

INO VA ÇÃO

CONSOLIDAÇÃO.
LEGADO.



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

ÍNDICE

07

- MENSAGEM DA DIRETORIA

14

- UNIMED VALE NOVO PAULISTA

20

- RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÕES

24

- QUEM SOMOS

27

- RECURSOS PRÓPRIOS

70

- NOSSO JEITO DE CUIDAR *negócios*

106

- NOSSO JEITO DE CUIDAR *das pessoas*

142

- NOSSO JEITO DE CUIDAR *sustentabilidade*

174

- RESPONSABILIDADE ECONÔMICA

O SISTEMA UNIMED *Desafios e Sustentabilidade*

Fundada em 1967, a Unimed se tornou a grande responsável pelo atendimento de mais de um terço dos brasileiros com planos de saúde no Brasil. Ainda hoje, o Sistema Unimed atende mais de 20 milhões de brasileiros em mais de 92% do território nacional. O Sistema Unimed, apesar de ser a maior cooperativa de saúde do mundo e registrar alto volume de receita, enfrenta desafios complexos no cenário de 2025–2026, com foco especial na sustentabilidade financeira e gestão de sinistralidade. Ao longo dos últimos anos, a operadora vem sofrendo um forte ataque concorrencial, que se intensificou muito nos últimos anos através da

consolidação do mercado feita por fusões de empresas do segmento.

Antes de debater as possíveis alternativas a esses desafios, é preciso entender o sistema Unimed como um todo e suas particularidades. As Unimeds são chamadas de “singulares”, que juntas compõem mais de 300 Unimeds e atendem um ou um grupo de municípios. Cada estado conta com uma federação e, nacionalmente, uma confederação integra o sistema, além de também existir uma seguradora e uma empresa de planos odontológicos.

Estrutura do Sistema Unimed

O Sistema Unimed é formado por:

Singulares

1º grau

Destinados à prestação de serviços aos associados, constituídas por médicos, e com área de ação em um ou mais municípios

Federações

2º grau

Destinados à prestação de serviços, ao monitoramento das atividades e à representação político-institucional das Singulares associadas, podendo ainda operar planos de saúde

Central Nacional Cooperativa Única

2º grau

Constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico Unimed e, excepcionalmente, por uma Central Cooperativa Odontológica, destinada à operação de planos de saúde, observadas às normas de comercialização e à prestação de serviços e suas associadas

Confederação Nacional Única

3º grau

Constituída exclusivamente por Federações e pela Cooperativa Central Nacional, destinada à prestação de serviços a elas e às Singulares, bem como a representação político-institucional da marca em todo o território nacional

Além da complexidade do sistema, as Unimed não são empresas comuns: tratam-se de cooperativas de médicos que, juntos, se tornam sócios destas Unimed singulares e passam a atender os usuários destas cooperativas.

Por ser uma cooperativa, todo o corpo diretivo tem que ser eleito e tem mandato de alguns anos (normalmente quatro). Estes médicos passam a fazer parte do corpo diretivo e, ao mesmo tempo, continuam atendendo (na maioria dos casos) em suas clínicas. Passado seu período de gestão, é feita uma nova eleição e, não raro, se muda todo o planejamento feito pela gestão anterior.

Outro ponto de complexidade se dá no atendimento entre Unimed. Cada região tem sua Unimed que, a princípio, é independente e atende na sua localidade. Atende, também, usuários em trânsito de outras Unimed via intercâmbio. Muitas delas têm menos de 30 mil usuários e, muitas vezes, se tornam devedoras de outras singulares do sistema por falta de recursos, insustentabilizando financeiramente a Unimed que prestou atendimento.

A forma de pagamento dos prestadores (médicos cooperados) é outro complicador do sistema Unimed, pois enquanto a concorrência contrata médicos com o menor custo possível e os paga via pessoa jurídica e emissão de nota fiscal, os pagamentos na Unimed são feitos para os sócios cooperados no sistema como pessoa física o que encarece, e muito, o custo dos serviços prestados devido aos impostos que são pagos.

Os itens citados acima são alguns dos inúmeros desafios que o Sistema Unimed vem enfrentando para garantir sua sustentabilidade. Além desses, são citados abaixo os principais desafios de cenário que o Sistema Unimed está enfrentando:

- **Alta Sinistralidade:** a utilização intensiva dos planos, combinada com o envelhecimento da carteira, tem pressionado os custos assistenciais, reduzindo as margens de lucro das unidades singulares;
- **Crise Financeira e Prejuízos:** algumas Unimed registraram prejuízos significativos, refletindo uma “crise silenciosa” que afeta diversas das mais de 100 cooperativas singulares que operam no vermelho;
- **Gestão das Singulares:** sendo cooperativas geridas por médicos, algumas unidades enfrentam dificuldades em gestão administrativa e financeira, resultando em casos de falência em algumas regiões;
- **Cancelamento de Planos e Reajustes:** o sistema tem adotado medidas drásticas, como o cancelamento unilateral de planos de saúde com contrato empresarial, visando diminuir a sinistralidade, além de aplicar reajustes elevados;
- **Risco de Desassistência e Dívidas:** alguns casos de enfrentamento de dificuldades com desassistência e dívidas, levando a Unimed do Brasil a intervir



para garantir o atendimento dos beneficiários;

- **Gestão de Riscos e Compliance:** há uma pressão crescente por melhor governança corporativa, exigida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – RN nº 518/2022, para evitar investimentos arriscados com lastros financeiros, conforme ocorrido em crises passadas.

Para superar esses desafios, o sistema busca inovar através de transformação digital (como o uso de prontuários eletrônicos e inteligência artificial), verticalização dos serviços (construção de hospitais próprios) e a capacitação interna de dirigentes.

Diante deste cenário, a Unimed Vale Novo Paulista trabalha com uma gestão administrativa especializada. Ao longo dos seus 44 anos, procurou realizar um trabalho sério, de austeridade econômica, investindo na formação técnica de seus médicos e colaboradores; garantindo a sustentabilidade do negócio. Para apoiar a sustentabilidade do Sistema Unimed e a geração de valor na saúde suplementar brasileira, fomenta a cultura da inovação e exploramos novas oportunidades de mercado, por meio da inovação aberta. A tecnologia, como estratégia de integração do Sistema Unimed, busca oferecer mais inovação, agilidade, eficiência e serviços de excelência a cooperados, clientes e colaboradores de todo o país, contribuindo com melhor sinergia, ganho de escala, segurança, competitividade e eficiência no negócio.

MENSAGEM DA DIRETORIA



DIRETOR VICE-PRESIDENTE
Dr. Danilo Garcia de Araujo

DIRETOR-PRESIDENTE
Dr. Paulo de Sá L. Martins

DIRETOR SUPERINTENDENTE
Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti

Esta diretoria agradece a presença de todos em mais uma Assembleia Geral Ordinária da nossa Unimed Vale Novo Paulista, gratidão que é acrescida de satisfação por podermos compartilhar evidências de que o nosso negócio segue escrevendo sua história de crescimento e consolidação. Fruto da qualidade do trabalho empenhado por todos, nossa Unimed solidifica seu protagonismo, não só regional, mas também estadual e nacional.

Fiéis ao nosso Planejamento Estratégico e, necessariamente, sob as premissas da valorização contínua do trabalho médico, do relacionamento e sustentabilidade contratuais e do alinhamento com as diretrizes estratégicas da Unimed do Brasil, seguimos fazendo frente aos desafios enfrentados por operadoras de planos de saúde nacionalmente, em especial: a sustentabilidade financeira e a gestão da sinistralidade assistencial, decor-

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO GRI: 2-9

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

2022/2025

DIRETORIA EXECUTIVA:

DIRETOR-PRESIDENTE

Dr. Paulo de Sá L. Martins

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

Dr. Danilo Garcia de Araujo

DIRETOR SUPERINTENDENTE

Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti

VOGAIS:



Dr. Durval Bortoleto



Dr. Marcos Chapier Bellini



Dr. André Luiz Santos Novaes



Dr. Hércules Rogério Ferreira de Freitas



Dr. Douglas Teixeira Freire



Dr. Marcos Alexandre Barros

CONSELHO TÉCNICO

2022/2025

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

CONSELHO FISCAL

Exercício Social 2025

TITULARES:

- Dra. Roberta Pietryko de Paula
- Dra. Giovanna Manfredini Moraes
- Dr. Raí Sergio Ferreira Moura

SUPLENTES:

- Dra. Luciana Gobbo da Fonseca
- Dra. Joyce Godoy Farat
- Dr. Max do Nascimento Cavichini

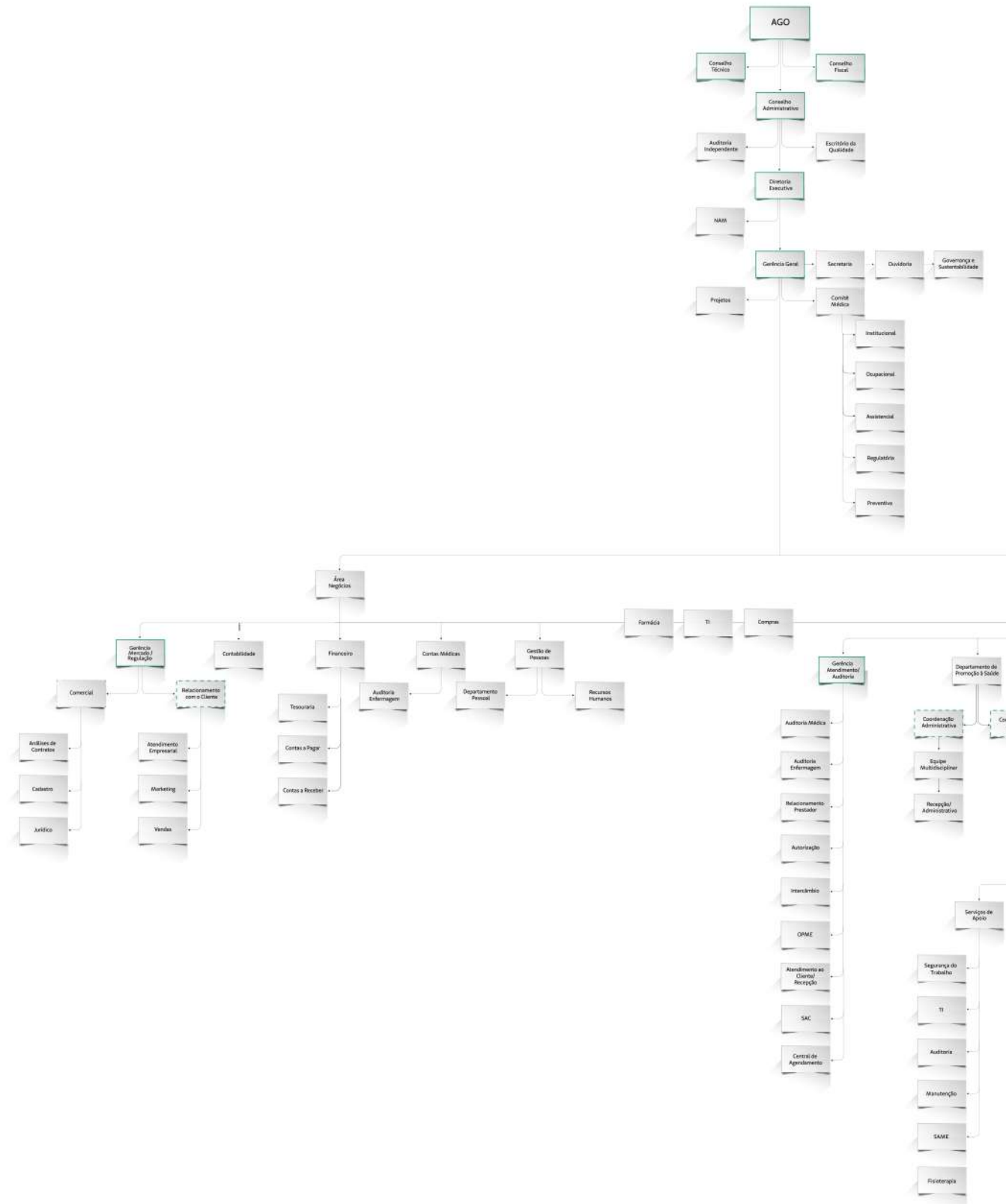
garante a suficiência da rede assistencial e reafirma o papel da cooperativa como pilar de sustentabilidade e geração de renda para o nossos cooperados.

