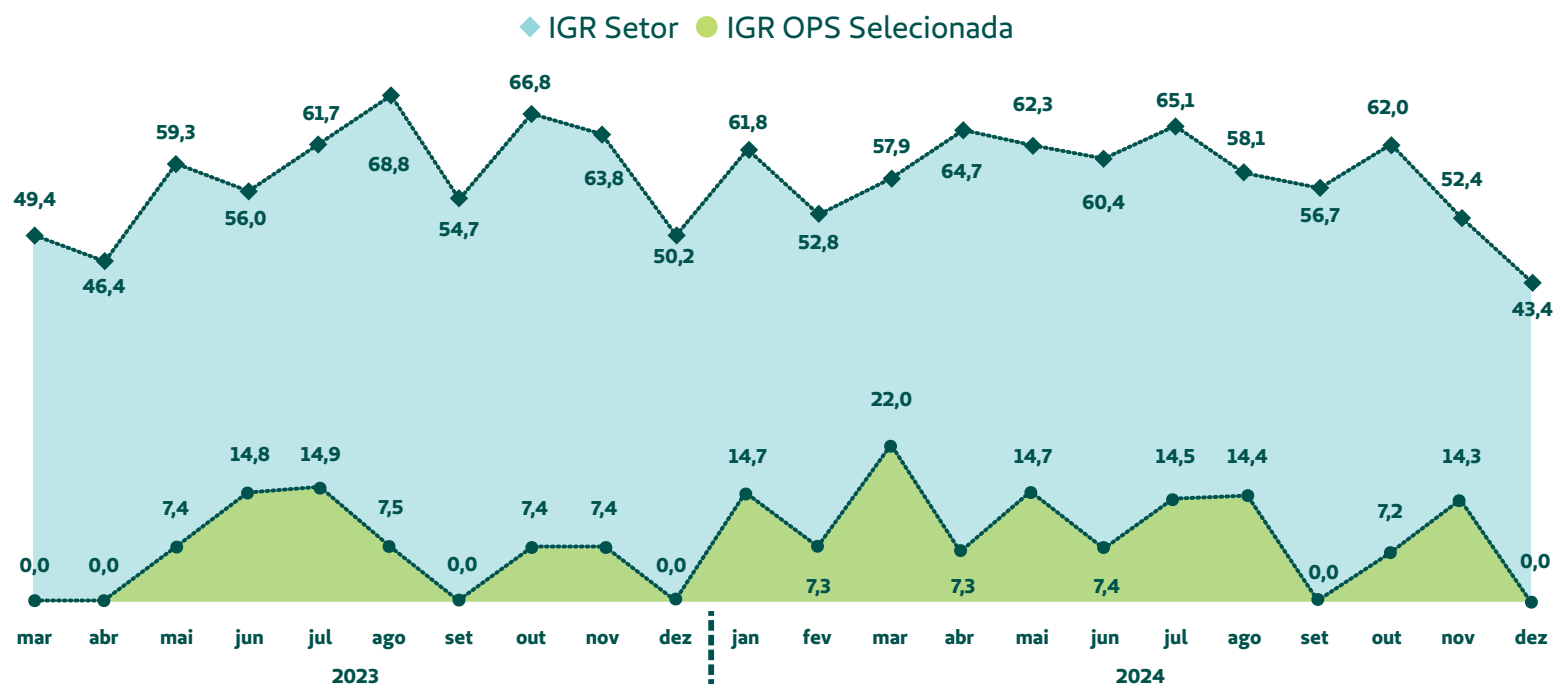
Fonte: IDSS 2024 (Ano Base 2023) - ANS



gar a nota máxima geral. Isso é fruto do esforço da operadora em manter um baixo Índice Geral de Reclamações – IGR de seus beneficiários, indicador medido pela ANS, cujo resultado, no ano de 2024, demonstra que a Unimed Vale Novo Paulista ficou bem abaixo que as demais operadoras de mesmo porte com atuação nacional, apresentando um IGR de 8,3 em face ao índice de 35,5 do setor:



**IGR do setor vs. IGR da Unimed Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico  
(Cob. Ass.: Assistência Médica)**



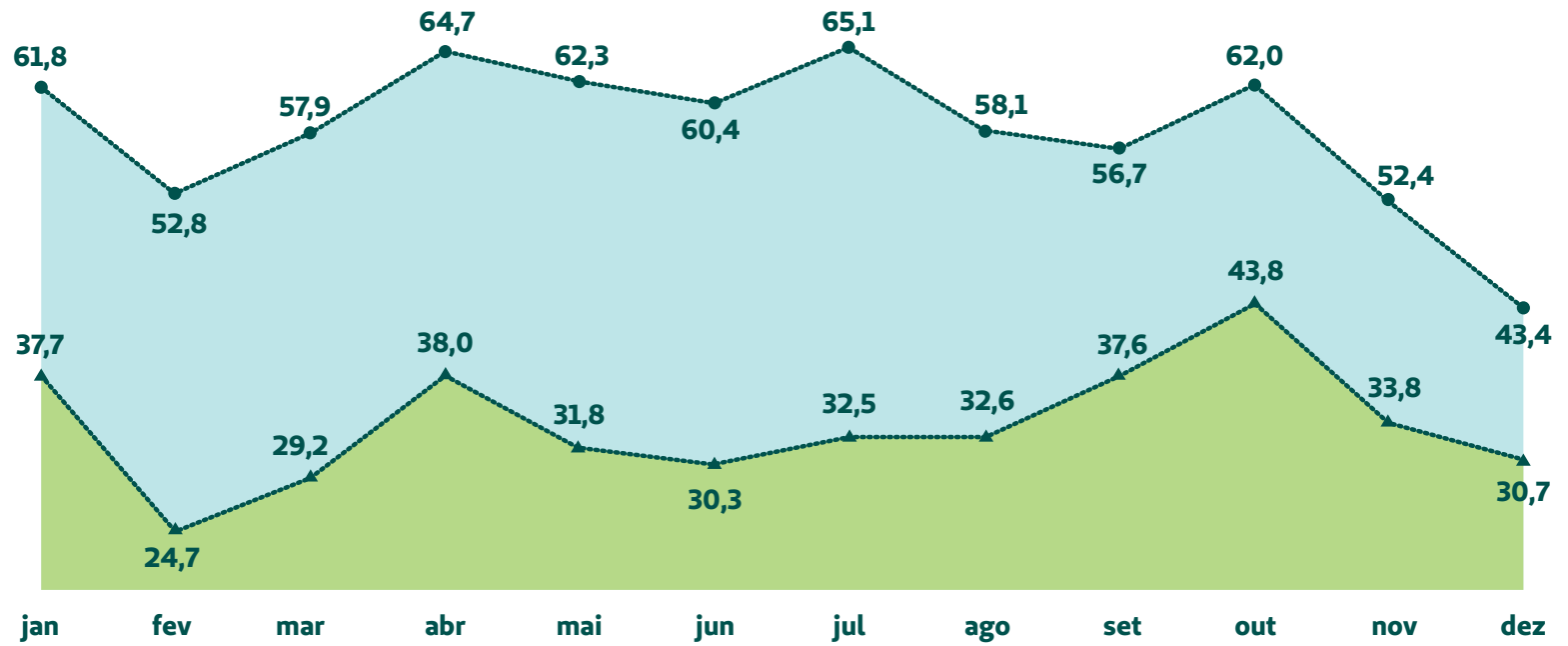
[\*] Reclamações que foram consideradas no cálculo do IGR, ou seja, as "Em andamento" e as classificadas como "Inativa", "RVE", "NP" e "Núcleo".

### IGR do setor vs. IGR das operadoras com menos de 20.000 beneficiários (Pequeno Porte) - Cobertura assistencial: Assistência médica

● IGR Setor ▲ IGR Porte Seleccionado

IGRE do Setor (Cob. Ass.:  
Assistência Médica)  
**58,1**

IGR das OPS de Pequeno Porte  
(Cob. Ass.: Assistência Médica)  
**35,5**



Fonte: Painel de Índice Geral de Reclamações - IGR da ANS de 2024



# Planejamento Estratégico

## Revisão do Planejamento Estratégico

Através da participação ativa da Alta Direção, Gestores e Liderança, a Unimed Vale Novo Paulista 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.

## Essência Unimed

### Crenças

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.

### Princípios

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

## Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico é uma representação gráfica da estratégia, que evidencia os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro. O mapa estratégico da Unimed Vale Novo Paulista 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

### Missão

Promover acesso aos serviços de saúde de forma integral, visando atingir a excelência na experiência do cliente, valorizando o trabalho do médico cooperado.

### Visão

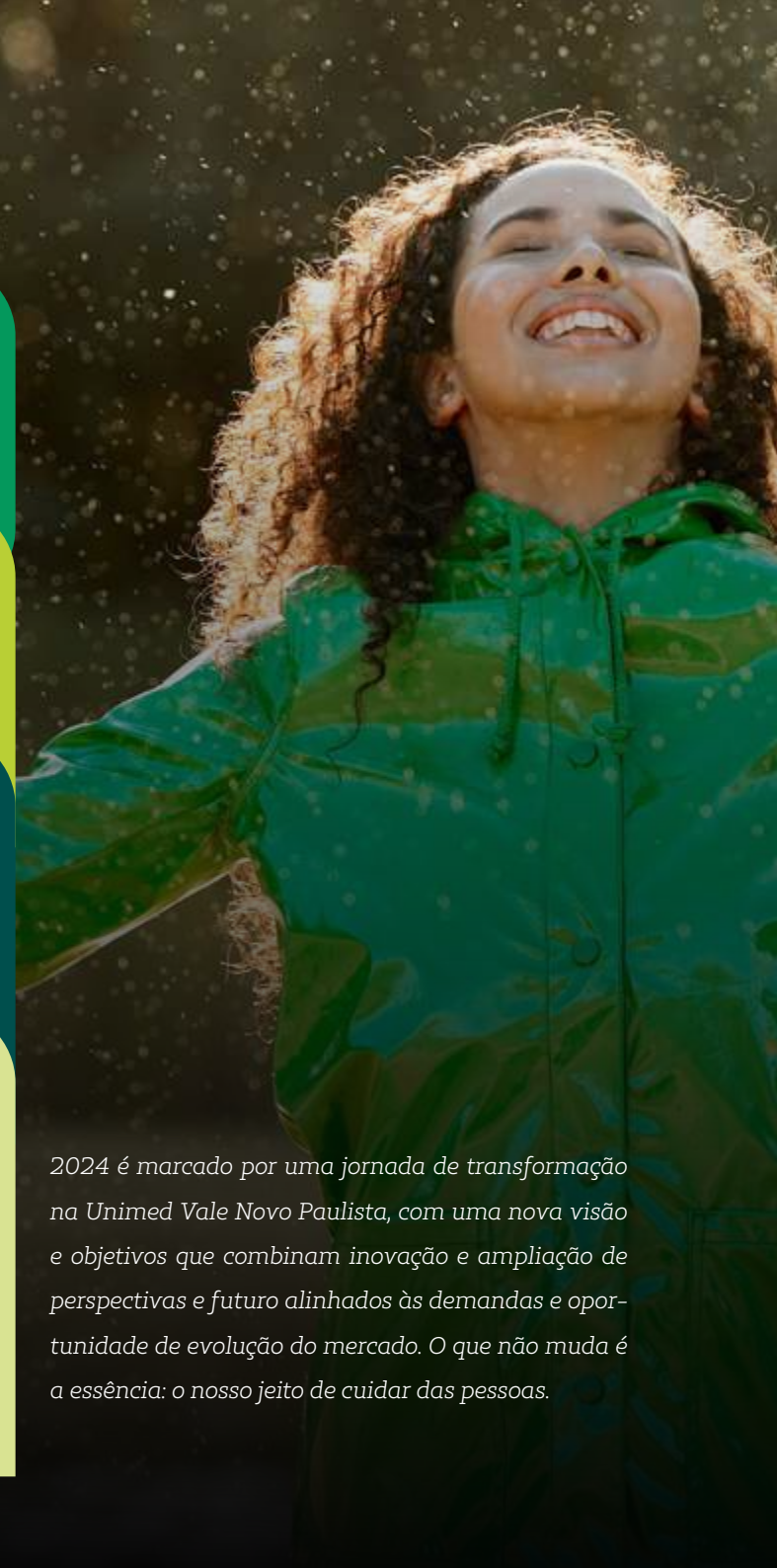
Ser reconhecida e referenciada por seus serviços de saúde, como uma empresa sólida, buscando crescimento e inovação na forma de cuidar das pessoas.