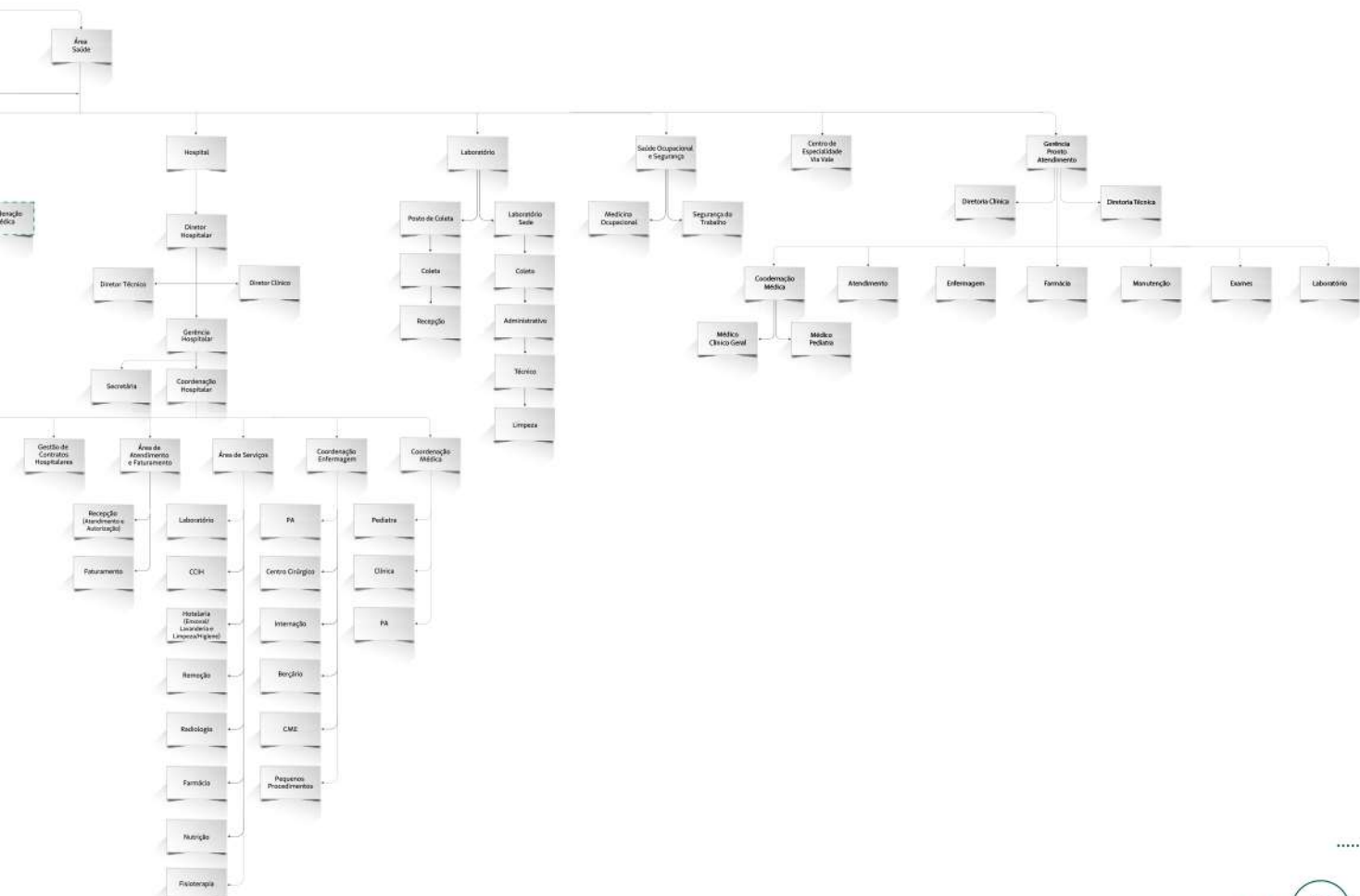
Para 2026, os desafios são inúmeros. A Unimed Vale Novo Paulista está atenta às mudanças nos ambientes regulatórios, no ambiente judicializado, no ambiente político e por último no ambiente tecnológico. Estamos revendo nossas estratégias, intensificando cada vez mais os processos de qualidade, buscando padronizar nossos processos operacionais em conformidade com as inovações tecnológicas na área da saúde. Seguimos focados na solidez financeira da nossa cooperativa e na autonomia de médicos e prestadores, assegurando a máxima excelência no atendimento aos nossos clientes.

Daniel O. Paiva
Gerente Geral



ORGANOGRAMA GRI: 2-9





MAIS DE 40 ANOS DE HISTÓRIA

A Unimed Vale Novo Paulista tem uma trajetória marcada pelo compromisso inabalável com a sociedade e o meio ambiente. Desde a sua fundação, a cooperativa tem se dedicado a promover a saúde e o bem-estar aos seus beneficiários, integrando projetos de responsabilidade socioambiental em suas práticas.

Ao longo dessas mais de quatro décadas, a Unimed Vale Novo Paulista tem demonstrado que cuidar da saúde vai além do atendimento médico: é um ato de responsabilidade coletiva, que envolve ações voltadas para a preservação dos recursos naturais e a promoção de um ambiente sustentável. A cada projeto e iniciativa desenvolvidos, a cooperativa reforça a importância de adotar práticas que assegurem que as futuras gerações possam não apenas ter acesso aos recursos naturais, mas também desfrutar de uma qualidade de vida igual ou superior à atual. Os projetos de responsabilidade socioambiental da Unimed Vale Novo Paulista são exemplos claros de como é possível aliar crescimento econômico com sustentabilidade. A cooperativa investe em programas que abrangem desde a redução do impacto ambiental de suas operações até a educação e conscientização da comunidade sobre a importância de adotar práticas sustentáveis. Essa abordagem reflete a visão de que a saúde do indivíduo está profundamente conectada à saúde do planeta. A Unimed

Vale Novo Paulista, ao longo de sua trajetória, tem demonstrado que é possível fazer a diferença, promovendo o bem-estar social e ambiental, posicionando-se como uma verdadeira guardiã do futuro, trabalhando incansavelmente para que as gerações futuras possam desfrutar de um mundo mais saudável e equilibrado.

A cada ano, a Unimed Vale Novo Paulista renova seu compromisso de continuar escrevendo essa história de cuidado e responsabilidade, ciente de que a saúde e a sustentabilidade devem caminhar lado a lado, garantindo um futuro melhor para todos.

REALIZAÇÕES 2025

Fortalecimento e Expansão GRI: 3-3

Em 2025, a Unimed Vale Novo Paulista consolidou várias iniciativas que refletem o sucesso do seu planejamento estratégico e sua constante busca por melhorias. Uma análise abrangente do desempenho da Unimed Vale Novo Paulista no contexto do mercado de saúde brasileiro, destacando conquistas financeiras, investimentos estratégicos e posicionamento competitivo.

- 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 financeira 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.
- 5. Investimentos Estratégicos:** todos os investimentos foram absorvidos pelos resultados das operações, sem comprometer a liquidez da cooperativa.

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 Unimed – Unidade Caçapava:** houve a consolidação do Centro de Especialidades no Hospital Unimed – Unidade Caçapava, com a constante atualização de seu parque tecnológico e ajustes nas instalações para oferecer um atendimento de excelência.
- 2. Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava:** o espaço foi reintegrado às empresas, promovendo saúde preventiva e bem-estar para os colaboradores.
- 3. Certificação de Qualidade:** a cooperativa conquistou a certificação das políticas de qualidade no Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, 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 2025:

- 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.

Expansão e Melhorias

Em 2026, a cooperativa continuará sua trajetória de expansão e melhorias, com projetos importantes em andamento:

- 1. PA – Pronto Atendimento Unimed – Adulto e Pediátrico – Unidade Taubaté e integração Hospitalar:** alinhamento estratégico do organograma com a estrutura hospitalar vigente, promovendo maior sinergia e otimização de processos.
- 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. Sustentabilidade Financeira:** a cooperativa se comprometerá em consolidar o exercício financeiro de 2026 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.

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.

Satisfação de clientes 100%

24% de Market Share (Caçapava, Jambeiro, Taubaté, Tremembé, Natividade da Serra, Redenção da Serra e São Luiz do Paraitinga)

Desempenho Financeiro

R\$200M+

Faturamento 2025

Projeção de faturamento superior a R\$ 200 milhões

R\$11M+

Resultado Líquido

Lucro superior a R\$ 11 milhões pelo segundo ano consecutivo

1º

Recorde Histórico

O maior faturamento da história da Unimed Vale Novo Paulista

R\$ 21M

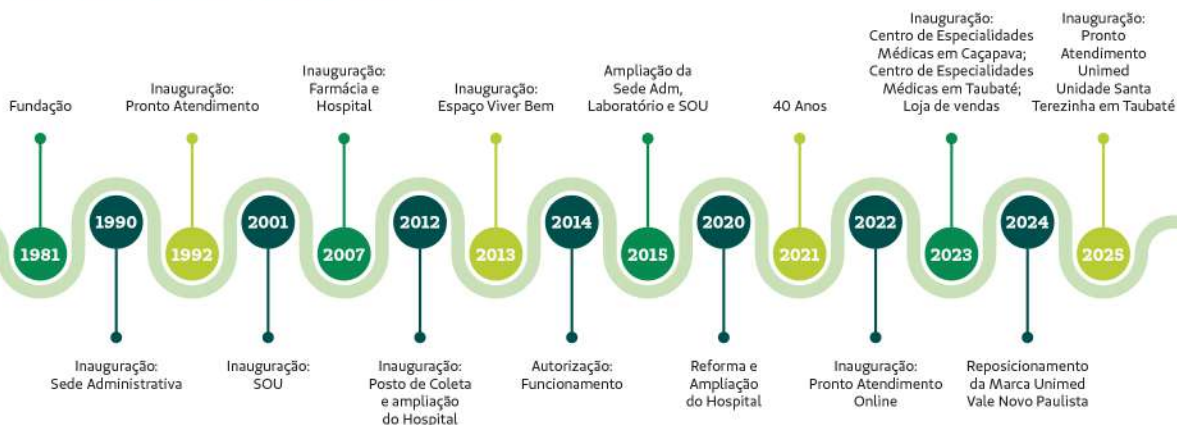
Total investido em 2025

Gestão Financeira

Todos os investimentos foram absorvidos pelos resultados das operações, sem comprometer a liquidez da cooperativa.

- Nenhum novo passivo gerado
- Sem contratação de recursos de terceiros
- Manutenção da saúde financeira, sem utilização das reservas disponíveis
- Reinvestimento dos lucros operacionais

NOSSA TRAJETÓRIA – LINHA DO TEMPO



Certificações Internacionais: Reconhecimento Global

Em 2025, 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 Unimed – Unidade Caçapava, Farmácia Unimed – Unidade Caçapava, Laboratório Unimed – Unidade Centro e Laboratório Unimed – Unidade João do Amaral Gurgel, Saúde Ocupacional – Unimed Unidade Caçapava, Centro de Especialidades – Unimed Unidade Via Vale Shopping e Hospital Unimed – Unidade Caçapava e, pela primeira vez, o Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha recebeu a recomendação para a emissão do certificado, reforçando a adesão da organização aos padrões internacionais de qualidade.