### Valores

- Humanização
- Respeito
- Ética
- Segurança
- Integridade
- Sustentabilidade
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista

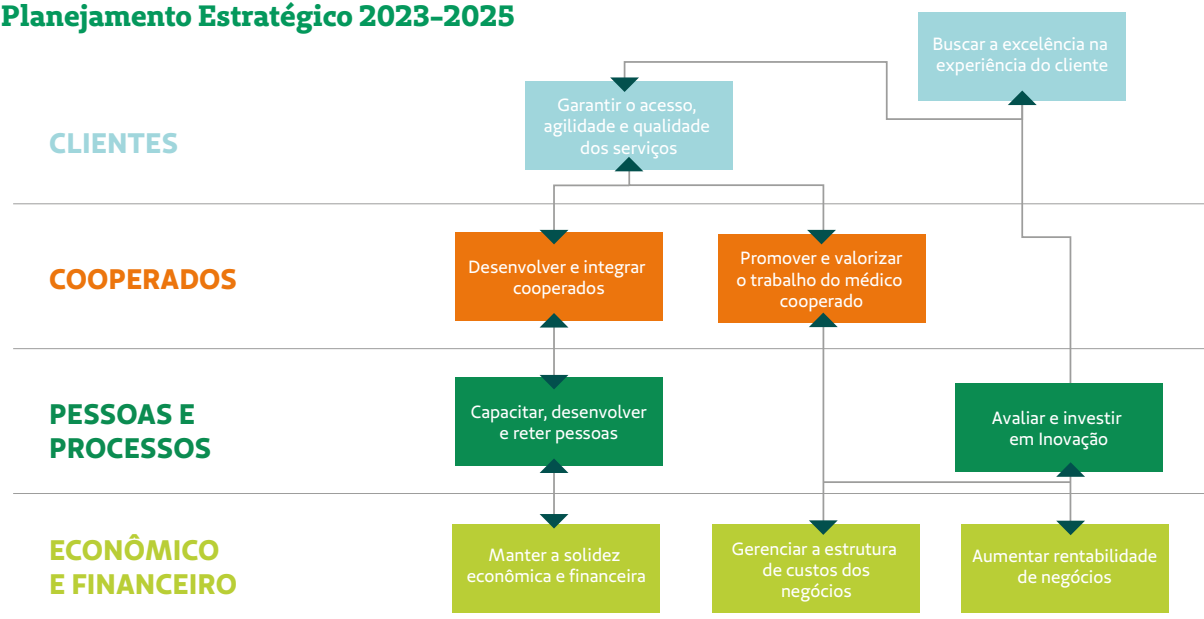
### Política da Qualidade

Baseada nos princípios do Planejamento Estratégico, a Unimed Vale Novo Paulista 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.



*2024 é marcado por uma jornada de transformação na Unimed Vale Novo Paulista, 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.*

## Balanced Scorecard Planejamento Estratégico 2023-2025



O Balanced Scorecard (BSC) da Unimed Vale Novo Paulista, é um instrumento estratégico utilizado para planejar e monitorar as metas e objetivos da organização.

O BSC do período de 2023 a 2025 está dividido em perspectivas que refletem os pilares fundamentais da Unimed, com foco em clientes, cooperados, pessoas e processos, além de aspectos econômicos e financeiros.

### Missão e Visão

A Unimed destaca sua missão de promover o acesso integral aos serviços de saúde, integrando a excelência na experiência do cliente com o trabalho dos médicos cooperados. A visão da organização é ser reconhecida como uma empresa sólida e inovadora, referência em serviços de saúde, com um crescimento sustentável e focado no cuidado das pessoas.

### Perspectiva dos Clientes

Na perspectiva dos clientes, a Unimed busca garantir acesso, agilidade e qualidade nos serviços de saúde. Para isso, a organização planeja desenvolver e integrar os cooperados, promovendo e valorizando o trabalho dos médicos, o que contribui para uma experiência positiva e eficiente para os usuários.

### Perspectiva dos Cooperados

Os cooperados são peças-chave no modelo de atuação da Unimed. A organização se compromete a capacitar, desenvolver e reter talentos, além de valorizar o trabalho dos médicos cooperados. Essa abordagem fortalece a rede de colaboração e garante a qualidade dos serviços prestados.

### Perspectiva Econômica e Financeira

A sustentabilidade econômica e financeira é um dos pilares do planejamento estratégico. A Unimed busca manter a solidez financeira

ra, gerenciar custos de forma eficiente e investir em inovação. Essas práticas garantem a perenidade da organização e a capacidade de oferecer serviços de alta qualidade a longo prazo.

### **Inovação e Processos**

A inovação é um tema central no BSC da Unimed. A organização avalia e investe em novas tecnologias e processos que promovem a eficiência operacional e a melhoria contínua dos serviços. Essa abordagem permite que a Unimed se mantenha competitiva e alinhada às necessidades do mercado e dos clientes.

### **Política da Qualidade**

A Unimed Vale Novo Paulista reforçou em

2024 seu compromisso com a excelência na gestão e na prestação de serviços de saúde, mantendo a certificação ISO 9001:2015 após auditoria periódica realizada entre os dias 25 e 27 de setembro pela DNV GL. A recertificação abrange a Sede Administrativa, Farmácia, Laboratório e Saúde Ocupacional. O grupo de Auditores Internos desempenham um papel fundamental na avaliação da eficácia do gerenciamento de riscos corporativos. Em 2024, foram realizadas auditorias internas em processos críticos, resultando em um Índice de Conformidade (média) de 99,5%, refletindo o compromisso com a melhoria contínua e a segurança das operações. A busca por inovação e melhoria contínua é prioridade, com o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ) divulgando ações por meio de 17 edições do Boletim Qualidade. Investimentos na padronização de serviços resultaram em otimiza-

ção de custos, aumento de produtividade e ganhos na qualidade dos atendimentos, reforçando o compromisso com a excelência operacional e a satisfação dos usuários.

Além da qualidade, a instituição também está profundamente comprometida com a agenda de sustentabilidade, reconhecendo os impactos das mudanças climáticas no setor da saúde. Entre os principais desafios econômicos relacionados a essas mudanças estão a possibilidade de um mercado de carbono regulado, exigências legais e regulatórias mais rigorosas e o aumento da demanda por serviços de saúde devido a eventos climáticos extremos. Diante desse cenário, a cooperativa tem adotado medidas proativas, como a implementação de tecnologias mais sustentáveis, a revisão de processos operacionais, visando reduzir seu impacto ambiental e contribuir para um futuro mais sustentável.



## Cadeia de valor

[GRI 2-6]

A cadeia de valor da saúde suplementar é única e se destaca pela sua complexidade técnica, logística e regulatória, ressaltando a interdependência entre os seus elementos e a necessidade de fortalecer todos os envolvidos nessa cadeia para garantir a sua sustentabilidade.

Alinhada ao nosso planejamento estratégico e visão de futuro, a gestão da cadeia de suprimentos é realizada com foco constante nos desafios econômicos e nas oportunidades de estabelecer negociações mais sustentáveis tanto para nossos fornecedores quanto para o nosso negócio.

Por isso, buscamos parcerias, contratos e

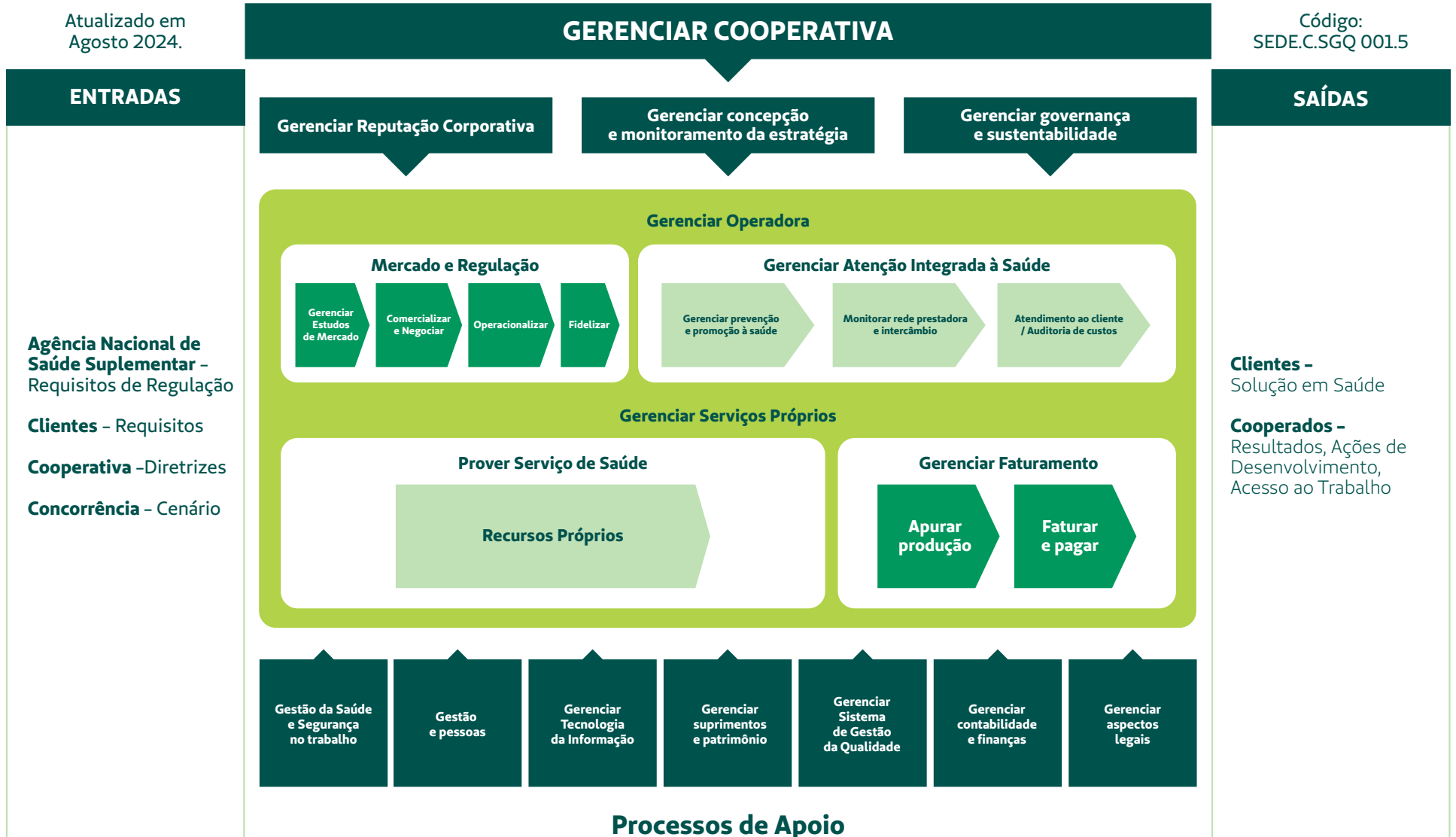
acordos de fornecimento para a Unimed Vale Novo Paulista e empresas do grupo, visando melhorar a eficiência operacional e a previsibilidade orçamentária. Mantemos relações colaborativas com nossos fornecedores estratégicos a fim de contribuir com os objetivos estratégicos e engajar toda a cadeia de suprimentos.

Essa vertente de atuação está alinhada à promoção do desenvolvimento sustentável, uma vez que o nosso objetivo com as políticas e práticas na cadeia de valor visam desenvolver relacionamentos que equilibrem custo e qualidade no atendimento prestado aos clientes.

### Cadeia de Valor - Unimed Vale Novo Paulista

Atualizado em Agosto 2024.

Código: SEDE.C.SGQ 001.5





## Engajamento de Stakeholders

[GRI 2-29]

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 ela.

Especialmente por seu alicerce cooperativista, a Unimed Vale Novo Paulista 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.

**Sistema Unimed**

**Colaboradores**

**Fornecedores**

**Comunidade**

**Governo Instituições**

**Prestadores de Serviço**

**Clientes**

**Cooperados**



A exemplo disto, a Unimed Vale Novo Paulista 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;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Abordagem para Engajamento

GRI 102-21 / 102-43 / 102-44

Além de estarem disponíveis no portal [www.unimedvalenovopaulista.com.br](http://www.unimedvalenovopaulista.com.br), as informações sobre produtos e serviços são divulgadas pelas redes sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram), cuja frequência de atualização aumentou em 2024. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.

### Relacionamento com Clientes e Marketing

A área de Relacionamento e Marketing da Unimed Vale Novo Paulista tem como foco o acompanhamento da percepção das empresas contratantes e dos seus beneficiários, além da atuação e acompanhamento da presença da marca Unimed nos municípios da nossa área de ação.