2. Selo EcoVadis



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 2025

A Unimed Vale Novo Paulista conquistou, mais uma vez, a Certificação Internacional de Energia Renovável (I-REC), comprovando que, em 2025, 100% da energia elétrica utilizada teve origem em fontes renováveis. A certificação contempla as seguintes unidades: Sede Administrativa Unimed – Unidade Caçapava, Hospital Unimed – Unidade Caçapava, Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale e Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha.



4. Certificado de Proficiência Controllab 2025:

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



Reconhecimento do Sistema Unimed

que reforçam a força e a grandeza da nossa marca:



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.



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 44 anos de história de sucesso consolidada por nossos 109 médicos cooperados ativos, 350 colaboradores diretos e 92 indiretos, 14.110 clientes atendidos pelos nossos planos de saúde e uma rede credenciada composta por 494 prestadores, entre clínicas, hospital, unidades laboratoriais, centros de especialidades e pronto atendimentos.

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\$224 milhões e com 24% de presença de mercado nas cidades de Caçapava, Jambéiro, Taubaté, Tremembé, Natividade da Serra, Redenção da Serra e São Luiz do Paraitinga.

Princípios do Cooperativismo

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



Presença Unimed Vale Novo Paulista

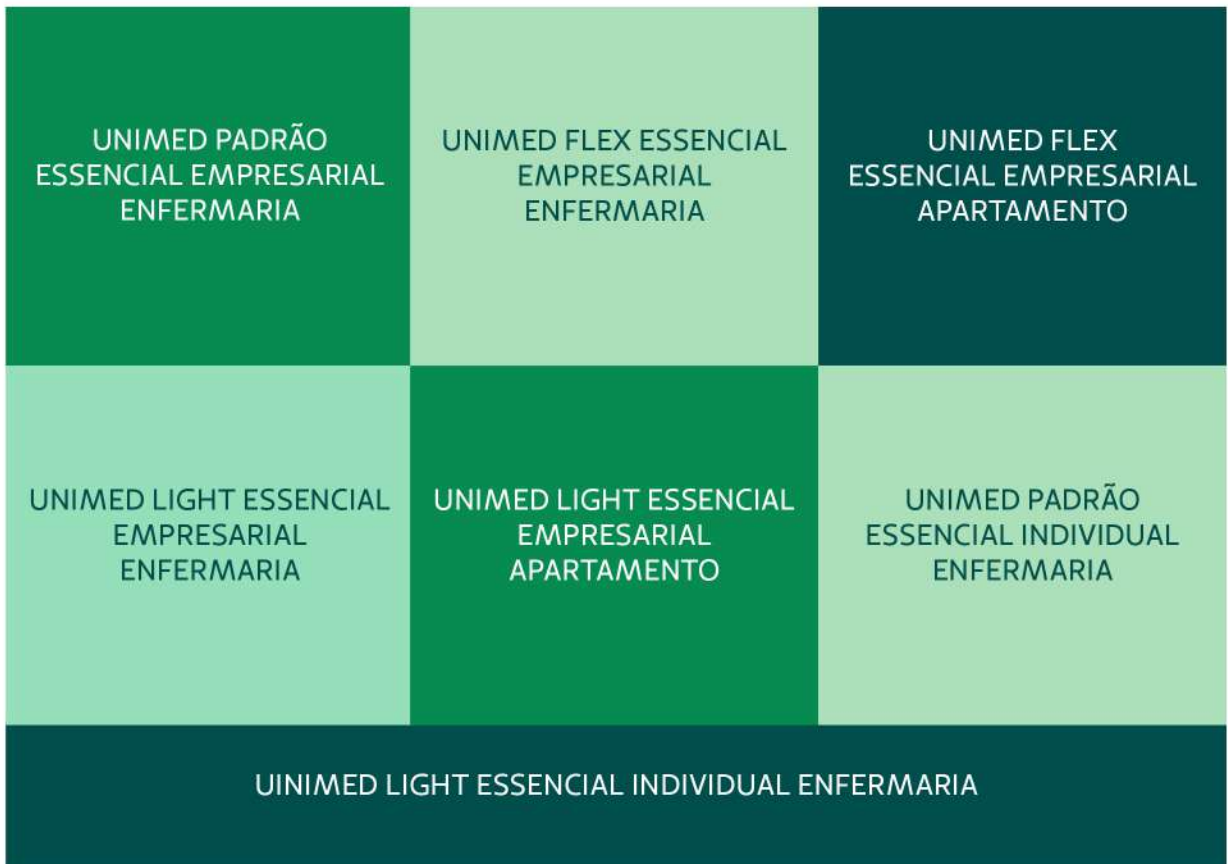
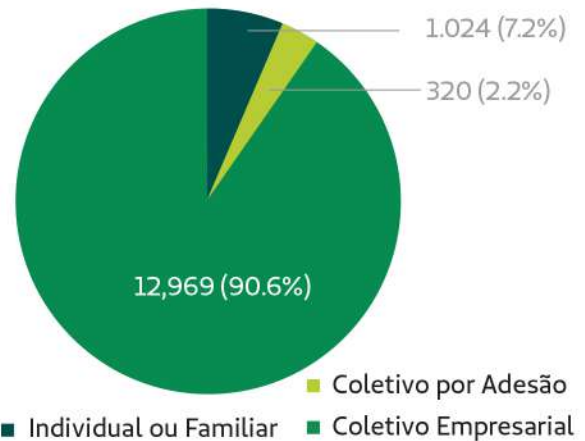


PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 2-6

Em 2025, a Unimed Vale Novo Paulista consolidou o fortalecimento do seu portfólio, priorizando a valorização das redes própria e credenciada. Mantendo o reposicionamento do ciclo anterior, a linha ESSENCIAL seguiu como o pilar estratégico comercial, focando na excelência do atendimento eletivo nos sete municípios da nossa área de ação.

Beneficiários por tipo de contratação



RECURSOS PRÓPRIOS

Laboratório Unimed – Unidade Centro e Laboratório Unimed – Unidade João do Amaral Gurgel



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



Rod. João Amaral Gurgel, 1225
Km 1 - Parque Res. Maria Elmira
Caçapava - SP

Contando com equipamentos modernos aliados a um atendimento qualificado, o Laboratório Unimed se destaca por ser mais um recurso que visa facilitar o beneficiário da Unimed Vale Novo Paulista.

Com uma estrutura moderna, estacionamento próprio, o laboratório possibilita a consulta on-line dos resultados de exames por parte dos beneficiários e médicos.

Tal processo visa facilitar o trabalho dos colaboradores e proporcionar mais comodidade ao público, além de reduzir gastos com impressões de laudos ao praticar ações sustentáveis que beneficiam o meio ambiente. O Laboratório Unimed encerra 2025 com resultados expressivos em qualidade, inovação e sustentabilidade, investindo em tecnologia, capacitação de colaboradores e práticas sustentáveis, visando oferecer serviços de excelência.



Em 2025, o Laboratório Unimed realizou um total de 31.768 atendimentos, consolidando sua posição como referência em serviços de saúde na região. Foram realizados 557.222 exames, sendo 17% realizados em laboratório de apoio, com uma taxa de coleta de 0,57% (183 casos), refletindo a eficiência e a precisão dos processos.

São oferecidos 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: 100%, superando a meta estabelecida de 95,0%. Esses resultados refletem o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a qualidade e a melhoria contínua dos processos.

	2022	2023	2024	2025
Total de atendimentos	29.022	32.411	32.289	31.768
Total de exames realizados	374.686	414.684	455.328	462.375
Total de exames realizados no Laboratório de Apoio	56.870	73.794	77.086	94.847
Total de coletas	134 (0,46%)	109 (0,34%)	125 (0,39%)	182 (0,57%)
Total de exames realizados - interno	121	116	122	118
Total de exames realizados - externo	504	499	498	486
Pesquisa de satisfação do cliente externo (média)	97%	98%	99%	100%

Além disso, recebeu o Certificado de Proficiência Controllab 2025, que atesta a excelência e a confiabilidade dos serviços laboratoriais prestados.



Inovações e Melhorias Implementadas

Em 2025, foram implementadas diversas melhorias tecnológicas e operacionais, visando aprimorar a experiência do cliente, a eficiência dos processos e a sustentabilidade dos serviços.

1. Implantação de Automação no Setor Urinálise, com a aquisição do equipamento UF-1500 Sysmex.

- Valor clínico: triagem para infecção do trato urinário e parâmetros que auxiliam no diagnóstico diferencial dos distúrbios renais e urinários.
- Tecnologia: citometria de fluxo fluorescente que garante maior precisão e confiança na análise das partículas menores, como bactérias.
- Padronização na análise da urina com a diminuição da subjetividade na interpretação dos resultados.
- Interfaceamento dos resultados, proporcionando redução de erros, otimizando a performance do Laboratório.
- Agilidade: até 105 amostras por hora. A alta sensibilidade na contagem e detecção das bactérias auxilia na triagem das infecções do trato urinário e diminui o tempo de resposta às infecções bacterianas, além da redução de custos com a análise microbiológica.

2. Implantação do Totem com sistema de senhas para gerenciamento de filas.

A ferramenta proporciona maior organização, oferece agilidade e segurança ao cliente, tornando a experiência mais fluida e eficiente.

3. Fluxo de atendimento e organização dos dados clínicos.

Visando a melhoria contínua no fluxo de processos, as etiquetas código de barras dos exames são impressas no sistema, previamente à chamada do cliente para o procedimento. Dessa forma, os comprovantes de coleta foram eliminados, otimizando o tempo total de atendimento ao cliente (TAT) e garantindo a prática sustentável de redução do uso de papel.

Ainda visando a melhoria contínua dos processos, os dados clínicos, dos pacientes originados da impressão dos equipamentos e mapas de trabalho, são organizados por setores e na ordem crescente de dados, no formato de caixas arquivo, devidamente etiquetados com dados padrão. Dessa forma, os dados permanecem organizados, de fácil acesso, respeitando a periodicidade da matriz de registro e normas LGPD.

4. Troca do equipamento no Setor Hormônios.

Diante do crescente aumento da quantidade de exames por paciente, verificou-se a necessidade de inovar o parque tecnológico. Sendo assim, foi feito um levantamento no mercado e optou-se pela troca do equipamento Access pelo DXI800, otimizando a

operação com agilidade e segurança de resultados. A capacidade de produção do novo equipamento é de 400 testes por hora.

5. **Ensaio de Proficiência Controllab e software Qualichart para gestão dos controles internos e externos.**

A Controllab tem como foco verificar o desempenho analítico geral; além disso, dispõe de indicadores analíticos para alcançar as metas de excelência no ensaio e facilitar a tomada de decisões. Oferece serviços precisos, incontestáveis e que se destacam nos mercados nacional e internacional. Conta com o apoio exclusivo de importantes sociedades científicas e o reconhecimento das principais normas relacionadas a: ISO 9001, 17025, 17034 e 17043.

A plataforma Qualichart aumenta a eficiência na gestão técnica através do monitoramento dos processos analíticos, histórico completo de cada analito e registro das ocorrências não conformes, regras violadas e medidas corretivas, para orientação em reincidências do erro.

6. **Implantação do analisador de eletrólitos Diestro 103**

Com o objetivo de internalizar os exames que eram encaminhados aos Laboratórios de Apoio (Sódio, Potássio, Cálcio iônico). A melhoria visa agilidade nos resultados, maior autonomia e qualidade sobre a fase analítica.