Para o mapeamento da percepção dos clien-

tes a área realiza periodicamente pesquisa de satisfação junto aos beneficiários e aos contatos das empresas contratantes, através de uma empresa especializada em pesquisa de mercado, com intuito de mensurar e contribuir com o desenvolvimento do plano estratégico da cooperativa, sempre focada na busca pela excelência na percepção do cliente.

Tendo como uma das principais atividades a realização de reuniões periódicas de acompanhamento dos contratos, planejamento e acompanhamento de ações de relacionamento, reforço e incentivo a utilização do APP Unimed – SP Cliente, divulgação do PA Digital e dos canais de atendimento (SAC, atendimento empresarial, 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, sempre com intuito da busca pela excelência, bem como acompanhar a sustentabilidade dos contratos das empresas contratantes.

Para o desenvolvimento dessas ações de Relacionamento, conta com uma equipe de atendentes empresariais, que atuam dentro dos principais clientes, com intuito de auxiliar os beneficiários na utilização do plano de saúde, contribuir para a percepção positiva da marca Unimed, além de auxiliar os RHs das empresas contratantes e participar das ações, campanhas e programas de saúde realizados dentro dessas empresas.

Desta forma, apresentamos a seguir algumas ações, programas e campanhas realizados dentro das nossas empresas contratantes, como a realização do Circuito Saúde com intenção de mapear o perfil dos beneficiários para a análise e desenvolvimento de programas e ações de saúde nas empresas contratantes.



A participação nas SIPATs e SIPATMAS: através de palestras personalizadas às necessidades das empresas, com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a prevenção de Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs) e na conscientização sobre os riscos do consumo excessivo de álcool.



Além da implantação de uma cabine de Teleatendimento dentro de uma das nossas empresas contratantes, com intuito de facilitar o atendimento médico para os nossos beneficiários.



A Unimed também esteve presente nas ações de Portas Abertas e Empresa em Família, eventos nos quais, são convidadas as famílias dos colaboradores para conhecerem o local de trabalho. Durante esses eventos, a Unimed faz a divulgação dos seus serviços e canais de atendimento, bem como a distribuição de brindes aos participantes.



No Outubro Rosa, a Unimed promoveu diversas ações remetendo à importância dessa data, como: palestras sobre a conscientização e prevenção do câncer de mama e do colo do útero, abordando as variações hormonais no ciclo de vida da mulher e seus impactos na saúde; a bancada da saúde da mulher em parceria com o Espaço Viver Bem, com foco na importância da realização de exames preventivos, com a utilização da Mama Amiga, uma ferramenta educativa que auxilia no esclarecimento de dúvidas e orientações sobre o autocuidado e a prevenção do câncer de mama. Através dessas ações realizadas dentro das empresas contratantes, a Unimed também realiza anualmente no Espaço Viver Bem o programa de rastreamento ao câncer de Mama.



No Novembro Azul, também foram realizadas palestras sobre a saúde masculina, focando na prevenção do câncer de próstata, sendo oferecida às empresas contratantes, a possibilidade de coleta de exames laboratoriais dentro dos clientes. Os resultados foram avaliados e, se necessário, consultas e novos exames foram solicitados, para garantir um acompanhamento adequado e reforçar a necessidade do acompanhamento preventivo.



E no Dezembro Laranja, foi promovida uma palestra on-line com dermatologista, com foco na prevenção do câncer de pele. Na ocasião, foram abordados temas como os fatores de risco, a importância da proteção solar e a detecção precoce de lesões suspeitas. Os participantes receberam orientações valiosas para cuidar da saúde da pele e prevenir doenças, com dicas práticas para o dia a dia. Os programas de saúde nas empresas, desenvolvido em conjunto com o Espaço Viver Bem, visam a promoção da qualidade de vida e bem-estar dos beneficiários das em-

presas contratantes, sendo no ano de 2024 mais de 4 mil atendimentos com uma equipe multidisciplinar nas especialidades de psicologia, nutrição, fisioterapia, enfermagem e educação física, sendo investido em alternativas de atendimento que facilitem os atendimentos dos beneficiários, como o atendimento dentro das empresas contratantes ou online.

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

- **Divulgação do novo recurso**, um centro de especialidades médicas no Via Vale Shopping.





- **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.



- **Dia Internacional da Mulher:** em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi desenvolvida uma campanha com o tema “A cada ano que passa, você brilha ainda mais. E a cada dia, sua luz irradia inspiração.” trazendo uma homenagem a esse público.



- **Dia do Colaborador:** no dia do colaborador Unimed, os profissionais que atuam na cooperativa receberam uma bolsa, para incentivar a adoção de hábitos saudáveis, trazendo o agradecimento da direção a esse público que se dedica para oferecer o melhor serviço aos clientes.



- **Dia das Mães:** a arte desenvolvida trouxe a linha “Amor que abraça”, sendo entregue uma echarpe a esse público.



- **Dia da Enfermagem:** no dia 12 de maio em comemoração ao dia da enfermagem e como forma de parabenizar esse time de profissionais da cooperativa, foi realizada a entrega de um umidificador confeccionado especialmente para essa data.





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



- Dia dos Pais:** para esse público a Unimed presenteou os contatos empresariais, terceiros, colaboradores e cooperados com uma lousa de led.





- Dia do Cliente:** a Unimed presenteou seus contatos empresariais com uma caixa de sabonete artesanal para massagem. Essa ação faz parte do planejamento anual da área de Relacionamento e Marketing, que tem o intuito de promover a sinergia entre a cooperativa e seus clientes. Para os clientes que passaram pelas recepções foi entregue um sabonete massageador.



- 43 Anos Unimed:** em comemoração à essa data tão importante, a Unimed realizou a entrega de uma vela e spray aromáticos.



- **Campanha de arrecadação de tampinhas:** foi dada continuidade à campanha de arrecadação de tampinhas, em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava, com a entrega de mais de 190 kg de tampinhas.



- **Final de ano:** a cooperativa presenteou os seus contatos empresariais com um umidificador, 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.



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, da decoração de Natal de Caçapava, eventos esportivos e culturais nos municípios da área de ação.

*Com foco na Responsabilidade Social a Unimed também participou da EcoVadis, recebendo o Selo Bronze de Sustentabilidade em 2024.*









## NOSSO JEITO DE CUIDAR *das pessoas*

### Médicos cooperados

Nossos 110 médicos cooperados, impulsionados pela paixão de cuidar, reforçam a nossa posição de liderança no mercado. Eles são os responsáveis por dedicar seu dia a dia a proporcionar um atendimento de altíssima qualidade aos nossos clientes.



2022  
(97)

2023  
(105)

2024  
(110)

#### Cooperados por faixa etária



**18** Até 40 anos

**59** De 41 a 60 anos

**33** Acima de 61 anos

NOTA: Essa tabela considera apenas os cooperados ativos.

#### Cooperados ativos por gênero



**60**  
Homens



**50**  
Mulheres

NOTA: Essa tabela considera apenas os cooperados ativos (110 colaboradores)



## Especialidades médicas

Nossa equipe é formada por médicos cooperados especialistas em todas as áreas da medicina, reunindo profissionais altamente qualificados e com vasta experiência. Estamos prontos para oferecer cuidados de saúde de alto padrão em todas as especialidades, reforçando nosso compromisso com a excelência e a sustentabilidade. Essa dedicação reflete nosso propósito de integrar responsabilidade social e ambiental em todas as nossas práticas, garantindo um impacto positivo na saúde e no bem-estar da sociedade.

## Remuneração

Temos como prioridade reconhecer e valorizar o trabalho dos médicos cooperados, oferecendo uma remuneração justa e competitiva. Além disso, garantimos o pagamento pontual dos honorários, reforçando nosso compromisso com a transparência e o respeito aos profissionais que fazem parte da nossa equipe.

## Consultas Eletivas (consultório)

ANO	VALOR
2020	R\$ 80,00
2021	R\$ 85,00
2022	R\$ 90,00
2023	R\$95,00
2024	R\$100,00

*\*Valores aplicados em consultas eletivas*

## Fluxos e processos

Garantimos autonomia para os profissionais médicos no exercício de suas atividades, ao mesmo tempo em que disponibilizamos ferramentas e sistemas integrados para simplificar a rotina de atendimento, tanto em consultórios particulares quanto nos prestadores de nossa rede credenciada. Nosso foco é a melhoria contínua dos processos e fluxos internos, visando a eficiência operacional e a sustentabilidade do negócio. Implementamos medidas robustas para prevenir desperdícios e combater fraudes, assegurando a excelência nos serviços oferecidos e a confiança de todos os envolvidos. Dessa forma, buscamos proporcionar uma experiência de qualidade tanto para os profissionais de saúde quanto para os beneficiários, reforçando nosso compromisso com a saúde e o bem-estar.

## Confira alguns destaques de 2024:

### Programa de Qualificação da Rede

Em 2024, a Operadora concluiu o Programa de Qualificação da Rede, iniciado em 2023, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados por sua rede credenciada de clínicas e médicos cooperados. O programa avaliou 216 prestadores, com base em critérios de segurança, conforto e experiência do cliente, estabelecidos em colaboração entre a Faculdade Unimed e a equipe de credenciamento da cooperativa. Os resultados incluíram a distribuição de certificados de reconhecimento: 2 Ouros, 67 Pratas, 140 Bronzes e 7 Certificados de Participação, demonstrando o compromisso com a melhoria contínua e a excelência no atendimento.

### Portal do Cooperado: Mais Acesso e Comodidade

Concluímos o desenvolvimento do Portal do Cooperado, uma plataforma exclusiva para

os cooperados da Unimed Vale Novo Paulista. O portal foi criado para facilitar o acesso a serviços essenciais, incluindo planos AMECO, Uniodonto e diversas outras funcionalidades. Com uma interface intuitiva e moderna, o Portal do Cooperado permite que os usuários acessem documentos, boletos e informações de forma rápida e segura. Essa iniciativa reforça o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a digitalização e a melhoria contínua da experiência de seus cooperados.



Lançamos o Portal do Prestador, uma plataforma dedicada aos médicos prestadores de serviço da Unimed Vale Novo Paulista. Com essa ferramenta, os profissionais têm acesso a um ambiente digital completo, onde podem atualizar seus dados, realizar assinaturas, enviar solicitações e acompanhar comunicados importantes por meio do mural de recados.

Além disso, o portal oferece um espaço para o envio de documentos para análise, garantindo mais agilidade nos processos administrativos. Na seção de contratos, os prestadores podem verificar a situação contratual de forma clara e transparente. Para maior praticidade, também disponibilizamos acesso rápido aos demonstrativos e a opção de contato direto via WhatsApp, facilitando a comunicação e o suporte sempre que necessário. Para tornar o processo de credenciamento ainda mais acessível, criamos também um site onde futuros prestadores podem se cadastrar, informando seus dados e especialidades que desejam atender. Após a aprovação, o profissional recebe acesso ao Portal do Prestador, onde pode gerenciar suas infor-

mações e utilizar todos os recursos disponíveis. Com essa iniciativa, reforçamos nosso compromisso com a inovação e a otimização dos serviços, proporcionando mais autonomia e eficiência no relacionamento com nossos prestadores.

**Contra-fraude** – Criamos uma área exclusiva para conscientizar nossos cooperados e beneficiários sobre fraudes digitais, como golpes envolvendo boletos falsos, WhatsApp, websites e mídias sociais. O objetivo é

educar os usuários sobre como identificar e evitar possíveis fraudes, reforçando a segurança em nossos canais digitais.



### Portal do Prestador: Facilidade e Transparência no Atendimento



## Relacionamento

Com o Núcleo de Atenção ao Médico Cooperado (NAM), reforçamos nossa conexão por meio de ações, com o intuito de gerar proximidade e engajamento, favorecendo a integração do corpo social e despertando o sentimento de pertencimento. Essas iniciativas são alinhadas aos valores cooperativistas e à nossa gestão estratégica, promovendo uma relação mais próxima e colaborativa com nossos médicos cooperados.



O NAM 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, para que tenha suas necessidades atendidas de forma rápida, prática e para que fique atualizado e informado de tudo o que acontece no cenário da cooperativa, da qual ele é sócio e maior interessado.

Ao longo de 2024, realizamos iniciativas e oferecemos benefícios direcionados aos nossos cooperados. A Unimed Vale Novo Paulista 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 satisfatórios para todos.