7. **Compromisso com a Sustentabilidade**

As iniciativas implementadas em 2025 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.

“

Minha trajetória de 23 anos na Unimed Vale Novo Paulista tem sido marcada por crescimento e muitas conquistas. Iniciei minha jornada como estagiária do Laboratório e a evolução à Coordenação foi construída com muito aprendizado e desafios superados. Um dos marcos mais significativos dessa caminhada foi vivenciar o processo de ampliação do recurso e automação laboratorial, substituindo processos manuais que garantiram agilidade, eficiência e segurança dos processos. Outro avanço importante foi a consolidação da cultura de qualidade na cooperativa e a certificação ISO 9001:2015. Tenho imensa gratidão e sigo motivada para contribuir no crescimento e excelência da cooperativa.

Nataly, colaboradora do Laboratório Unimed

”



Farmácia Unimed – Unidade Caçapava

Acesso e Atendimento Personalizado

A Farmácia Unimed – Unidade Caçapava conta com uma equipe capacitada para promover o acesso ao serviço de saúde, prestando atendimento personalizado aos beneficiários e, sobretudo, atuando diretamente na experiência dos clientes, visando assim o trabalho do médico cooperado.

A Assistência Farmacêutica é um dos pilares dessa prestação de serviço, garantindo a dispensação de medicamentos de qualidade, promovendo maior adesão ao tratamento prescrito. Além da seleção, aquisição e distribuição de medicamentos, o recurso oferece a atenção farmacêutica que é essencial ao cuidado com os beneficiários, promovendo o uso racional de medicamentos, forma correta de descarte e armazenamento.

Desde 2024, implementou-se o programa de Descarte de Medicamentos Vencidos, no qual recolhe-se estes medicamentos da população local. Com base no Jeito de Cuidar Unimed, disponibiliza-se um estacionamento próprio, atendimento individualizado, bem como infraestrutura confortável aos beneficiários.

Juntamente com o Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava e o setor Relacionamento com o Cliente, realizou-se uma

ação de promoção à saúde na empresa Simoldes, por meio do Circuito Saúde, com o objetivo de incentivar o cuidado preventivo e o bem-estar dos colaboradores. Durante a iniciativa, foram oferecidos serviços de aferição da pressão arterial, medição da glicose, avaliação por bioimpedância e orientações nutricionais com profissional especializado. A ação proporcionou aos participantes a oportunidade de acompanhar indicadores importantes da saúde, além de receber orientações personalizadas para a adoção de hábitos mais saudáveis no dia a dia. O Circuito Saúde reforça o compromisso da Unimed com a promoção da qualidade de vida, prevenção de doenças e cuidado integral com as pessoas, aproximando ainda mais a saúde do ambiente de trabalho.



A Farmácia Unimed é certificada com a ISO 9001:2015, por meio do órgão certificador DNV-GL, e está em conformidade com a legislação da ANVISA e CRF (Conselho Regional de Farmácia), garantindo ainda mais qualidade.

Em atendimento à RN ANS nº 465/2021, que define as diretrizes de fornecimento da medicação para tratamento de pacientes oncológicos, durante o período de 2022/2025 foram assistidos cerca de 100 beneficiários. Essa é mais uma forma de demonstrar

o quanto a Unimed Vale Novo Paulista se preocupa com seus clientes, disponibilizando formas diferenciadas de serviços e produtos. O recurso conta tanto com o atendimento presencial quanto via WhatsApp, sendo realizadas em 2025, 6.895 vendas. Para o conforto dos beneficiários, são realizadas entregas gratuitas, totalizando em 2025 3.182 entregas, e o ticket médio anual foi de R\$ 702,19.

2022 - R\$ 584,38

2023 - R\$ 546,36

2024 - R\$ 651,74

2025 - R\$ 702,19

O faturamento de 2025 foi de R\$ 4.8 MM. Para estar mais perto dos beneficiários, realizou o reforço da divulgação do recurso nas empresas conveniadas.

Pontos de Melhoria

Em 2025, o recurso teve como objetivo apresentar oportunidades de melhoria alinhadas aos princípios de sustentabilidade, eficiência operacional e aprimoramento da experiência do cliente. As iniciativas propostas visam fortalecer o compromisso da instituição com a qualidade, inovação e responsabilidade socioambiental.

1. Ampliação do Mix de Produtos

A ampliação do mix de produtos representa uma importante oportunidade para atender de forma mais completa às necessidades dos clientes, reduzindo deslocamentos, aumentando a resolutividade do atendimento e fortalecendo a fidelização.

Benefícios Sustentáveis e Estratégicos:

- Maior conveniência e satisfação do cliente;
- Redução de compras externas, diminuindo deslocamentos e impacto ambiental;
- Incremento de receita com melhor aproveitamento do espaço físico;
- Alinhamento com práticas de consumo consciente, oferecendo produtos com melhor custo-benefício e qualidade certificada.

2. Instalação de Totem para Pesquisa de Satisfação do Cliente

A implementação de um totem digital para pesquisa de satisfação permitirá a coleta contínua de dados sobre a experiência do cliente, promovendo uma gestão mais eficiente e orientada por indicadores.

Impactos Positivos:

- Redução do uso de papel, contribuindo para a sustentabilidade ambiental;

- Monitoramento em tempo real da percepção do cliente;
- Identificação rápida de oportunidades de melhoria nos processos e no atendimento;
- Fortalecimento da cultura de escuta ativa e melhoria contínua.

3. Aquisição de Novas Geladeiras com Porta de Vidro

A substituição das geladeiras atuais por modelos mais modernos, com portas de vidro e maior eficiência energética, representa uma ação relevante do ponto de vista ambiental e operacional.

Vantagens da iniciativa:

- Redução do consumo de energia elétrica com equipamentos mais eficientes;
- Melhor conservação dos medicamentos, garantindo qualidade e segurança;
- Menor abertura de portas, reduzindo variações de temperatura;
- Melhor visualização dos produtos, agilizando o atendimento e reduzindo desperdícios.



“

Ao longo desses 17 anos, a Farmácia Unimed – Unidade Caçapava vem aprimorando seus processos para proporcionar aos beneficiários, a cada dia, novas experiências, focando principalmente em bem-estar, atendimento humanizado e novas tecnologias. A mudança de endereço foi o início: focamos na infraestrutura para acolhimento dos beneficiários, ofertando atendimento personalizado, no qual colocamos cadeiras para serem atendidos com atenção e calma, utilizando a atenção farmacêutica como ferramenta. Incluímos máquina de café, aumentamos o mix de produtos visando atender em completude todas as necessidades do nosso beneficiário. O estoque e a área de atendimento são climatizados. Pensamos também em realizar um atendimento mais seguro e confortável ao beneficiário usando o WhatsApp Verificado. Com o intuito de entender as necessidades dos nossos clientes e para trazê-los para mais perto de nós, incluímos a pesquisa de satisfação via Totem. E estamos, a cada dia, pensando em como melhorar essa experiência ao ser atendido por uma Farmácia Unimed.

Lucilene, colaboradora da Farmácia Unimed – Unidade Caçapava

”

Tipos de exames realizados:

- Admissional
- Periódico
- Mudança de risco
- Retorno ao trabalho
- Demissional
- Clínico
- Acuidade visual
- ECG
- EEG
- Espirometria
- Exames laboratoriais
- Audiometria.



O monitoramento da qualidade aplicado aos 36 maiores parceiros comerciais do SOU apurou um nível de satisfação de 92,9%. O expressivo indicador chancela a eficácia das metodologias adotadas e consolida a percepção de valor agregada aos serviços prestados.

“

Há 27 anos, iniciava minha jornada na Unimed Vale Novo Paulista com o desafio de formar o Departamento de Saúde Ocupacional, que foi pioneiro na cidade.

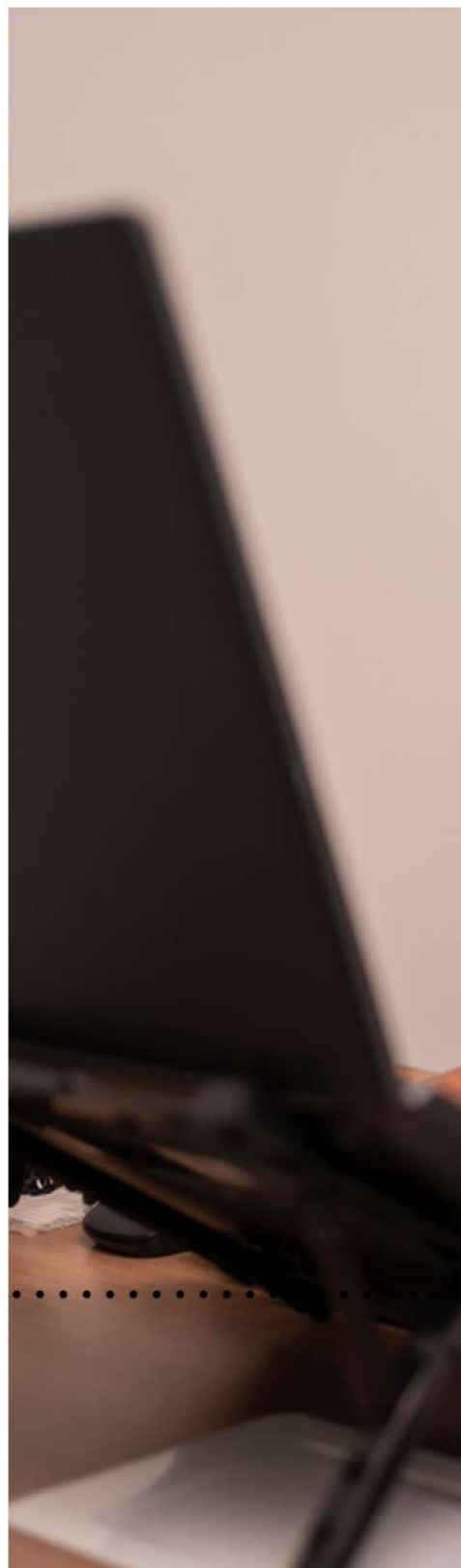
Hoje somos referência, com um setor completo em atendimento, com recepcionistas, médicos do trabalho, fonoaudiólogas, técnicos de segurança, técnica de enfermagem do trabalho, equipamentos de ponta e atendimento com excelência.

E tudo isso só tem sido possível porque a diretoria e gerência da Unimed sempre nos apoia com confiança, treinamentos e investimentos para que nosso departamento se fortaleça cada dia mais.

Tenho muito orgulho de fazer parte da Unimed Vale Novo Paulista e, para mim, é uma honra poder fazer parte desta família, desenvolvendo meus objetivos pessoais e profissionais. Gratidão por esses 27 anos.

**Renata, colaboradora do
SOU – Saúde Ocupacional
Unimed – Unidade Caçapava**

”





ças no ambiente corporativo.

O circuito contemplou aferição de pressão arterial, avaliação de bioimpedância com explicação detalhada dos resultados, além de bancadas de orientação nutricional e psicológica, oferecendo atendimento personalizado e educativo aos colaboradores.

A ação teve como objetivo ampliar o acesso à informação qualificada, estimular hábitos de vida saudáveis e fortalecer a cultura de prevenção e autocuidado no ambiente de trabalho.

- **Ação de Prevenção – Empresa Simoldes**
Com foco na conscientização sobre hipertensão arterial, foi realizada uma ação educativa na empresa Simoldes, voltada à promoção da saúde e à prevenção de doenças cardiovasculares. Durante a atividade, foram realizadas 184 aferições de pressão arterial, acompanhadas de orientações individualizadas aos colaboradores, permitindo a identificação de possíveis alterações e o direcionamento adequado para acompanhamento, quando necessário. A iniciativa reforçou a importância do diagnóstico precoce, do monitoramento regular da pressão arterial e da adoção de hábitos de vida saudáveis, contribuindo para a redução de riscos e para a promoção do autocuidado.