*O NAM 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 recepcionar as solicitações de ingresso de novos cooperados.*

*No ano de 2024 fizemos a admissão de 04 novos Médicos Cooperados, das especialidades de ginecologia e obstetrícia e cirurgia do aparelho digestivo.*

Ao ingressar na Unimed Vale Novo Paulista, os novos Médicos Cooperados participam de uma “Reunião de Integração de Novos Cooperados”, tomam ciência da Lei de Cooperativismo 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, a Unimed Vale Novo Paulista 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 2024, foi organizada uma grande festa para comemorar o Dia do Médico, celebrando a dedicação desses profissionais em prestar atendimento com excelência e humanização aos beneficiários do Sistema Unimed. O evento foi realizado no dia 18 de outubro

às 21h30, no Espaço “Canto Verde”, em Caçapava e contou com a presença de mais de 100 convidados, entre Médicos Cooperados e Serviços Credenciados. Uma noite muito agradável de interações.



*Relacionamento com o secretariado*

### **Comunicação**

A Unimed Vale Novo Paulista demonstrou, em 2024, um forte compromisso com a excelência na comunicação, adotando práticas alinhadas a pesquisas e indicadores para transmitir seus princípios, como transparência, cuidado e cooperativismo. A organização manteve uma identidade visual e linguagem uniformes, além de canais específicos para cada público, assegurando a consistência das mensagens e a preservação da reputação da marca.

Essas iniciativas evidenciam o empenho da Unimed Vale Novo Paulista em aprimorar sua comunicação, garantindo que seus valores sejam transmitidos de maneira clara e impactante, fortalecendo os laços com seus diferentes públicos.

### **Consultores de relacionamento**

No último ano, a Unimed Vale Novo Paulista atendeu diversas demandas por meio dos



canais exclusivos disponíveis para seus cooperados, incluindo telefone, e-mail e aplicativo. Reforçamos nosso compromisso em oferecer um serviço de qualidade e acessível, garantindo que as necessidades dos cooperados sejam atendidas de forma eficiente.

Um de nossos pilares é o relacionamento próximo aos cooperados que proporcionam um atendimento humano, ágil e assertivo. Essas ações reforçam a proximidade e o cuidado personalizado que a cooperativa busca oferecer.

### Benefícios e parcerias disponibilizados aos cooperados

Ao se tornar um cooperado, o médico passa a usufruir de uma variedade de vantagens e benefícios, que visam proporcionar maior qualidade de vida e suporte em diferentes aspectos. Esses benefícios não se limitam apenas ao titular, mas também são estendidos aos seus dependentes, ampliando o alcance das vantagens para toda a família. A cooperativa busca, oferecer um ambiente de apoio mútuo e vantagens que contribuam

para o bem-estar e o desenvolvimento de todos os envolvidos.



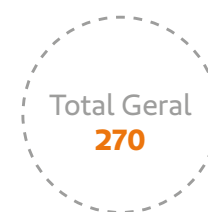
- *Plano Ameco*
- *Plano Uniodonto*
- *Pagamento anuidade CRM*
- *Sistema Gestão Amplimed/ Gestão da Clínica/Consultório*
- *Telemedicina/Amplimed*
- *Seguro de Vida*
- *Seguro Saúde*

## Colaboradores

[GRI 2-7, 2-8, 3-3, 405-1]

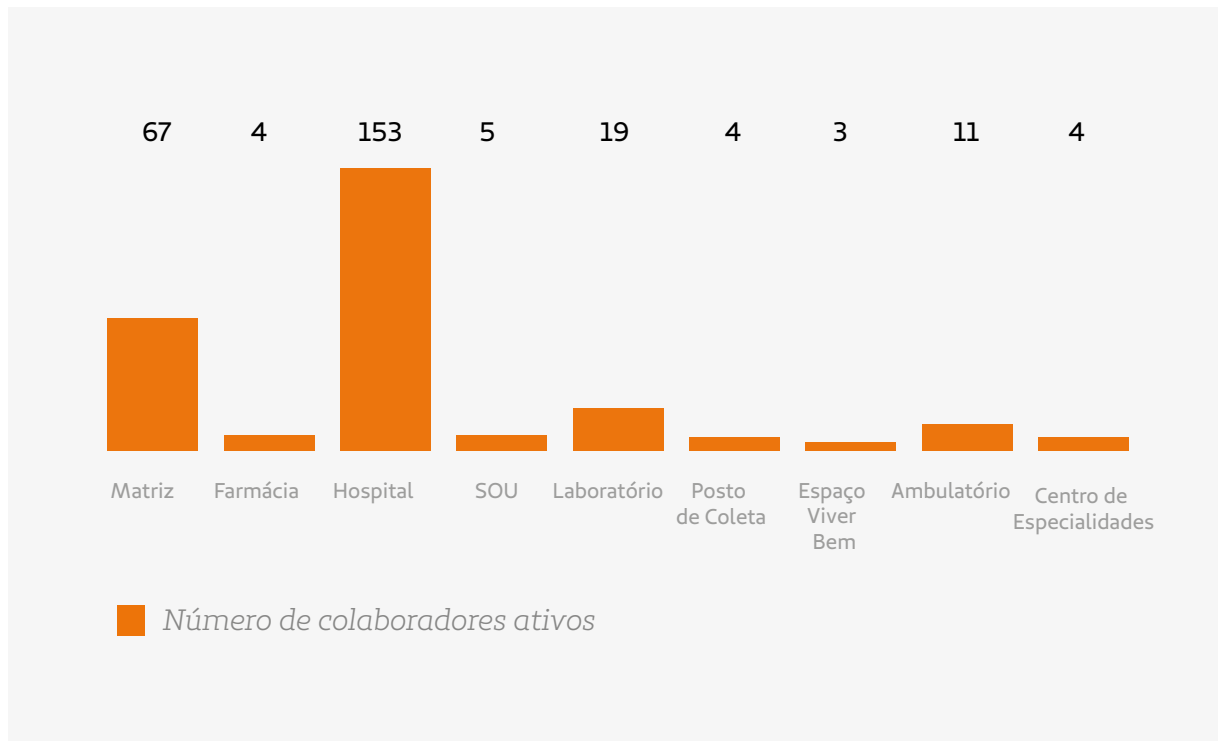
É nossa responsabilidade cotidiana priorizar o cuidado com as pessoas, o que envolve a atenção dedicada aos nossos colaboradores. Realizamos a gestão de pessoas com foco no desenvolvimento profissional, por meio de programas estruturados, incentivos, avaliações de desempenho, planejamento de carreira e iniciativas que promovam qualidade de vida e bem-estar no ambiente de trabalho.

### Colaboradores da Unimed Vale Paulista



Utilizamos plataformas de gestão customizadas, capazes de gerar vários tipos de relatórios. Essas ferramentas contam com um dashboard que disponibiliza informações estratégicas, como turnover, absenteísmo e horas extras da Unimed Vale Novo Paulista. Cada gestor tem acesso aos dados específicos de sua equipe, permitindo uma gestão eficiente de informações e a tomada de decisões embasadas em evidências. Adicionalmente, os gestores podem revisar e ajustar metas e objetivos futuros, alinhando-os com o comportamento dos indicadores, tendências de mercado e as diretrizes estabelecidas no planejamento estratégico da Operadora.

### Colaboradores por categoria funcional



Nível de Operação  
Gênero - Feminino

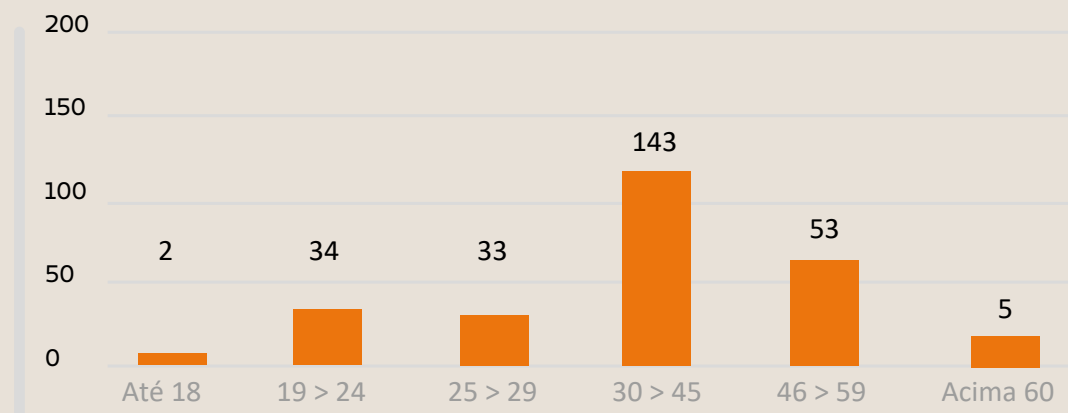
Gestão	36	16%
Técnico	62	28%
Operacional	120	55%
Apoio	1	0%

Nível de Operação  
Gênero - Masculino

Gestão	6	12%
Técnico	16	31%
Operacional	24	47%
Apoio	5	10%

## Colaboradores por faixa etária

Unimed Vale  
Novo Paulista



Faixa Etária 2024

## Número de Colaboradores por escolaridade

Escolaridade	Primário incompleto	Primário Completo	1º Grau Incompleto	1º Grau Completo	2º Grau Incompleto	2º Grau Completo	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós-graduação
2022	0	1	1	0	3	125	35	85	15
2023	0	0	1	0	5	115	39	66	33
2024	0	0	0	3	4	127	31	61	44

## Colaboradores que residem em Caçapava

	Gênero	Reside em Caçapava	%
Feminino Masculino			

## Presença no Mercado de Trabalho

[GRI 202-1 / 202-2]

A Unimed Vale Novo Paulista 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 2024</b>		Unimed Operadora	Unimed Hospital
R\$ 1.412,00		R\$ 1.640,00	R\$ 1.640,00
<b>Base: 200h</b>			
Operadora maior em:	16%	Hospital maior em:	16%
<b>Salário Mínimo Estadual 2024</b>		Unimed Operadora	Unimed Hospital
R\$ 1.640,00		R\$ 1.640,00	R\$ 1.640,00
<b>Base: 200h</b>			
Operadora maior em:	0%	Hospital 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 Vale Novo Paulista <sup>406-1</sup>

Evidenciando o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista em relação a sua preocupação com a conduta ética, durante o período de 2024, 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 Vale Novo Paulista sabe da importância da diversidade, por isso, procura continuamente a inserção deste tema na organização e desde 2014 passou a incluir pessoas com deficiência.

### Diversidade na Unimed Vale Novo Paulista

#### Colaboradores raça

		%
<b>Branca</b>	206	76%
<b>Parda</b>	52	19%
<b>Preta</b>	12	4%

#### PcD

	Feminino	Masculino	Total
<b>2016</b>	6	1	7
<b>2017</b>	5	2	7
<b>2018</b>	4	3	7
<b>2019</b>	5	3	8
<b>2020</b>	4	3	7
<b>2021</b>	4	3	7
<b>2022</b>	7	3	10
<b>2023</b>	8	2	10
<b>2024</b>	8	2	10

**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 os desligamentos e as admissões de novos colaboradores.

### Taxa de Rotatividade Anual

Turnover	Anual
2022	1,47
2023	1,5
2024	2,3

### Remuneração e Benefícios

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

### Jovem Aprendiz

A Unimed Vale Novo Paulista 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. 8 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.

### Valorização dos Colaboradores

O Programa de Valorização da Unimed Vale Novo Paulista 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:

- 1º **03 Meses**  
Carta de comunicação acompanhada de um chocolate, que visa informar e parabenizar pela efetivação.
- 2º **01 Ano**  
Brinde Unimed personalizado
- 3º **5 Anos**  
Kit com itens de bem-estar.
- 4º **10 anos**  
Vale-jantar.
- 5º **15 Anos**  
Vale-viagem.
- 6º **20 Anos**  
Gift Card.
- 7º **25 anos**  
Gift Card + placa comemorativa.
- 8º **30 Anos**  
Gift Card + placa comemorativa.
- 9º **35 Anos**  
Gift Card + placa comemorativa.



**AQUI, TODOS SÃO  
BEM-VINDOS!**



## 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 semipresencial. 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 diagnósticos trimestrais, que compilam a percepção e avaliação do clima organizacional e dão subsídios para o desenvolvimento de melhorias.

A Unimed Vale Novo Paulista está comprometida com o desenvolvimento profissional e a geração de oportunidades, reforçando seu papel como agente promotor de crescimento e inclusão. Para facilitar o acesso a vagas e fortalecer a conexão com talentos, lançamos uma nova plataforma de carreiras,

que simplifica a busca por oportunidades e o cadastro de currículos. Por meio dessa ferramenta, os candidatos podem conferir as vagas disponíveis, cadastrar suas informações e dar o próximo passo em suas trajetórias profissionais.

Essa iniciativa reflete nosso compromisso com a valorização das pessoas e o fortalecimento de uma cultura organizacional inclusiva e dinâmica. Convidamos todos a acessar a plataforma e explorar as oportunidades de fazer parte do nosso time: <https://unimed-valenovopaulista.com.br/trabalhe-conosco/>. Com essa ação, reafirmamos nosso propósito de construir um futuro mais sustentável, promovendo o desenvolvimento humano e profissional em harmonia com os valores da Unimed Vale Novo Paulista.

## Convenção coletiva

[GRI 2-30, 3-3, 402-1]

Reconhecemos a importância da negociação coletiva e, por isso, garantimos que 100% dos nossos colaboradores tenham representação por meio de entidades sindicais. Na Unimed Vale Novo Paulista, os colaboradores são representados pelos Sindicatos e a representação sindical é organizada da seguinte forma:

- *SECMESP – Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo;*
- *SINDHOSP – Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Demais Estabelecimentos de Saúde do Estado de São Paulo;*
- *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;*



- *SINFAR – Sindicato dos Farmacêuticos de São Paulo;*
- *SINTESP – Sindicato dos Técnicos em Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo;*
- *Sindconam-SP – Sindicato dos Condutores de Ambulância do Estado de São Paulo;*
- *SindSaúde-SP – Sindicato dos Trabalhadores Públicos da Saúde no Estado de São Paulo.*

	SECMESP	SINDHOSP	SEESP	SINDINUTRI	SINTARESP
Sindicato	97	130	23	1	6
	SINFAR	SINTESP	SINDCONAM	SINDSAUDESP	
2024	5	1	3	4	

Todos os anos, o sindicato e a cooperativa promovem uma assembleia geral para validar e aprovar as propostas apresentadas. Realizamos um monitoramento contínuo para assegurar que os percentuais acordados na data base sejam devidamente implementados. Esses acordos demonstram uma gestão eficaz de questões que vão além do escopo da legislação vigente, possibilitando a negociação de direitos e deveres de forma democrática e adaptável às necessidades das partes envolvidas.

## Remuneração e benefícios

[GRI 2-19, 2-20, 2-21, 3-3, 401-2, 403-6]

A Unimed Vale Novo Paulista possui uma Política de Remuneração e Benefícios com o objetivo de assegurar a atração e retenção de talentos, alinhada às demandas do mercado de trabalho e ao perfil específico da cooperativa. Essa política abrange todos os colaboradores, sendo constantemente monitorada e atualizada com base em tendências e práticas reconhecidas no mercado, reforçamos o compromisso com a não discriminação de gênero, raça/cor ou etnia. A remuneração fixa é ajustada de acordo com as particularidades do mercado e de cada área de atuação, passando por revisões bienais validadas por áreas específicas, diretores financeiros e a diretoria executiva.

Conheça os benefícios oferecidos aos colaboradores:

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	Conforme aprovação anual
Convênio Odontológico	Optantes
Desconto Colégio Vesper	Conforme utilização
Desconto Colégio Cecília	Conforme utilização
TotalPass	Todos
Desconto Barbearia	Conforme utilização
Desconto Box 83	Conforme utilização

## Avaliação por Desempenho

[GRI 3-3, 404-2, 404-3]

Os esforços foram voltados para a adequação das competências às diretrizes estratégicas da Unimed Brasil, buscando que todos os profissionais estejam alinhados com o modelo de gestão e os princípios do Jeito de Cuidar. Dessa forma, a área de Gestão de Pessoas prosseguiu com os treinamentos contínuos através dos SESCOOP, buscando o desenvolvimento dos colaboradores.

Outro ponto essencial foi a execução da Avaliação de Desempenho do Ciclo de 2024, garantindo que os feedbacks e planos de desenvolvimento individual estejam alinhados com os objetivos estratégicos da organização. Essa iniciativa permite orientar ações para aprimorar ainda mais a atuação das equipes.

*Nosso objetivo é identificar e analisar competências alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed.*

No ciclo de avaliação de desempenho, conduzimos uma análise abrangente que engloba metas, comportamentos e habilidades individuais. Esse processo inicia-se com a definição de metas para os colaboradores elegíveis, seguido por avaliações realizadas pelas lideranças, culminando no momento de feedback e na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com foco nas competências que demandam aprimoramento, baseadas nas competências essenciais Unimed.

Reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento contínuo e a valorização do capital humano, contribuindo para um ambiente de trabalho mais engajado e alinhado aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade social.

## Licença-maternidade/paternidade

[GRI 3-3, 401-3]



Valorizamos o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, garantindo o direito à licença-maternidade e paternidade a todos os colaboradores, independentemente de gênero. Essa política reforça nosso compromisso com a igualdade, a diversidade e o apoio às famílias, alinhando-se às melhores práticas de sustentabilidade e responsabilidade social. No ano de 2024, 09 colaboradoras usufruíram da licença-maternidade, destacando nosso comprometimento em promover um ambiente de trabalho inclusivo, que prioriza o bem-estar e o desenvolvimento integral de nossos colaboradores.



# Treinamento e desenvolvimento

[GRI 3-3, 404-1, 403-6]

Os valores do cooperativismo e o Jeito de Cuidar Unimed são pilares fundamentais que fortalecem nossa cultura organizacional, especialmente no que se refere ao desenvolvimento de pessoas. Com esse propósito, oferecemos treinamentos, ações e projetos que promovem a ampliação do conhecimento, a integração, a valorização e o bem-estar de nossos colaboradores.



## Treinamentos Internos

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
2024	27	3721:00:00	1111	13h

## Treinamento à Distância (Externo)

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
2024	15	506:00:00	20	25h

## Comunicação

Para garantir que informações institucionais e estratégicas sejam compartilhadas de maneira ágil e eficiente com nosso público interno, utilizamos canais exclusivos e dedicados. Esses canais são projetados para assegurar que nossos colaboradores tenham acesso rápido e fácil a conteúdos relevantes. Ao longo do ano de 2024, publicamos um número significativo de notícias em nossa intranet corporativa, além de distribuir em média 45 informativos periódicos por e-mail. Essas iniciativas foram bem recebidas, alcançando uma taxa de engajamento considerável, o que reflete o interesse e a participação ativa dos colaboradores. Essa comunicação interna fortalece a transparência, o alinhamento estratégico e o senso de pertencimento, contribuindo para um ambiente organizacional mais conectado e informado.

## SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

*GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10]*



Estabelecemos diretrizes para promover saúde e segurança no ambiente de trabalho, em parceria com a Gestão de Riscos, com o objetivo de orientar ações voltadas ao bem-estar físico e mental, além da prevenção de doenças. Essas diretrizes incluem iniciativas em conjunto com a Promoção à Saúde, focadas em estimular mudanças comportamentais e a adoção de hábitos mais saudáveis.

## Segurança no ambiente de trabalho

Contamos com instruções de trabalho específicas para o SESMT, com o objetivo de prevenir acidentes no ambiente laboral. Essas diretrizes incluem procedimentos para situações de emergência e exposição a agentes biológicos, estando disponíveis a todos os colaboradores por meio de uma plataforma digital. Os temas abordados abrangem desde a atuação da brigada de incêndio e o manejo de acidentes de trabalho até o uso adequado de EPI, entre outros. Além disso, promovemos treinamentos regulares de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) para colaboradores terceirizados, assegurando o cumprimento das normas legais e a adoção de práticas seguras. Para fortalecer essa cultura, também estabelecemos comitês dedicados a acompanhar e aprimorar as ações relacionadas à segurança no ambiente de trabalho, reforçando nosso compromisso com a proteção e o bem-estar de todos.

## Brigada de Incêndio

### *Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA)*

Em 2024, o SESMT implementou uma série de ações estratégicas alinhadas ao seu planejamento anual, reforçando o compromisso com a segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores e terceirizados. Entre as principais iniciativas, destacam-se:

- Ensaios de EPIs em conformidade com a NR 10 (Segurança em Instalações e Serviços com Eletricidade), garantindo a eficácia dos equipamentos de proteção individual;
- Testes hidrostáticos nas mangueiras de combate a incêndio, assegurando a funcionalidade desses itens essenciais em situações de emergência;
- Treinamento da Brigada de Incêndio, que contou com a participação de 34 colaboradores de todos os setores e



- turnos, promovendo a capacitação para atuação em situações críticas;
- Medições de ruído e luminosidade em todos os setores, visando identificar e corrigir possíveis riscos ambientais que possam impactar a saúde e o conforto dos colaboradores;
- Processo de eleição da CIPA para a gestão 2024/2025, fortalecendo a representatividade e a atuação conjunta na prevenção de acidentes;
- Atualização do PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde) e do PPRAMP (Plano de Prevenção de Riscos com Materiais Perfurocortantes), assegurando a conformidade com as normas e a segurança no manejo de resíduos e materiais;
- Treinamentos especializados, incluindo NR 10 (Eletricidade), NR 12 (Máquinas e Equipamentos), PGRSS (com dinâmica interativa), Biossegurança (NR 32), Produtos Químicos (FISPQ), NR 06 (EPIs), Fluxo de Acidentes de Trabalho e Proteção Radiológica, capacitando os colaboradores para atuarem com segurança em suas atividades;

- Palestra sobre Prevenção ao Uso de Álcool e Drogas, direcionada aos motoristas, cumprindo exigências legais e promovendo conscientização;
- Campanhas educativas, como “Boas Práticas”, “Não Feche os Olhos” (focada na proteção ocular) e “Abril Verde” (conscientização sobre segurança no trabalho), com distribuição de adesivos e canetas sustentáveis, reforçando a cultura de prevenção;
- XIV SIPAT, realizada em plataforma digital com vídeos educativos, jogos interativos e o II Concurso de Desenhos, que premiou o vencedor com vale-alimentação, incentivando a participação e a reflexão sobre segurança no trabalho;
- Campanha de arrecadação de leite, organizada pelo SESMT e CIPA, que beneficiou entidades assistenciais de Caçapava, demonstrando nosso engajamento social e comunitário.

- Essas ações refletem nosso compromisso contínuo com a excelência em segurança e saúde no trabalho, promovendo um ambiente mais seguro, saudável e consciente para todos os colaboradores e parceiros.

### Clientes

Acreditamos que os clientes devem ser o foco central de todas as nossas ações. Para garantir essa prioridade, contamos com uma equipe altamente capacitada e dedicada, alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed, que busca oferecer serviços de excelência e uma experiência diferenciada. Esse compromisso nos permite reforçar nossa posição como o plano de saúde mais desejado e valorizado pelas pessoas, fortalecendo a confiança e a satisfação de nossos clientes.

Ano	Qtd. de Beneficiário
2024	13.887



### Satisfação do Cliente

Anualmente, conduzimos pesquisas de satisfação com nossa base de clientes com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos. Em 2024, o índice geral de satisfação com o plano de saúde superou os **90%**. Esses dados são fundamentais para orientar nossas ações e aprimorar continuamente a experiência dos nossos clientes.

## Cuidar da saúde do cliente

Nossa visão é fundamentada no cuidado integral do indivíduo, abrangendo todas as etapas da vida e diferentes condições de saúde. Priorizamos o cliente em todas as nossas ações, com o objetivo de manter e promover sua saúde de forma preventiva e contínua. Nosso foco está no acompanhamento personalizado, visando reduzir riscos e oferecer suporte adequado em situações de doença, tratamento ou reabilitação. Dessa forma, buscamos garantir uma assistência completa e humanizada, alinhada às necessidades de cada pessoa, reforçando nosso compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida de nossos beneficiários. Em 2024, a área de Medicina Preventiva da Unimed consolidou seu papel como agente transformador na promoção da saúde e bem-estar, alcançando resultados significativos por meio de programas estruturados e ações estratégicas. Os números obtidos ao longo do ano refletem o engajamento da comunidade e o sucesso das iniciativas desenvolvidas.

## Programas de Medicina Preventiva

*Os programas Viva Sem Dor, Viva Saúde, Viva Bem e Viva a Vida tiveram uma adesão crescente, com destaque para:*

- **Viva Bem:** O programa mais procurado, atingindo o pico de 54 participantes em outubro, com uma média mensal de 47 beneficiários;
- **Viva Sem Dor:** Manteve uma participação consistente, com 48 participantes em julho e outubro e uma média de 43 ao longo do ano;
- **Viva Saúde:** Registrou 37 participantes em janeiro, mantendo uma média de 32 beneficiários mensais;
- **Viva a Vida:** Teve uma participação estável, com média de 45 beneficiários por mês, refletindo o interesse contínuo por práticas de qualidade de vida.