- **Programa Viva a Vida – Agosto Dourado**
Em alusão ao Agosto Dourado, profissionais de Nutrição, Psicologia e Enfermagem promoveram um encontro voltado a tentantes, gestantes e puérperas. Com o tema “Amamentar é mais que alimentar: é cuidar com amor, consciência e afeto”, a ação buscou:
 - Fortalecer o vínculo mãe-bebê;
 - Incentivar o aleitamento materno;
 - Oferecer escuta qualificada e acolhimento;
 - Promover saúde materno-infantil de forma integral e humanizada.
- **Divulgação dos Programas de Atenção e Promoção à Saúde – Empresa TW Espumas.**

A equipe de Medicina Preventiva esteve na empresa TW Espumas para apresentar e di-

- **Bancada Outubro Rosa e Novembro Azul – TW Espumas**

Ação de conscientização voltada à prevenção e ao diagnóstico precoce de câncer de mama e próstata.

- **Novembro Azul – Campanha de Prevenção e Cuidado com a Saúde do Homem**

A campanha do Novembro Azul reforçou o compromisso da Medicina Preventiva com a promoção da saúde do homem e a importância do diagnóstico precoce, incentivando a realização periódica de exames preventivos. Durante o mês, foram produzidos vídeos curtos com orientações sobre a saúde masculina, ampliando o acesso à informação de forma clara e objetiva. Também foi realizada uma mobilização direcionada aos beneficiários que ainda não haviam realizado seus exames preventivos, estimulando o autocuidado e o acompanhamento médico regular. A iniciativa contribuiu para reduzir barreiras culturais, fortalecer a conscientização e reafirmar o papel na promoção de um cuidado contínuo.

- **SIPAT Unimed – Circuito Saúde**

Durante a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) da Unimed, foi realizado o Circuito Saúde, uma iniciativa voltada à promoção da saúde e do bem-estar. A ação proporcionou aos colaboradores um momento de cuidado individualizado,

com foco na conscientização e no incentivo a hábitos mais saudáveis.

O circuito contemplou a aplicação de questionário de saúde, aferição de pressão arterial e avaliação de bioimpedância, com devolutiva e orientações personalizadas a cada participante.

Ao todo, foram realizados 213 atendimentos, reforçando o compromisso com a prevenção, o monitoramento de fatores de risco e a promoção da qualidade de vida.



- **SIPAT Simoldes – Stand “Cuide da sua Saúde: Alimentação Saudável”**

Durante a SIPAT da empresa Simoldes, foi realizado o stand “Cuide da sua Saúde: Alimentação Saudável”, com o objetivo de promover a conscientização sobre a importância da prevenção e do cuidado contínuo

com a saúde no ambiente corporativo. A ação incluiu aferições de pressão arterial, testes de glicemia e orientações nutricionais personalizadas, possibilitando a identificação de fatores de risco e o direcionamento de hábitos mais saudáveis no dia a dia. A iniciativa reforçou a cultura de prevenção, estimulou o autocuidado e contribuiu para a promoção da qualidade de vida dos colaboradores.

- **Promoção do Bem-Estar e Integração Social**

Ao longo de 2025, a Medicina Preventiva promoveu atividades coletivas voltadas à integração, ao fortalecimento de vínculos e ao incentivo à prática regular de atividade física. As ações buscaram unir cuidado, movimento e convivência, contribuindo para a saúde física e emocional dos beneficiários. Entre as iniciativas realizadas, destacam-se a Aula em Ritmo de Carnaval, a Festa Juliana e a Aula de Ritmos, que proporcionaram momentos de descontração, socialização e estímulo ao exercício de forma leve e acessível. Além de promover o bem-estar, essas atividades reforçaram a importância da participação ativa, da convivência social e da adoção de hábitos saudáveis como pilares para a qualidade de vida.

- **Encerramento das Atividades 2025**

O ano foi finalizado com uma Aula de Ritmos, promovendo integração, movimento corporal e incentivo à prática regular de atividade física, reforçando o compromisso com a saúde, inclusão e qualidade de vida.

Em 2025, a área de Medicina Preventiva realizou 968 atendimentos individuais, distribuídos entre as especialidades de Psicologia, Nutrição e Enfermagem, reforçando a atuação multiprofissional e o cuidado integral aos beneficiários.

Na área de Psicologia, foram realizados 459 atendimentos, com foco no acolhimento, apoio emocional e promoção da saúde mental.

Na área de Nutrição, foram contabilizados 395 atendimentos, voltados à orientação alimentar, prevenção de doenças crônicas e incentivo a hábitos de vida saudáveis.

Já na área de Enfermagem, ocorreram 114 atendimentos, ampliando o cuidado contínuo e individualizado, especialmente para beneficiários com maior necessidade de acompanhamento.

Ao longo do ano, a Medicina Preventiva acompanhou 252 beneficiários, fortalecendo a atuação preventiva, o monitoramento contínuo e a promoção da saúde por meio de uma abordagem integrada e multidisciplinar.

Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale Shopping



Canais de Agendamento:

O agendamento pode ser realizado pelo telefone **(12) 2012-6100** ou pelo WhatsApp **(12) 2012-6100**.

Devido à ampliação da área de ação da Unimed Vale Novo Paulista e visando fortalecer a garantia de acesso aos beneficiários do Sistema Unimed, foi inaugurado, em dezembro de 2023, o Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale Shopping, em Taubaté. Com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, a unidade possui estrutura ampla, dispendo de recepção com capacidade para 84 pessoas, 5 postos de atendimento, sanitários masculino, feminino e adaptado para PcD, fraldário e 10 consultórios, sendo 2 deles com sanitário privativo, garantindo conforto, segurança e privacidade

aos beneficiários durante os atendimentos. Contando com 22 especialidades médicas e 30 profissionais em seu corpo clínico, conseguiu alcançar, em 2025, o número de 9.731 consultas médicas e 770 exames complementares, incluindo anoscopia, coleta de preventivo (Papanicolau) e ultrassonografias vasculares com doppler colorido, reduzindo a necessidade de deslocamento dos beneficiários para outras unidades. Em comparação ao ano de 2024, foi registrado um aumento de 120% no número de atendimentos prestados, refletindo o aumento da demanda e o fortalecimento de sua atuação na região.

Indicadores de Desempenho

Índice de Satisfação do Cliente Interno (anual):

Resultado: 90%, evidenciando engajamento das equipes e alinhamento às diretrizes institucionais.

Índice de Satisfação do Beneficiário

Atendimento da Recepção

- 1º semestre: 99,49%
- 2º semestre: 99,85%

Índice de Satisfação do Beneficiário

Atendimento Médico

- 1º semestre: 97,60%
- 2º semestre: 98,61%

Os resultados demonstram elevado nível de satisfação dos beneficiários, evidenciando a consistência dos processos administrativos, a qualidade do atendimento e a excelência técnica do corpo clínico.

CENTRO DE ESPEC

No exercício de 2025, foi implementada a isenção de estacionamento para os beneficiários, benefício anteriormente restrito ao corpo clínico. A medida reforça o compromisso com a melhoria contínua, a humanização do atendimento e a eliminação de barreiras de acesso. Em setembro de 2025, foi realizada a avaliação periódica ISO 9001 pela empresa DNV, obtendo resultado satisfatório para a manutenção do certificado de conformidade com os padrões de qualidade ISO 9001:2015, reafirmando o compromisso com a melhoria contínua, gestão por processos e foco na satisfação dos beneficiários.

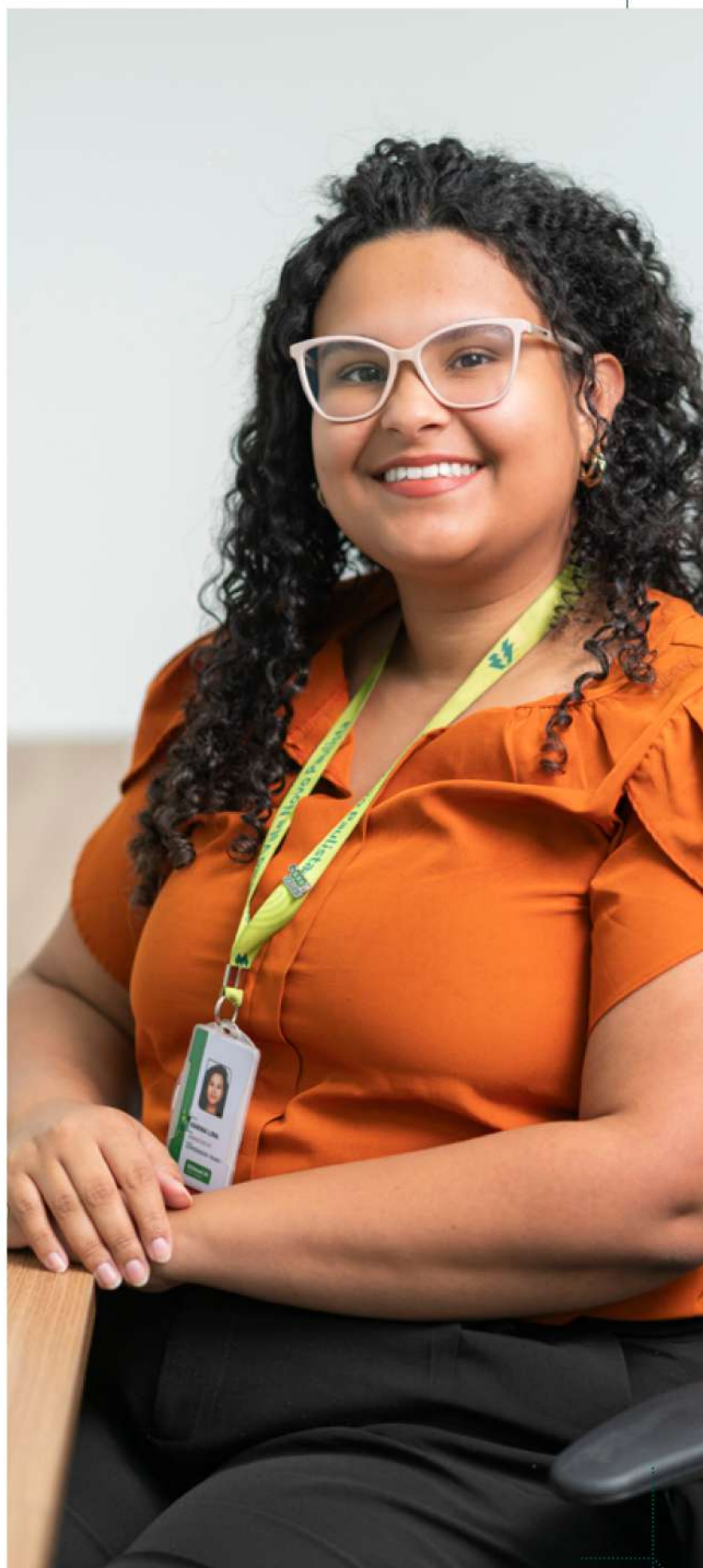
Especialidades Atendidas:

• Cardiologia	• Ginecologia
• Cirurgia Bucomaxilofacial	• Infectologia
• Cirurgia Geral	• Medicina Paliativa
• Cirurgia Plástica	• Neurocirurgia
• Cirurgia Vascular	• Neurologia Clínica
• Clínica Médica	• Oncologia Clínica
• Coloproctologia	• Ortopedia
• Dermatologia	• Pediatria
• Endocrinologia	• Pneumologia
• Gastroenterologia	• Reumatologia
• Geriatria	• Urologia



Exames:

- Doppler colorido arterial e venoso de membro inferior
- Doppler colorido arterial e venoso do membro superior
- Doppler colorido de aorta e artérias renais
- Doppler colorido de aorta e ilíacas
- Doppler colorido de vasos cervicais arteriais (carótida e vertebrais) bilateral
- Doppler colorido de vasos cervicais venosos (subclávias e jugulares)





“

Ao longo de quase 3 anos na Unimed Vale Novo Paulista, construí uma trajetória muito especial. Foi um período de muito aprendizado, crescimento profissional e desenvolvimento pessoal.

O que mais marcou minha experiência foi o sentimento de acolhimento desde o início. Trabalhar em um ambiente onde somos respeitados, ouvidos e incentivados faz toda a diferença no dia a dia.

Sinto muita satisfação em fazer parte de uma equipe que trabalha com dedicação para cuidar das pessoas e oferecer atendimento de qualidade. Tenho orgulho de fazer parte dessa história e sou grata por tudo o que aprendi e vivi durante esse tempo.

.....

Karina, colaboradora do atendimento da Sede Administrativa Unimed – Unidade Caçapava

”

Hospital Unimed – Unidade Caçapava

O ciclo de 2025 consolidou o Hospital Unimed – Unidade Caçapava como um pilar de inovação e eficiência dentro da Unimed Vale Novo Paulista. Por meio de um planejamento integrado, a unidade passou por uma reestruturação que harmoniza infraestrutura física com a excelência operacional, conectando cada entrega aos objetivos macroestratégicos da organização.

A reengenharia do espaço físico, em 2025, visou à máxima eficiência operacional: “fazer mais e melhor com os mesmos recursos”. A transferência do arquivo para um prédio externo não foi apenas uma mudança de endereço, mas uma liberação estratégica de “espaço assistencial”. Isso permitiu que o setor administrativo deixasse de ocupar áreas do hospital, cedendo lugar à assistência direta.

A conversão do setor administrativo em unidade de tomografia, somada à ampliação laboratorial, possibilitou a estruturação de um núcleo diagnóstico centralizado. Esta integração operacional otimiza o fluxo assistencial, minimiza a circulação de pacientes e potencializa a eficiência dos tempos de resposta dos exames. Essas atualizações tecnológicas impactam diretamente na experiência e no desfecho clínico do bene-

ficiário, pois com a chegada da tomografia, o novo ultrassom de última geração e o set de vídeo mais moderno no centro cirúrgico, elevam a resolutividade local. A digitalização total do raio-X também permite ao médico acessar imagens logo após a realização e com uma qualidade superior ao método anterior. A modernização da Central de Materiais e Esterilização (CME), viabilizada pela substituição de um equipamento por duas unidades de capacidade equivalente, estabelece a redundância sistêmica necessária à operação. Essa configuração assegura a continuidade dos processos, mitigando riscos de desabastecimento de instrumentais cirúrgicos e garantindo a resiliência operacional do hospital.



As reformas e a atualização do parque tecnológico valorizam o patrimônio da Unimed Vale Novo Paulista e geram uma redução nos custos de manutenção, pois a substituição de equipamentos antigos por modelos novos, somada às novas estruturas de conservação preventiva, reduz gastos emergenciais

com reparos e diminui o tempo de máquina parada. A modernização do ambiente de trabalho, atrelada à reforma das estruturas administrativas, permite oferecer aos seus colaboradores um ambiente mais ergonômico e motivador.



Dr. Douglas Freire
Diretor Hospitalar e Técnico

*Em meio a todas essas melhorias, o Hospital Unimed – Unidade Caçapava continuou as suas atividades e realizou a impressionante marca de **2.770 cirurgias**, com a média anual da taxa de **ocupação de 75,3%**.*

Neste ano ainda houve a visita da DNV para manutenção da ISO 9001:2015, visita da Faculdade Unimed, patrocinada pela Unimed do Brasil, para o Programa de Avaliação de Rede Prestadora, onde o Hospital Unimed – Unidade Caçapava recebeu o Selo Diamante na Certificação de Boas Práticas em Segurança do Paciente.

Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed

A Unimed do Brasil e a Faculdade Unimed declaram que o Hospital HOSPITAL UNIMED VALE NOVO PAULISTA CNPJ 48.721.401/0005-90 foi avaliado no Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed e recebeu a:

**CERTIFICAÇÃO DIAMANTE EM
“BOAS PRÁTICAS EM SEGURANÇA DO
PACIENTE”**

Data da conclusão da auditoria: 02/09/2025 Data de validade da Certificação: 02/09/2028


Dr. Fábio Leite Gastal
Diretor Acadêmico


Dr. Claudio Laudares Moreira
Diretor de Intercâmbio

As evoluções ao longo destes anos permitiram que colaboradores, corpo clínico e pacientes diante de um objetivo comum buscassem, com ações homogêneas e direcionadas, a excelência na qualidade dos processos e atendimentos, permitindo a formação de um ambiente seguro, que valoriza o trabalho do médico cooperado e dos colaboradores, transformando o ambiente hospitalar, muitas vezes, em uma experiência salutar para o cliente.

Diretoria Hospitalar

O ano de 2025 foi marcado por grande crescimento e desenvolvimento, bem como de muitas melhorias realizadas na instituição com destaque para modernização do parque tecnológico da central de material esterilizado, com a aquisição de um novo equipamento de autoclave, e do serviço de radiologia, com a implantação do serviço de tomografia e, com isso, promovendo melhor agilidade, segurança e conforto aos clientes. Além disso, a instituição performou em melhores resultados dos últimos anos com recorde de ocupação média dos leitos, de procedimentos cirúrgicos e dos indicadores assistenciais, trazendo assim, o comprometimento da gestão com eficiência, transparência, responsabilidade social, alinhamento à estratégia da cooperativa e no aperfeiçoamento das melhores práticas de cuidados aos clientes. Ainda é necessário destacar o início da integração do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, que se

iniciou com o propósito de promover melhor acesso e seguimento adequado aos clientes Unimed Vale Novo Paulista.

Esta diretoria seguirá com o compromisso com o bem-estar social dos colaboradores, prestadores de serviços e corpo clínico com o objetivo maior que é o atendimento de excelência ao cliente.

Enfermagem

A equipe de enfermagem concentrou suas ações no fortalecimento da governança assistencial, na consolidação da cultura de segurança do paciente e na melhoria contínua dos processos institucionais.

O Núcleo de Segurança do Paciente foi reestruturado, com revisão de protocolos e implantação de melhorias, incluindo o bundle para passagem e manutenção de sonda vesical de demora (SVD), revisão do manual do cliente, aprimoramento da identificação de acompanhantes e visitantes, implantação de checklist de alta e admissão (com controle de adornos) e implementação do teste ATP para monitoramento da higienização. Foram, ainda, implementadas melhorias organizacionais, como a estruturação da sala de curativos com horários agendados, implantação da sala de medicação externa, aprimoramento do censo hospitalar como ferramenta de gestão de leitos, organização das pequenas cirurgias e implantação da tomografia hospitalar, ampliando a capacidade diagnóstica institucional. No âmbito regulatório, destacam-se a visita do COREN-SP

(Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo) com implantação do Planejamento de Enfermagem, auditoria da Unimed Brasil e a reunião anual com o Hemonúcleo.

Radiologia

Com a implantação do sistema DR no aparelho de raios-X, o recurso passou a contar com um sistema on-line para otimização dos exames a serem laudados, proporcionando maior agilidade e qualidade ao processo. Com a chegada do tomógrafo, houve também a implantação de documentos voltados à área, como POPs, lista de legislações aplicáveis, tabela de dose, entre outros, mantendo o setor atualizado e em conformidade.

Auditoria

O Comitê TUSS/TNUMM trabalhou ativamente na monitorização de materiais e medicamentos presentes na Tabela TNUMM, sendo verificados preços de mercado, inativação de produtos e cadastro de novos, para que assim possa mensurar e realizar projeções em comparação com o mercado atual, bem como manter os insumos utilizados em nossa instituição com seus códigos e valores atualizados, a fim de otimizar o processo de faturamento de contas.

Serviço de Nutrição e Dietética

Durante o ano de 2025 foram servidas 95.136 refeições, entre pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Essa estrutura fortalece o olhar que a instituição busca, otimizando o cuidado multiprofissional centrado no paciente, por meio de visitas diárias, que permitem traçar o perfil nutricional dos pacientes internados.

Laboratório

Com o objetivo de alcançar a excelência e agilizar o atendimento, sempre visando atender às metas de entrega dos resultados, o parque tecnológico do laboratório passou por uma modernização em 2025, com a aquisição de um novo equipamento de bioquímica e a implantação os preceitos da RDC 987:2025.

Buscando maior agilidade na entrega dos resultados e na assistência do desfecho clínico, o laboratório firmou contrato com o laboratório externo, para o qual as culturas de vigilância passaram a ser enviadas, o que permitiu a obtenção de resultados em apenas três dias, reduzindo, assim, o tempo e custo com isolamento do paciente no setor de internação do hospital.

SCIRAS (Serviço de Controle de Infecção Relacionado à Assistência à Saúde)

Em conformidade ao programa anual da CCIRAS (Comissão de Controle de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde), foram realizadas ações e melhorias objetivando garantir segurança no atendimento às necessidades do paciente em relação ao controle de infecção hospitalar.

As ações de maior destaque foram:

- Higienização das mãos (monitoramento da adesão à prática, capacitações e comemoração no Dia Mundial de Higienização das Mãos);
- Protocolo de Sepsis (com monitoramento da adesão, capacitações e atividades pelo Dia Mundial da Sepsis);
- Vigilância e notificação das IRAS (Infecção Relacionada à Assistência à Saúde) – encaminhando as notificações obrigatórias e buscando debater com o grupo da CCIRAS, líderes e diretoria as oportunidades de melhorias evidenciadas no cotidiano;
- Desenvolvimento de ações/bundles de instalação e manutenção dos dispositivos invasivos;
- Apoio ao uso de antimicrobianos;
- Controle da adesão à antibioticoprofilaxia cirúrgica;
- Monitoramento dos riscos para a ocorrência de germes multirresistentes;
- Notificação das doenças de notificação compulsória e fortalecimento da interface com a Vigilância Epidemiológica/SMS;
- Assuntos pertinentes à CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar), apresentados na integração de novos colaboradores;
- Acompanhamento da estratégia de renovação tecnológica e do ambiente da CME, com validação das etapas do processo;
- Apoio à campanha de vacinação de Influenza;
- Apoio ao monitoramento da adesão a protocolos de condições epidemiológicas relevantes em nossa instituição (dor torácica, AVE, hemorragia pós-parto, manejo da dengue);
- Participação efetiva na reunião de líderes, com a apresentação de indicadores e análises realizadas pelo SCIRAS;
- Cumprimento do cronograma de reuniões da CCIRAS;
- Cumprimento do cronograma de vistas técnicas;
- A área participou, foi auditada e certificada sem ressalvas, no processo de certificação ISO 9001:2015, realizado pela empresa de auditorias DNV.

Farmácia

No decorrer do ano, o processo de maturação da farmácia hospitalar e do almoxarifado, trabalhando de forma integrada, mas com processos estruturais distintos, permitiu ganhos nos controles. Essa separação de rotinas permitiu que a dispensação de insumos passasse a ser realizada exclusivamente pela farmácia e vinculada ao prontuário de cada paciente. Essa mudança foi um marco para a segurança do paciente, garantindo a rastreabilidade de cada item administrado e consolidando o compromisso da instituição com a mitigação de riscos na jornada assistencial. Como barreira de segurança, a farmácia também atuou na implementação



de protocolos e checklists junto à equipe de enfermagem e ao SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), assegurando que o item correto chegue ao paciente correto, na dose e no tempo adequados. Durante o período de reforma da Central de Material e Esterilização (CME), a farmácia hospitalar assumiu um papel estratégico na manutenção da atividade cirúrgica da instituição. Com um planejamento logístico ágil, o setor absorveu a dispensação de kits cirúrgicos descartáveis e kits de pequenos procedimentos, garantindo que o fluxo de

cirurgias e pequenos procedimentos não sofresse interrupções. Esta atuação de contingência evitou o cancelamento de procedimentos e assegurou que a adequação física da CME ocorresse conforme o cronograma, demonstrando a capacidade da farmácia em atuar como retaguarda assistencial em momentos críticos.