## Campanhas de Conscientização

As campanhas de prevenção tiveram um impacto relevante na comunidade:

- **Outubro Rosa:** 178 participantes engajados na prevenção e detecção precoce do câncer de mama;
- **Novembro Azul:** 273 participantes conscientizados sobre a importância da prevenção do câncer de próstata;

**Total combinado das campanhas:** 451 participantes, demonstrando o sucesso das estratégias de mobilização e conscientização.

## Atendimentos Especializados

A equipe multidisciplinar, composta por nutricionistas, psicólogos e técnicos de enfermagem, realizou 950 atendimentos ao longo do ano. Esses atendimentos incluíram:

- *Acolhimento psicológico para apoio emocional e mental.*
- *Orientações nutricionais para promoção de hábitos alimentares saudáveis.*
- *Suporte a gestantes sobre cuidados com a amamentação e saúde materno-infantil.*



### Ações Realizadas

Diversas ações foram promovidas ao longo do ano, integrando saúde, cultura e educação:

- **Atividade ao Ar Livre:** Incentivo à prática de exercícios físicos em ambientes naturais;
- **Festa Junina:** Evento cultural que fortaleceu a integração social e a valorização das tradições;
- **Dia Mundial da Fruta:** Campanha para conscientizar sobre a importância do consumo de frutas;
- **Agosto Dourado:** Palestras sobre os benefícios da amamentação;
- **Dia do Idoso:** Celebração dedicada à valorização e cuidados com a saúde dos idosos.

### Parcerias Estratégicas

A Unimed ampliou seu impacto por meio de parcerias com empresas como TW e Pilkington, levando campanhas de conscientização, como Outubro Rosa e Novem-

bro Azul, para o ambiente corporativo. Essas colaborações reforçaram o compromisso da instituição com a saúde preventiva em diferentes contextos.



## 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 ganhou força em 2024. Estimulamos a cultura da inovação, lançamos o novo portal e fomos pioneiros na implantação de uma plataforma para contratação de planos de saúde de maneira 100% digital. Além disso, 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

Disponível 24 horas, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta à Rede Credenciada.

Realizou **25.257** atendimentos em 2024.



### 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 Vale Novo Paulista.

Realizou mais de **2.314** agendamentos em 2024



### 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 Vale Novo Paulista, preencher o formulário e pronto.

Realizou **4.500** autorizações através deste canal.



### 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 Vale Novo Paulista 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 Vale Novo Paulista? É só nos chamar através do chat online disponível no site. É simples, fácil e rápido!



### NAM

O Núcleo de Atenção ao Médico Cooperado (NAM) funciona como um canal de comunicação direta entre o médico cooperado e a cooperativa. O contato pode ser realizado de maneira presencial, na sede administrativa, ou por meio do telefone/WhatsApp (12) 99149-5864, bem como através do e-mail [nam@unimedvalenovopaulista.com.br](mailto:nam@unimedvalenovopaulista.com.br). Essa estrutura visa facilitar o diálogo e oferecer suporte necessário aos profissionais cooperados.



### Fale Conosco

Formulário disponível na página principal do site da Unimed Vale Novo Paulista, onde podem ser enviados dúvidas, reclamações, sugestões e elogios.



### WhatsApp

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



### Autoatendimento

Com a assistente virtual Karina totalmente automatizada, os usuários podem obter suporte instantâneo de maneira prática e eficiente. Essa funcionalidade facilita o acesso a informações e serviços sem a necessidade de atendimento humano, proporcionando mais agilidade no dia a dia.



### Ouvidoria

A Ouvidoria, instituída pela ANS por meio da Resolução Normativa nº 363/2013, representa um canal de comunicação de segunda instância, destinado ao recebimento de manifestações, elogios, sugestões e reclamações por parte de nossos clientes. Sua atuação tem como objetivo resolver eventuais conflitos e contribuir para o aprimoramento contínuo de nossos processos.

## Principais melhorias

### *Transformação Digital e Sustentabilidade*

Em 2024, a Unimed Caçapava passou por uma importante mudança, adotando a nova identidade Unimed Vale Novo Paulista. Como parte dessa transformação, a equipe de Projetos assumiu a responsabilidade de desenvolver um novo site, alinhado à nova identidade visual da marca.

O site foi construído do zero, com dedicação, trabalho em equipe e um compromisso com a inovação e a acessibilidade digital. Em um curto prazo, foi possível entregar uma plataforma moderna e intuitiva, garantindo que a transição da marca fosse acompanhada por uma presença digital à altura.

Além das melhorias visuais e estruturais, o novo site conta com novas seções importantes:

- 1. Contra-fraude** – Criamos uma área exclusiva para conscientizar nossos beneficiários sobre fraudes digitais, como golpes envolvendo boletos falsos, WhatsApp, websites e mídias so-

ciais. O objetivo é educar os usuários sobre como identificar e evitar possíveis fraudes, reforçando a segurança em nossos canais digitais.

- 2. Autoatendimento** – Com a assistente virtual Karina totalmente automatizada, os usuários podem obter suporte instantâneo de maneira prática e eficiente. Essa funcionalidade facilita o acesso a informações e serviços sem a necessidade de atendimento humano, proporcionando mais agilidade no dia a dia.
- 3. Prêmios e Certificações** – Agora, há uma seção dedicada a destacar os conhecimentos, prêmios e certificações conquistados pela Unimed Vale Novo Paulista. Essa iniciativa reforça o compromisso da instituição com a excelência e a qualidade dos serviços prestados.

Com essas inovações, a Unimed Vale Novo Paulista reafirma seu compromisso com a tecnologia, a segurança da informação e a experiência do usuário, promovendo um

atendimento mais eficiente, acessível e sustentável.

### **Inovação e Atendimento Digital**

Com a inauguração do novo site, a Unimed Vale Novo Paulista deu mais um passo em direção à inovação ao lançar sua primeira assistente virtual, Karina. Desenvolvida para interagir com os clientes via chat, Karina tem o propósito de tornar o atendimento mais ágil, acessível e eficiente, oferecendo suporte em tempo real para dúvidas e informações.

O nome Karina foi escolhido para refletir os valores da assistente virtual “Ka” representa o conceito de “Knowledgeable Assistant” (Assistente Conhecedora), destacando sua capacidade de fornecer informações precisas e úteis. Já “rina” vem do latim “Regina”, que significa rainha, simbolizando excelência e liderança no atendimento. Dessa forma, Karina combina conhecimento e eficiência para oferecer uma experiência de alto nível aos usuários.

O visual da assistente virtual foi inspirado em uma de nossas colaboradoras, reforçando a identidade humanizada da marca e criando uma conexão mais próxima com o público. Essa iniciativa reflete o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista em aliar tecnologia e experiência do cliente, garantindo um atendimento moderno e personalizado.

### **Portal do Cooperado: Mais Acesso e Comodidade**

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

### **Portal do Prestador: Facilidade e Transparência no Atendimento**

Lançamos o Portal do Prestador, uma plataforma dedicada aos médicos prestadores de serviço da Unimed Vale Novo Paulista. Com essa ferramenta, os profissionais têm acesso a um ambiente digital completo, onde podem atualizar seus dados, realizar assinaturas, enviar solicitações e acompanhar comunicados importantes por meio do mural de recados.

Além disso, o portal oferece um espaço para o envio de documentos para análise, garantindo mais agilidade nos processos administrativos. Na seção de contratos, os prestadores podem verificar a situação contratual de forma clara e transparente. Para maior praticidade, também disponibilizamos acesso rápido aos demonstrativos e a opção de contato direto via WhatsApp, facilitando a comunicação e o suporte sempre que necessário.

Para tornar o processo de credenciamento ainda mais acessível, criamos também um

site onde futuros prestadores podem se cadastrar, informando seus dados e especialidades que desejam atender. Após a aprovação, o profissional recebe acesso ao Portal do Prestador, onde pode gerenciar suas informações e utilizar todos os recursos disponíveis.

Com essa iniciativa, reforçamos nosso compromisso com a inovação e a otimização dos serviços, proporcionando mais autonomia e eficiência no relacionamento com nossos prestadores.

### **Prestadores da rede credenciada**

A solidez da nossa rede credenciada é um dos principais diferenciais, pois é ela que sustenta e consolida a entrega de serviços assistenciais e hospitalares com excelência aos clientes que escolhem nossos planos de saúde. Contamos com uma ampla e qualificada estrutura de profissionais e instituições parceiras, que trabalham de forma integrada para garantir atendimento ágil, seguro e de alta qualidade. Essa rede fortalece nossa capacidade de atender às necessidades dos

beneficiários, reforçando nosso compromisso com a promoção da saúde, o cuidado humanizado e a satisfação de quem confia em nossos serviços.

Em dezembro de 2023 a cooperativa já ofertava aos clientes da marca Unimed + de 400 serviços credenciados na nova área de ação, ou seja, esse trabalho trouxe a ampliação de 300% na rede ofertada, além da inauguração de um Centro de Especialidades com o atendimento de mais de 20 especialidades médicas, em um local de fácil acesso à população de Caçapava e Taubaté, com 10 consultórios médicos e uma ampla recepção.

### Relacionamento

Mantemos uma relação próxima e colaborativa com os prestadores de serviços por meio de canais de comunicação direta, fer-

ramentas inovadoras, como a plataforma Portal do Prestador, que otimiza e agiliza o atendimento às demandas. Além disso, estamos comprometidos com a modernização e a inovação tecnológica, e em constante melhoria na qualidade dos serviços prestados, alinhando-se às melhores práticas do mercado e às necessidades de nossos parceiros.

## Fornecedores

[GRI 3-3, 204-1, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 412-1, 414-1, 414-2]

Nossa Política de Compras – que abrange a aquisição de bens, produtos e serviços – estabelece diretrizes claras para assegurar o cumprimento das normas e regulamentações trabalhistas vigentes, garantindo que 100% dos contratados estejam em conformidade legal e atuem em condições dignas de trabalho. Em 2024 realizamos um gerenciamento mais eficiente no cumprimento das obrigações contratuais com a Unimed Vale Novo Paulista.





## Comunidade

[GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1]

Como cooperativa, orientamos nossas práticas por princípios que refletem nossos valores e evidenciam nosso compromisso com o desenvolvimento da comunidade. Esse engajamento se traduz em diversas iniciativas voltadas ao bem-estar coletivo, com o objetivo de promover a qualidade de vida e o progresso social. Por meio de campanhas, projetos sociais e patrocínios amparados por leis de incentivo, nossas ações impactam positivamente toda a comunidade, reforçando nosso papel como agente de transformação. Esses esforços destacam nosso alinhamento aos princípios do cooperativismo e à responsabilidade socioambiental, reafirmando nosso propósito de contribuir de maneira

significativa para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

- *Campanha de arrecadação de tampinhas: foi dada continuidade a 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 e eventos esportivos e culturais nos municípios da área de ação.*

## NOSSO JEITO DE CUIDAR *sustentabilidade*

Nossas iniciativas sustentáveis, que visam respeitar e proteger o meio ambiente, são duradouras e integram nosso compromisso com a sociedade e as futuras gerações.

Estamos constantemente em busca de novos processos, tecnologias e ferramentas para apoiar a preservação dos recursos e a responsabilidade ambiental, fortalecendo assim nosso compromisso nessa área.

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 Vale Novo Paulista também instalou impressoras compartilhadas e monitoradas.

### **Ecoeficiência**

Nossas iniciativas sustentáveis refletem um compromisso genuíno com a proteção e o respeito ao meio ambiente, consolidando ações duradouras que beneficiam a sociedade e as futuras gerações. Estamos em constante busca por processos inovadores, tecnologias avançadas e ferramentas eficientes que contribuam para a preservação dos recursos naturais e o fortalecimento da responsabilidade ambiental. Esse esforço contínuo reforça nosso engajamento com a sustentabilidade e demonstra nosso compromisso em construir um futuro mais equilibrado e consciente, alinhado aos desafios globais e às necessidades do planeta.

### **Mudanças climáticas**



O agravamento das mudanças climáticas, marcado por eventos climáticos extremos, elevação do nível do mar e perda acelerada de biodiversidade, tem gerado um crescente sentimento de ansiedade e preocupação em relação ao futuro. A incerteza sobre os impactos dessas transformações em nossas vidas e no legado para as próximas gerações torna-se uma fonte constante de inquietação. A exposição a desastres naturais, como



furacões, incêndios florestais e inundações, cada vez mais frequentes e intensos devido às mudanças climáticas, pode desencadear traumas profundos e estresse pós-traumático, afetando diretamente a saúde mental das vítimas e das comunidades atingidas.