PRONTO ATENDIMENTO UNIMED – UNIDADE SANTA TEREZINHA

Com o objetivo de contemplar os pilares do planejamento estratégico da Unimed Vale Novo Paulista, garantindo acesso amplo e irrestrito à saúde na região, em 10 de março de 2025, foi inaugurado o Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, na cidade de Taubaté.

Funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana, o pronto atendimento consolida um ciclo estratégico iniciado em 2023, quando a cooperativa firmou o Termo de Cessão de Área de Ação junto à Federação do Estado de São Paulo. Conta com atendimento médico adulto e infantil, com 2 clínicos e 1 pediatra por plantão. Também são realizados exames complementares com equipamentos novos e modernos, sendo eles:

- Exames laboratoriais (bioquímica, hematologia, urianálise e coagulação)
- Eletrocardiograma
- Ultrassonografia
- Raio-X
- Tomografia
- Cardiotocografia

A inauguração do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha reforça a estratégia de verticalização parcial da cooperativa, promovendo maior integração assistencial e eficiência operacional, apoiada por monitoramento de indicadores e gestão baseada em dados.



Investimento de
R\$ 16 milhões
na inauguração do novo
Pronto Atendimento

Os investimentos realizados em Taubaté contribuem diretamente para a melhoria da experiência do cliente, o fortalecimento institucional na região e o controle sustentável da sinistralidade, consolidando o crescimento com responsabilidade e qualidade assistencial.

Outra grande contribuição da instalação do recurso foi a formalização de parceria com o Hospital Regional para facilitar acesso aos grupos dos municípios de Taubaté, Tremembé e São Luís do Paraitinga.

Laboratório

Com capacidade para realização de exames, o laboratório do pronto atendimento pode realizar exames para os postos de coleta (planejamento estratégico), garantindo atendimento com eficiência aos beneficiários da rede.

- 200 testes/hora bioquímica
- 70 testes/hora hematologia

Pensando na eficácia financeira, os equipamentos foram alocados no regime “em comodato”, garantindo o baixo custo em aquisição, atualização de tecnologia e garantia na procedência dos insumos para a realização dos exames.

A equipe é composta por 6 colaboradores, garantindo a realização ágil dos exames e assumindo o compromisso junto aos protocolos de saúde e segurança do paciente (protocolo de Sepse 45 min e protocolo de dor torácica 30 min). O tempo de liberação dos exames após solicitação médica estipulado é de 60 minutos.

Farmácia

O processo de implantação da farmácia hospitalar iniciou-se pela estruturação administrativa e normativa, etapas fundamentais para legalizar e organizar o serviço. Foram elaborados o dimensionamento da equipe e a descrição detalhada de cada cargo, garantindo um processo seletivo efetivo. Simultaneamente, formalizou-se a governança clínica através do Regimento da Comissão de Farmácia e Terapêutica e a entrada da Responsabilidade Técnica (RT) nos órgãos competentes. Com a base administrativa estabelecida, o foco voltou-se para a gestão estratégica de suprimentos. Foi elaborada a padronização de materiais médicos (MAT), medicamentos (MED) e materiais permanentes, definindo-se as tabelas de suprimentos e as listagens de compra iniciais. Para ga-

rantir a interoperabilidade e o faturamento, todos os itens foram codificados seguindo os padrões TUSS e TNUMM. A infraestrutura física foi consolidada após a entrega oficial do imóvel, momento em que os mobiliários foram posicionados para dimensionar a necessidade real de armários e bens de armazenamento. A farmácia e a sala de guarda ganharam forma e pontos para receber os insumos e a equipe. A operacionalização começou a ganhar corpo após o término do processo seletivo, com o recrutamento de colaboradores alinhados com o propósito da Unimed Vale Novo Paulista, cuja experiência e dedicação vieram a somar. A fase de capacitação e tecnologia assegurou que a equipe estivesse apta a operar o novo modelo, que contou com treinamentos presenciais apresentando a cultura da Unimed Vale Novo Paulista, seguidos pelo treinamento técnico presencial com a equipe sobre os fluxos instituídos e por treinamentos on-line da utilização do sistema informatizado. Este ciclo encerrou com a validação final de todos os descritivos de funções, garantindo que a farmácia estivesse plenamente preparada para o início das atividades assistenciais com segurança e qualidade.

Já com a equipe em atividades operacionais, foram desenhados processos cobrindo desde o recebimento e entrada de notas fiscais até o controle de estoque e a qualificação de fornecedores. Já com os insumos no estoque, foram definidos fluxos de dispensação especificando itens gerais e protocolos diferenciados para medicamentos controlados pela Portaria 344 e antimicrobianos. Foram elaborados os kits de urgência e o layout dos

carrinhos de emergência adulto e pediátrico. Toda essa operação foi sustentada pelo manual de boas práticas e pelos procedimentos operacionais padrão (POPs), que formalizam cada etapa do trabalho. A validação de todas as etapas listadas e executadas pela equipe foi considerada efetiva, com auditoria da ISO 9001:2015, onde foram auditados com resultado positivo, obtendo a certificação do pronto atendimento pela ISO 9001:2015. A atuação conjunta entre a farmácia hospitalar e o almoxarifado está fundamentada na otimização da cadeia logística assistencial, visando a sustentabilidade econômica e a segurança assistencial. A integração desses setores permite um controle rigoroso de inventário, utilizando metodologias como a curva ABC para a prevenção de perdas e a redução de custos operacionais, através da gestão de estoques mínimos e monitoramento de validades. No âmbito da segurança do paciente, essa sinergia assegura a integridade da cadeia de suprimentos, desde o recebimento técnico até a dispensação individualizada. A precisão no fluxo de materiais é o que viabiliza a execução integral do protocolo dos 9 Certos (paciente, medicamento, via, hora, dose, registro, orientação, forma e resposta certa), minimizando o risco de eventos adversos relacionados a medicamentos. Portanto, a gestão técnica desses setores não apenas preserva os recursos institucionais, mas atua como uma barreira crítica de segurança, garantindo que o cuidado farmacêutico seja entregue com a máxima conformidade e eficácia terapêutica.



“

Minha chegada à Unimed Vale Novo Paulista marcou o início de uma jornada de aprendizado valiosa, onde pude aplicar e expandir minhas experiências profissionais. A vivência com a certificação fortaleceu meu compromisso com qualidade e excelência. O apoio constante da empresa e dos colaboradores tem sido essencial para meu crescimento pessoal e profissional. Essa trajetória me enche de gratidão e motivação. Com alegria, vislumbro meu futuro próximo como Farmacêutico aqui, consolidando sonhos e conquistas.

... **Cleiton, colaborador do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha.**

”

Enfermagem

Em 2025, o pronto atendimento de Taubaté consolidou sua implantação e estruturação, demonstrando compromisso com a sustentabilidade assistencial, organizacional e financeira. O processo iniciou-se com o dimensionamento adequado da equipe, baseado na demanda prevista e nas normativas vigentes, seguido pelo recrutamento e contratação de profissionais qualificados. O planejamento contemplou definição de fluxos assistenciais, implantação de protocolos, organização de escalas, estruturação administrativa e adequação da infraestrutura. A inauguração da unidade ampliou o acesso da população a um atendimento de urgência e emergência seguro, humanizado e resolutivo. Com foco na melhoria contínua, foi implantado o sistema de gestão da qualidade conforme a ISO 9001, incluindo padronização de processos, monitoramento de indicadores, gestão de riscos e capacitação das equipes. O ano de 2025 marca, portanto, a consolidação de um serviço estruturado e o compromisso com a excelência no atendimento à população.

Certificação da ISO 9001:2015

Um dos desafios enfrentados pela equipe de gestão e todos os colaboradores do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, foi a obtenção da certificação ISO 9001:2015 auditada pela empresa DNV-GL. O pouco prazo para a preparação dos processos, a elaboração dos procedimentos operacionais no padrão desejado, a elaboração dos indicadores e o monitoramento dos riscos foram os maiores desafios. No entanto, com a participação da área de projetos, auxiliando na preparação dos documentos e capacitação por parte dos líderes do recurso junto aos colaboradores (para muitos a primeira experiência com auditoria externa), foi possível obter a recomendação para a certificação, um grande marco na breve trajetória deste recurso tão importante para a cooperativa.



Em fevereiro de 2025, quando as portas do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha se abriram pela primeira vez em Taubaté – SP, eu também iniciava um novo capítulo da minha história. Enquanto o P.A. era inaugurado, eu começava ali uma nova experiência como técnica de enfermagem, cheia de sonhos e expectativas. Entre plantões desafiadores, correria e responsabilidades, fui amadurecendo. Cresci não só como profissional, mas como pessoa. Cada atendimento, cada intercorrência, cada palavra de orientação ao paciente foi moldando a enfermeira que eu estava me tornando. Em janeiro de 2026, vivi um dos momentos mais marcantes da minha trajetória: a formatura na faculdade. Ali, segurando o diploma, eu sabia que aquela conquista era resultado de muito esforço, noites em claro, plantões conciliados com estudos e uma fé inabalável de que valeria a pena. Como se fosse um presente preparado por Deus e pelo tempo certo das coisas, em fevereiro, mês em que completei um ano de Unimed VNP, eu também iniciava uma nova fase dentro dela: fui promovida de técnica de enfermagem para enfermeira. Não foi apenas uma mudança de cargo, foi a confirmação de que dedicação, constância e propósito constroem caminhos sólidos. Hoje, quando olho para trás, vejo que aquela menina que iniciou na enfermagem em 2017, carregando medos e sonhos, se tornou uma mulher que carrega experiência, maturidade e ainda mais sede de crescer.

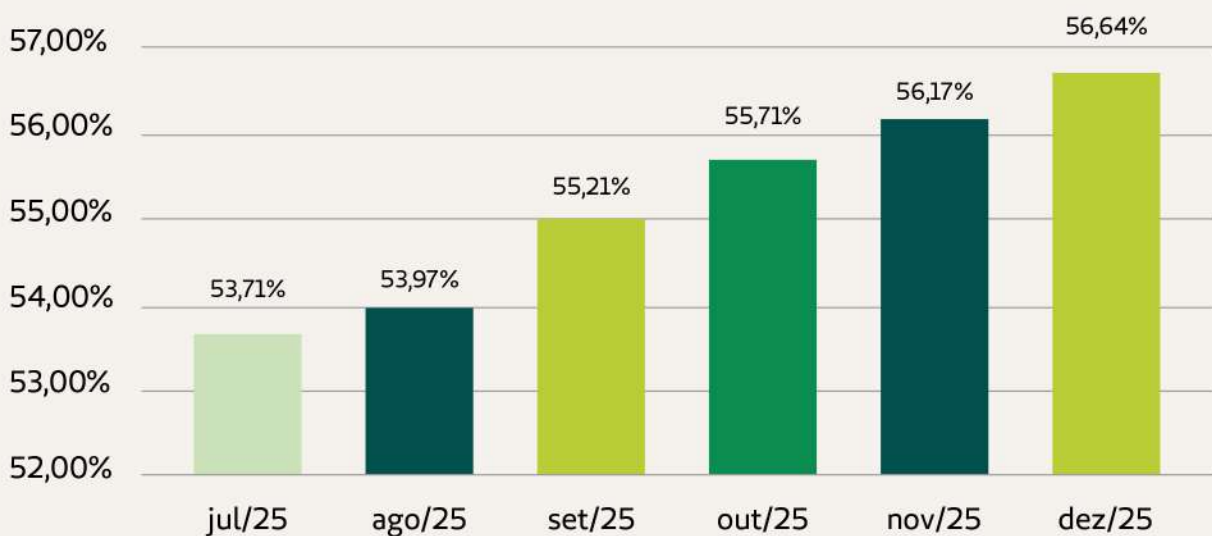
Taiane, colaboradora do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha



A capacidade de armazenamento foi ampliada de 7.818 para 13.410 caixas poliondas. Em abril de 2025, o nível de ocupação estava em 93,31%. Após a ampliação, esse índice foi reduzido para 53,71%, proporcionando maior margem operacional e melhor gestão do espaço físico.

Total de Caixas Poliondas	7643
Capacidade	13.410
Percentual de Utilização	56,99%

Taxa de Ocupação Arquivo Central - 2025



* Dados da Planilha Base 02/2026

- Visita guiada ao Arquivo Central;
- Revisão de arquivos físicos;
- Garantir acesso seguro aos documentos por pessoas autorizadas.

Nº de Solicitações Internas ao Arquivo Central

ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25
13	18	12	11	24

Nº de Solicitações de Prontuários ao Arquivo Central

ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25
13	8	14	5	9

Desafios da área - Arquivo Central

Os principais desafios do Arquivo Central considerando o cenário das cooperativas e exigências regulatórias são inúmeros, porém destacamos os principais:

- Controle contínuo da Taxa de Ocupação;
- Crescimento constante do volume documental;
- Planejamento preventivo para evitar a saturação de espaço;
- Arquivos desnecessários e/ou duplicados (diferentes setores arquivam o mesmo documento);
- Resistência das áreas quanto ao descarte/descharacterização de documentos.

Metas da área - Arquivo Central

- Implantar melhorias em rastreabilidade e controle do acervo;
- Evoluir gradativamente para digitalização;
- Realizar campanhas nas áreas/recursos referente ao arquivamento somente de documentos necessários, promovendo a sustentabilidade evitando impressões desnecessárias;
- Implantar cronograma de visitas das áreas/recursos para validar os documentos arquivados, verificando possíveis descartes/descharacterizações.



Mapa Estratégico

▶ COOPERADOS

- Promover e valorizar o trabalho do médico cooperado.
- Desenvolver e integrar cooperados.

C

▶ ECONÔMICO E FINANCEIRO

- Manter a solidez econômica e financeira.
- Aumentar rentabilidade de negócios.
- Gerenciar a estrutura de custos dos negócios.

E



ESSÊNCIA UNIM

CRENÇAS

A vida é o bem maior d
A vida boa deve ser pos
Saúde é condição essen
A vida só acontece na d
e em sociedade.

PROPÓSITO

Promover saúde e qual
tidades por meio do co
conhecimento em saú
de pessoas possível po

PRINCÍPIOS

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

Unir
Vale Novo

NOSSO JEITO DE CUIDAR *NEGÓCIOS*

Governança, monitoramento e sustentabilidade de longo prazo

GRI: 2-12; 2-16

A Gestão Estratégica permaneceu estruturada no modelo Balanced Scorecard (BSC), com desdobramento nas perspectivas de Clientes, Cooperados, Pessoas e Processos e Econômico-Financeira.

O modelo assegura o alinhamento entre direcionamento institucional, desempenho operacional e geração de valor.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Transformação Digital como Vetor de Sustentabilidade Assistencial

GRI: 2-6; 2-22; 3-3

A área de Tecnologia da Informação da Unimed Vale Novo Paulista consolidou-se no quadriênio 2022–2025, como eixo estruturante da expansão territorial, da digitalização assistencial e da consolidação da qualidade operacional.

Em alinhamento ao planejamento estratégico institucional, a TI deixou de exercer papel meramente operacional para assumir função estratégica, suportando:

- Expansão da área de atuação (7 municípios);
- Implantação do Centro de Especialidades Unimed - Unidade Via Vale Shopping, em Taubaté;
- Estruturação do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha;
- Consolidação da LGPD;

- Estruturação da Governança de TI;
- Implantação do Plano de Continuidade de Serviços.

A Tecnologia tornou-se, assim, um dos principais pilares de sustentabilidade econômica, assistencial e reputacional da cooperativa.

Evolução Tecnológica – Série Histórica 2022–2025

2022 – Modernização Estrutural e LGPD

GRI: 418-1; 302-1; 3-3

O ano de 2022 foi marcado pela modernização da infraestrutura tecnológica hospitalar e fortalecimento dos controles de proteção de dados.

Principais ações:

- *Renovação de 40 computadores hospitalares;*
- *Upgrade do ambiente de virtualização (256GB > 768GB);*
- *Migração do SQL Server e Active Directory para versão 2016;*
- *Implementação de backup em nuvem Oracle (ERP);*
- *Segmentação de rede VLAN;*
- *Adequação de perfis de acesso (Cardio e Pirâmide) para LGPD;*
- *Implantação do APP Cooperado;*
- *Implantação de rede Wi-Fi segura para beneficiários (UniFis);*
- *6.639 chamados técnicos fechados.*

- *Padronização de links dedicados;*
- *Redução de risco de indisponibilidade.*

Padronização de Fornecedores de Link

- *Parâmetros técnicos de performance;*
- *SLA de atendimento rápido;*
- *Cobertura integral dos recursos próprios.*

Rede Site-to-Site Unificada

- *Padronização Ubiquiti;*
- *Integração Sede Administrativa Unimed – Unidade Caçapava, Hospital Unimed – Unidade Caçapava, Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha e Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale Shopping;*
- *Centralização de backup de equipamentos.*

Plano de Continuidade de Serviços de Tecnologia

Parte integrante do Sistema de Gestão de Continuidade do Negócio.

Objetivo:

- *Definição de RTO e RPO;*
- *Protocolos de resposta a desastres;*
- *Garantia de continuidade assistencial.*

Início da Governança de TI

Estruturação formal:

- *Controles;*
- *Indicadores de performance;*
- *Gestão de riscos;*
- *Compliance;*
- *Integração futura com ISO e normas de segurança.*

Impacto Estratégico: Elevação da maturidade tecnológica institucional.

Indicadores Consolidados 2022-2025

Indicador	2022	2023	2024	2025
Reclamações por violação de dados (GRI 418-1)	0	0	0	0
Autos de infração por segurança da informação	0	0	0	0
Chamados técnicos fechados	6.639	5.410	5.568	5.086
Unidades interligadas via VPN	Parcial	2	Expansão	100% recursos próprios
Digitalização de prontuário	Parcial	100%	Consolidado	Consolidado

A Tecnologia da Informação consolidou-se como eixo estruturante da sustentabilidade institucional, sendo elemento crítico para expansão territorial, qualidade assistencial e mitigação de riscos operacionais.

A digitalização assistencial, a padronização da infraestrutura e a implementação do Plano de Continuidade posicionam a Unimed Vale Novo Paulista em patamar elevado de maturidade tecnológica no setor de saúde suplementar.

Mercado

GRI: 3-3; 201-1

O período compreendido entre 2022 e 2025 foi marcado por um ambiente econômico desafiador no Brasil, refletindo tanto impactos do cenário internacional quanto fatores estruturais internos. Relembramos abaixo, os principais cenários enfrentados pelo ciclo da atual gestão da Unimed Vale Novo Paulista. Em 2022, a economia brasileira enfrentou os reflexos da pandemia e das tensões geopolíticas globais, como a guerra entre Rússia e Ucrânia, que pressionaram os preços de commodities, energia e alimentos. A inflação atingiu níveis elevados, levando o Banco Central do Brasil a manter uma política monetária restritiva, com a taxa Selic em patamares altos ao longo do ano. Apesar disso, o país apresentou crescimento moderado do PIB, sustentado principalmente pelo setor de serviços e pelo agronegócio.

Em 2023, observou-se um processo gradual de desaceleração da inflação, favorecido pela política monetária contracionista adotada nos períodos anteriores. A estabilidade dos preços permitiu o início de um ciclo de redução da taxa básica de juros no segundo semestre, contribuindo para a melhoria das expectativas do mercado e maior previsibilidade econômica. O ambiente fiscal permaneceu em pauta, com discussões relevantes sobre o novo arcabouço fiscal e seus impactos na trajetória da dívida pública.

No ano de 2024, o cenário apresentou maior

estabilidade macroeconômica, com inflação mais controlada e juros em trajetória de queda, o que favoreceu a retomada gradual do consumo e dos investimentos, embora ainda sob influência de um ambiente internacional volátil e de desafios internos relacionados à responsabilidade fiscal e ao equilíbrio das contas públicas. O mercado de trabalho mostrou sinais de resiliência, contribuindo para sustentar a atividade econômica. Em 2025, a economia brasileira manteve o processo de ajuste e consolidação, com maior previsibilidade nas políticas fiscal e monetária. A continuidade da redução dos juros estimulou o crédito e fortaleceu a atividade empresarial. Entretanto, o cenário permaneceu sensível a fatores externos, como oscilações no mercado internacional, variações cambiais e mudanças nas políticas econômicas das principais economias globais.

Pelo quinto ano consecutivo, em 2025, a economia brasileira registrou crescimento, apresentando variação positiva de 2,2% em relação ao ano anterior, conforme dados do Monitor do PIB da FGV. Apesar do resultado positivo, o período foi marcado pela desaceleração no ritmo de expansão, com o menor índice de crescimento desde 2021.

A taxa de desemprego em 2025 foi de 5,1%, configurando a menor taxa de desocupação da série histórica iniciada em 2012.

Em contrapartida, o ano foi marcado por incertezas no cenário internacional, com impactos relevantes decorrentes da polí-

tica externa e das mudanças no contexto econômico global. No campo tecnológico, destacou-se o aumento dos investimentos e do consumo relacionados à inteligência artificial.

A taxa Selic, taxa básica de juros da economia, que influencia diretamente empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras, encerrou o ano em 14,90%, representando elevação de 2,25% em comparação a 2024.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a inflação acumulada em 2025 foi de 4,26%, configurando a menor alta anual do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) desde 2018.

O setor automotivo brasileiro encerrou 2025 com crescimento de 8,02% no número de emplacamentos em relação ao ano anterior, conforme dados da Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrave).

No mercado de saúde suplementar, 2025 foi um ano desafiador. A elevação dos custos com insumos, a incorporação de novos itens ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, o crescimento das demandas judiciais, entre outros fatores, contribuíram para a manutenção de elevados índices de sinistralidade, que alcançaram 80,08% no terceiro trimestre de 2025, conforme o Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar da ANS.

A ANS anunciou reajuste de 6,06% para os contratos individuais/familiares no período de maio de 2025 a abril de 2026. Entretanto, o percentual não se mostrou suficiente para compensar o elevado índice de sinistralidade do setor.

Comercial

Tecnologia e informação fortalecendo nossa trajetória de expansão

O ano de 2025 consolidou um ciclo estratégico iniciado em 2023, quando a cooperativa firmou o Termo de Cessão de Área de Ação junto à Federação do Estado de São Paulo, assumindo a responsabilidade de representar a marca nas cidades de Taubaté, Tremembé, Natividade da Serra, Redenção da Serra e São Luiz do Paraitinga, além dos já consolidados municípios de Caçapava e Jambeiro.

Mais do que uma expansão territorial, este movimento representou uma transformação estrutural baseada em tecnologia, inteligência de dados e gestão da informação, pilares que sustentaram a tomada de decisão, o redesenho de portfólio e o fortalecimento da presença regional da Unimed