Além disso, a consciência de que as ações atuais estão comprometendo o equilíbrio ambiental e o bem-estar futuro gera sentimentos de desesperança e, em alguns casos, depressão. A percepção de que os esforços individuais parecem insignificantes diante da magnitude do problema contribui para a ecoansiedade, um estado de ansiedade crônica ligado à preocupação com a degradação ambiental. Esse cenário reforça a urgência de olharmos com atenção para as mudanças climáticas, não apenas como uma questão ambiental, mas como um desafio que impacta a saúde mental, a qualidade de vida e o futuro da humanidade. É essencial agir de

forma coletiva e decisiva para enfrentar essa crise, promovendo esperança e soluções que garantam um planeta saudável e resiliente para as gerações presentes e futuras.

Com um compromisso sólido com a Responsabilidade Social, a Unimed Vale Novo Paulista participou da avaliação da EcoVadis em 2024, conquistando o Selo Bronze de Sustentabilidade. A EcoVadis é reconhecida como a principal plataforma global de avaliação de desempenho em sustentabilidade empresarial, sendo referência para organizações que buscam excelência em práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).

A obtenção deste selo posiciona a Unimed Vale Novo Paulista entre os 50% melhores desempenhos das empresas avaliadas mundialmente, destacando nosso compromisso com a gestão responsável e a melhoria contínua em sustentabilidade. Essa conquista reflete nossos esforços em integrar práticas

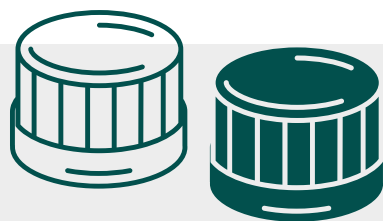


sustentáveis em todas as áreas de atuação, alinhando-nos aos padrões internacionais e reforçando nosso papel como uma cooperativa que valoriza o impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

O reconhecimento pela EcoVadis não apenas valida nossas iniciativas, mas também nos motiva a avançar em nosso compromisso com a sustentabilidade, buscando sempre aprimorar nossas ações e contribuir para um futuro mais equilibrado e responsável.

## Arrecadação de Tampinhas

A iniciativa, lançada em 2022, incentiva a arrecadação de tampinhas de plástico que são doadas 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.



Mais de **190 kg** de  
tampinhas arrecadadas e recicladas

## Água

[GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5]

A água utilizada em todas as unidades da cooperativa é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (SABESP). Esse recurso é destinado ao uso interno, incluindo consumo próprio, higiene e limpeza. Após o uso, a água é direcionada para o sistema público de coleta de esgoto e, posteriormente, tratada nas estações da cidade. (D303-2). Nossas operações não causam impactos significativos sobre esse recurso natural, mas mantemos um monitoramento contínuo do consumo em cada unidade para identificar e corrigir possíveis irregularidades, como vazamentos.

Além de adotar práticas para controle e redução do uso de água, como a instalação de arejadores em torneiras e caixas acopladas

em vasos sanitários, promovemos campanhas de conscientização para incentivar o consumo responsável entre nossos colaboradores. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), no Brasil, o consumo médio de água por pessoa é de 110 litros por dia, o que totaliza 39,6 mil litros anuais, considerando necessidades básicas de consumo e higiene. Na Unimed Vale Novo Paulista cada colaborador consome, em média, 23,38 m<sup>3</sup> por ano, o que equivale a 60 litros diários. Esse dado demonstra que o consumo de água dentro da cooperativa é realizado de forma consciente e alinhado às boas práticas de sustentabilidade.

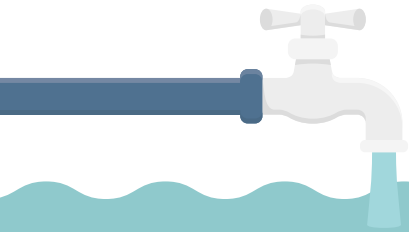
### Consumo Total de Água em 2024 (por m<sup>3</sup>) 6314



23,38 m<sup>3</sup> por funcionário/ano  
60 Litros/Dia por Funcionário



O aumento do consumo de água em 2024 comparado a 2023 está relacionado à expansão do número de funcionários nos recursos da Unimed Vale Novo Paulista.



Consumo Ativo Água

	Sede	Hospital	EVB	Total
2019	982	5008	95	6085
2020	958	5197	65	6220
2021	993	5706	47	6746
2022	1029	4745	90	5864
2023	1187	4711	153	6051
2024	1139	5020	155	6314

## Gestão de resíduos

[GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

A gestão e a destinação correta dos resíduos assistenciais são prioridades em nossa operação. Realizamos o gerenciamento de resíduos com rigor e atenção, visando pre-

venir a disseminação de doenças e minimizar os impactos ambientais, sempre em conformidade com as normas e legislações vigentes.

Todos os resíduos são classificados e destinados de acordo com suas categorias específicas, assegurando o tratamento adequado para cada tipo. Além disso, todas



as unidades geradoras de resíduos de saúde possuem o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que garante a execução de práticas seguras e alinhadas às diretrizes ambientais.

Em nossas unidades, são gerados resíduos infectantes, perfurocortantes, orgânicos, perigosos e recicláveis, cada um gerenciado de forma especializada para garantir a segurança sanitária e a preservação do meio ambiente.



**Os resíduos infectantes e perfurocortantes são autoclavados por empresa especializada.**



**Os resíduos perigosos químicos são incinerados e as cinzas são destinadas ao destino final.**



**Os resíduos corrosivos, pilhas e baterias são encapsulados por empresa especializada.**



**Os resíduos orgânicos são destinados ao aterro sanitário para serem enterrados.**



**Os resíduos recicláveis são destinados às cooperativas de reciclagem, que realizam a segregação, classificação e destino final.**

Em 2024, implementamos o Programa de Descarte de Medicamentos Vencidos, possibilitando o recolhimento adequado de resíduos farmacêuticos da população local. Este programa visa minimizar os impactos ambientais causados pelo descarte incorreto de medicamentos, evitando a contaminação

do solo e da água. Para isso, disponibilizamos pontos de coleta em locais estratégicos e promovemos campanhas de conscientização sobre a importância da destinação correta dos medicamentos vencidos ou não utilizados.

## 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 os demais resíduos contaminantes, como lâmpada, pilhas e baterias, são coletados e destinados corretamente, com o apoio de empresas parceiras especializadas.

Em 2024, aumentamos nosso consumo total de copos plásticos. A justificativa é o aumento do número de colaboradores e o aumento do recurso do Centro de Especialidades. Mesmo com projetos que estimulam a redução do uso de folhas sulfites, houve uma variação superior de utilização de resmas em 17%.

## Coleta de Cartões Vencidos de Clientes

Uma iniciativa promovida pela Unimed Vale Novo Paulista 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 306-2/103-2

Desde 2016, as ações da área de projetos da Unimed Vale Novo Paulista 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	EVB	TOTAL	TOTAL
2020	1047	1129	1	0	2177
2021	1118	1311	4	0	2433
2022	1031	1423	9	0	2463
2023	1009	1261	15	0	2285
2024	1103	1261	19	51	2434

Desde 2018, a Unimed Vale Novo Paulista 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 Vale Novo Paulista 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.

### Energia [GRI 3-3, 302-1, 302-4]

Por meio do monitoramento e controle contínuo e individualizado de nossas unidades, identificamos oportunidades e implementamos ajustes na demanda energética contratada junto à EDP Bandeirante. Essas medidas visam não apenas reduzir o consumo de energia, mas também gerar economia de recursos financeiros.

A diminuição no consumo energético foi alcançada, principalmente, pela instalação de novos equipamentos mais eficientes, como sistemas de ar-condicionado modernos e lâmpadas LED, que demandam menos ener-

gia sem comprometer a qualidade dos serviços oferecidos. Essas ações reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade e a busca constante por práticas que minimizem impactos ambientais e promovam o uso responsável de recursos.

### Gestão Energética para a Eficiência

302-1 / 302-4 / 103-2

#### Consumo Ativo de Energia

	Sede	Hospital	Medicina	Total
2019	206047	483387	22491	711925
2020	180552	459084	12418	652054
2021	157531	400779	5743	564053
2022	179373	540189	9290	728852
2023	200832	630364	15282	846478
2024	203676	643392	15384	862452

### Certificado I-REC 2023 - Nível Internacional

A Unimed Vale Novo Paulista obteve a Certificação Internacional de Energia Renovável referente ao ano de 2024, garantindo que toda a energia elétrica que consumimos provém de fontes renováveis. Ao adotar energia limpa, reforçamos nosso compromisso como uma empresa ambientalmente

responsável. Estamos constantemente buscando maneiras de minimizar nosso impacto no planeta, atuando como agentes de mudança positiva em nossa comunidade. Essa conquista reflete nosso esforço contínuo em



promover a sustentabilidade e em inspirar outros a seguirem o mesmo caminho.

### Combustível

Em 2024, a utilização de veículos foi aumentada em razão do aumento das atividades externas em operações de atendimento e expansão da Unimed Vale Novo Paulista (aumento de visitas às unidades ambulatoriais), provocando um aumento do consumo em relação a 2023.

A respeito do consumo total de combustível (gasolina, diesel e etanol), a Unimed Vale Novo Paulista 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 2024, com o aumento dos recursos (Centro de Especialidades), a Unimed Vale Novo Paulista adotou a aquisição de copos ecologicamente corretos, que são aqueles que, ao receberem um aditivo pró-degradante, têm sua fragmentação acelerada por influência de oxigênio, luz, temperatura e umidade. (Fonte eCycle).

O tempo de decomposição pode variar entre 6 a 12 meses. Além disso, a cooperativa continuou estimulando campanhas internas de utilização de canecas e garrafas oferecidas pela Unimed Vale Novo Paulista a todos os colaboradores.

Copos Descartáveis (qts em caixa de 2.500 unidades)

ANO	OPERADORA	HOSPITAL	EVB	FARMÁCIA	CEU	TOTAL
2021	35	94	0	0	0	129
2022	27	126	3	0	0	156
2023	31	80	5	0	0	116
2024	81	111	9	4	9	214

## 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 Vale Novo Paulista 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 descaracterizados e reciclados. 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 2024 foi dada continuidade nas reuniões de bate-papo com funcionários terceirizados, em que foram abordados sobre temas como a separação do lixo e coletores. Na oportunidade, eles também foram 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).

## Sobre o Relatório

[GRI 2-3, 2-4]

Neste relatório, foram apresentados o desempenho da nossa cooperativa com indicadores baseados em números exclusivamente da Unimed Vale Novo Paulista, e a consolidação de nossas principais estratégias de negócio, considerando 270 colaboradores da cooperativa.

Publicamos nossa 16ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vale Novo Paulista, publicação anual que adota o Global Reporting Initiative (GRI) Standards como metodologia para definição dos conteúdos, em linha com as boas práticas globais de transparência e gestão da sustentabilidade, abrangendo dados e informações do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

A GRI é uma organização sem fins lucrativos dedicada a disseminar padrões para relatórios de desempenho econômico, ambiental e social, considerados boas práticas de governança e geração de valor para

empresas e organizações públicas. Com esse processo, são identificados desafios e oportunidades relacionados aos impactos em toda cadeia de relacionamento e temas relevantes da Unimed Vale Novo Paulista, permitindo direcionar a estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.

Os dados deste relatório foram extraídos das Demonstrações Contábeis e do Balanço Patrimonial de 2024, documento submetido à auditoria independente - ADVISER Sul Auditores Independentes registrado no CRC/SC sob o nº 05655/O-9, que seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS.

Este relatório contempla informações relativas à sede administrativa da Unimed Vale Novo Paulista, Hospital, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU), Centro de Especialidades e Espaço Viver. Sua última edição foi publicada em 31 de março de 2024 e, para este ano, foi utilizada a nova composição da Matriz de Materialidade. O conteúdo deste Relatório de Sus-

tentabilidade reúne as informações sobre a Unimed Vale Novo Paulista, inclusive as demonstrações financeiras referentes ao triênio de 2022 a 2024 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora:

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

Este Relatório foi desenvolvido desde 2018 com base nas Diretrizes GRI/Standards, aplicação Essencial. 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.

Sobre dúvidas, críticas e sugestões quanto a este relatório, contate a área de Controladoria da Unimed Vale Novo Paulista pelo

telefone: (12) 3654-8600 (Ramal 8642) ou e-mail: [relatoriodesustentabilidade@unimedvalenovopaulista.com.br](mailto:relatoriodesustentabilidade@unimedvalenovopaulista.com.br).

### **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. 136.

## Materialidade

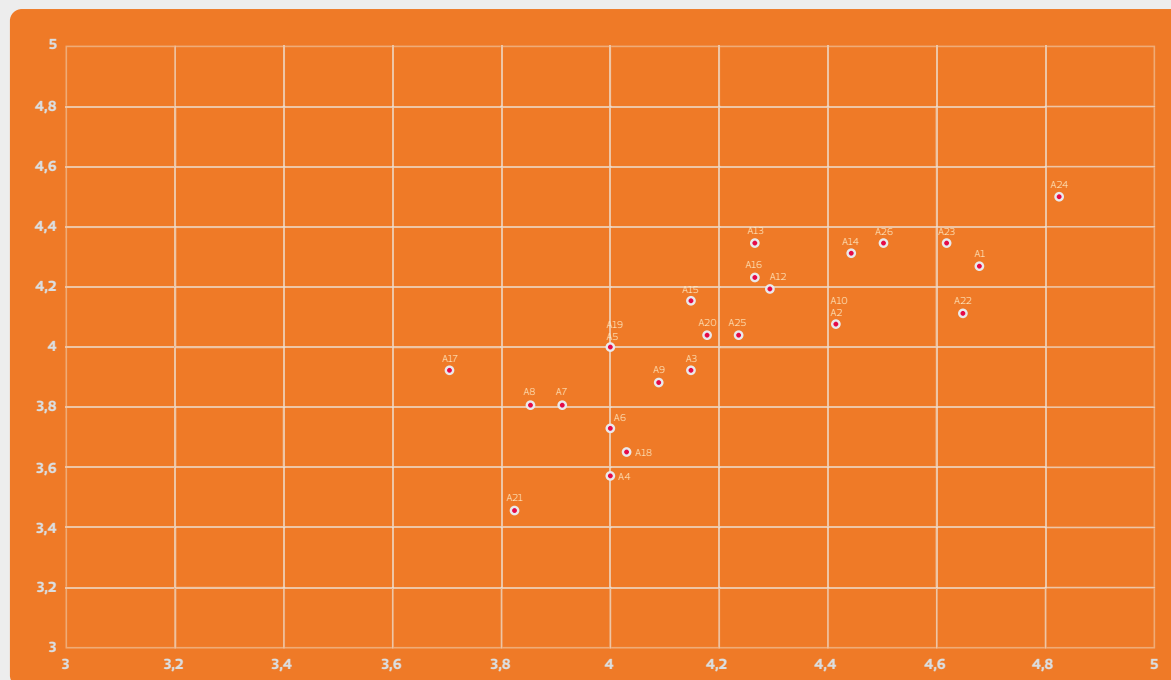
[GRI 2-14, 3-1, 3-2 102-21 / 102-43 / 102-44 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-49 / 103-1]

No ano de 2024, 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 6 temas relevantes para todos os públicos e 2 temas relevantes para a estratégia da Unimed Vale Novo Paulista.



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, 1 indicador GRI transversal material e 4 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



## Auditoria Interna

Desde 2019, para atender aos requisitos do programa de qualidade ISO 9001:2015 e a RN ANS nº 507/2022, a Unimed Vale Novo Paulista 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 SESCO-OP, 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 Vale Novo Paulista para a validação dos requisitos da certificação ISO 9001:2015.

As auditorias internas na Unimed Vale Novo Paulista ocorreram em agosto de 2024 e promoveram uma excelente repercussão. Mediante apontamentos críticos, foram realizadas melhorias nos diversos processos da cooperativa. Os pontos de melhoria e as não conformidades encontradas foram revistos na auditoria de follow-up, que ocorreu em outubro de 2024.

## Auditoria Concorrente

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

- *Pacientes internados acima de cinco dias;*
- *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 2024 – 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 milhão 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 junta médica 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 mensurados 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 ANS 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.

### 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 2024 a Unimed Vale Novo Paulista estabeleceu relação comercial ativa e periódica com 696 fornecedores diretos e indiretos, considerando todas as células de negociação. Em relação a fornecedores contratualizados, somamos 149 parceiros.

### Fornecimento Responsável

Para reiterar os padrões e comportamentos que esperamos dos nossos fornecedores, atuamos com o Manual do Fornecedor, disponível no portal [www.unimedvalenovo-paulista.com.br](http://www.unimedvalenovo-paulista.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.

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 Vale Novo Paulista. Em 2024, 114 fornecedores foram avaliados, sendo suas práticas estimuladas para desenvolver negócios mais responsáveis e sustentáveis.

### Monitoramento de Fornecedores

#### Automatizado

Caso sejam identificadas quaisquer situações de descumprimento da legislação vigente ou das políticas estabelecidas pela Unimed Vale Novo Paulista, 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.

## Gestão de Risco e Compliance

### *Código de Conduta e Manual de Boas Práticas*

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.unimedvalenovopaulista.com.br](http://www.unimedvalenovopaulista.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 novos 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.

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.

## 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 risco x 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.

### Faturamento Total

Ano	Total
2022	115.544.634,71
2023	151.384.399,00
2024	195.010.353,96

*Incluindo Farmácia e o Hospital*

As demonstrações de indicadores financeiros a seguir são referentes à Unimed Vale Novo Paulista, única entidade relatada neste documento. Esses resultados são frutos das decisões tomadas no cotidiano e transmitem suas responsabilidades e impactos sobre os resultados finais.

*Balanco Patrimonial,  
Parecer do Conselho Fiscal  
e Relatório Auditores*



### Faturamento por modalidade

Ano	Pré-pagamento	Fator de Coparticipação	Custo Operacional	Faturamento Operadora
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
2024	89.339.971,76	5.269.204,45	93.270.426,20	187.879.602,41

\*Somente a operadora

### Capital Social Integralizado

2022	2023	2024
6.285.755	6.482.826	6.712.733

### Distribuição dos Ingressos Totais

2022	2023	2024
88.148.768	105.960.540	128.898.608

### Juros sobre Capital de Terceiros

2022	2023	2024
739.613	1.478.238	1.337.350

### Resultado Econômico

2022	2023	2024
3.940.353	2.642.580	13.588.204



## Balanco Social

Descrição	2024	2023
Ingressos Totais	173.669.250,93	132.971.277,86
Eventos, Dispêndios Operacionais	- 135.564.429,92	- 108.017.443,09
Salários e Benefícios	- 19.325.109,23	- 16.459.975,13
Pagamentos para Provedores de Capital	- 1.528.254,33	- 1.684.514,70
Pagamentos ao Governo	- 3.663.253,17	- 4.156.307,71
Valor Econômico Acumulado	13.588.204,28	2.642.580,02
Lucro Operacional	9.332.913,00	- 542.270,00
Depreciação/Amortização	707.895,76	478.492,69
EBITDA	10.040.808,76	- 63.777,31

## Sinistralidade

2022	2023	2024
85,42%	82,80%	75,11%

Planilha Indicadores U. Brasil

O cenário econômico ficou marcado por um crescimento acima do esperado - a taxa de desemprego foi de 6,6%, sendo a menor taxa de desocupação da série histórica, tivemos um Produto Interno Bruto (PIB) com o crescimento de 3,8%. Em contrapartida, ocorreram medidas de contenção de gastos, que não animaram o mercado, atrelado ao crescimento das desconfianças com a política fiscal, fatores estes que refletiram na forte desvalorização do real, impactando economicamente toda a cadeia da saúde, elevando o custo assistencial em 9,2% e o índice de sinistralidade em 75,11%.

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\$ 195 milhões, com ticket médio de R\$567,73.

Cabe destacar o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno 38% no ano de 2024.

#### Índice de Endividamento e Liquidez

2024	2023	2022
= 53,09%	58,89%	54,38%

O Grau de Endividamento demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios.

O endividamento geral manteve sua tendência de queda, ficando em 53%, 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:

2024	2023	2022
= 1,96	1,81	1,77

O fluxo de caixa apresentou um índice de liquidez corrente de 1,96, 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:

2024	2023	2022
= 1,88	1,70	1,84

A Liquidez da Cooperativa (Corrente e Geral) está bem equilibrada e demonstra que, ao longo do tempo, vem melhorando seu desempenho. A Liquidez Corrente de 2024 aponta para R\$ 1,96. Isto significa que, para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo, a cooperativa tem R\$ 1,96 para pagá-las. Ao olhar para Liquidez Geral, se tem R\$ 1,88 à disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

#### Aplicações

	Vinculadas	Livres	Total
2022	9.650.936	25.762.153	35.413.089
2023	15.826.620	28.075.942	43.902.562
2024	18.300.339	30.149.664	48.450.003

A cooperativa encerrou 2024 com mais de R\$ 48 milhões em aplicações financeiras. Deste montante, R\$ 18,3 milhões estão alocados em aplicações garantidoras de provisões técnicas junto à ANS, com suficiência de R\$ 30 milhões.

#### Provisões Técnicas

Anos	Total
2022	12.749.875
2023	17.098.607
2024	17.697.792

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/24	
PL Ajustado	R\$ 53.664.005,87
Necessidade de Capital	R\$ 19.703.748,20
Situação	Suficiente
Insuficiência	R\$ -

Desta forma, encerramos 2024 com sobra de R\$ 33.960.257,67 frente a regra de Capital Regulatório exigida pela ANS.

Despesas Administrativas	
2022	11.992.477
2023	14.276.454
2024	16.852.754

	2023	2024
Receita Bruta	165.557.529,20	133.126.913
Receita Líquida	165.575.595,47	133.098.099
EBITDA	10.040.808,76	63.777
Resultado Líquido	13.588.204,28	2.642.580

- *As despesas administrativas impactaram menos em 2024 do que em 2023, ficando em 16,83%.*

## Valor Gerado e Distribuído em Milhares de Reais

	2024	2023
a1.1) Produção e Remuneração direta	12.359.221,75	11.254.148,83
e) Insumos adquiridos de terceiros	9.831.339,72	7.881.010,93
b) Remuneração do governo <i>Impostos/Taxas/Contribuições</i>	3.663.253,17	4.156.307,71
a2) Colaboradores	19.266.927,80	17.039.715,37

## Índice Remissivo

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
102-1	Nome da Organização	8	
GRI 2-1	Detalhes da organização	8	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	18	
GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	124	
102-3	Localização da Sede	20	Não há operação internacional.
GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	124	
102-4	Localização das Operações	20	
GRI 2-4	Reformulações de informações	124	
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	16	
102-6	Mercados Atendidos	16	
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	18/71	
102-7	Porte da Organização	16	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	93	
102-9	Cadeia de Fornecedores	72	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	71	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório.
102-11	Princípio ou Abordagem da Precaução	71	
102-12	Iniciativas Externas	113	
GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	69	
102-13	Participação em Associações	74	

GRI 2 -16	Comunicação de preocupações cruciais	92	
GRI 2 -19	Políticas de remuneração	101	
GRI 2 -20	Processo para determinação da remuneração	102	
GRI 2 -21	Proporção da remuneração total anual	133	
GRI 2 - 23	Compromissos de política	69	
GRI 2 - 24	Incorporação de compromissos de política	69	
GRI 2 - 29	Abordagem para engajamento de stakeholders política	74	
GRI 2 - 30	Abordagem para engajamento de Acordos de negociação coletiva	74	
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	04	Perspectivas da diretoria executiva com relação ao desempenho do ano de 2024
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	04	
<b>ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE</b>			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	68	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	96	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança	87	
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
102-40	Lista de Partes Interessadas	73	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	74	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	74	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	75	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	09	
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	124	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	124	Segundo 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	126	
102-48	Reformulação de Informações	124	Não há qualquer reformulações de informações fornecidas em Relatórios anteriores nesta edição.
102-49	Alterações em Escopo e Limites	124	Não há alterações significativas em relação ao períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.
102-50	Período Coberto pelo Relatório	124	
102-51	Data do Último Relatório	124	O Relatório de Gestão referente ao período do exercício de 2023 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 25 de Março de 2024. Posteriormente, foi encaminhado aos públicos de interesse e disponibilizado no site da cooperativa.
102-52	Ciclo de Emissão de Relatórios	124	
102-53	Ponto de Contato para Perguntas Sobre o Relatório	124	
102-54	Declaração de Elaboração do Relatório de Conformidade com Standards GRI	124	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	137	
102-56	Verificação Externa	125	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa.



201 - DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	56	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2024 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
202 - PRESEÇA DE MERCADO			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	96	
202-2	Presença no Mercado de Trabalho	97	
301 - MATERIAIS			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	116	
307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	114	
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	06	
416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	130	
417 - MARKETING E ROTULAGEM			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	130	



ANS - nº 33415-4



# RELATÓRIO

DE SUSTENTABILIDADE

# 20 24

## ENDEREÇO

Rua Coronel João Dias Guimarães, 435  
Vila São João - Caçapava | SP

## TELEFONE

(12) 3654-8600

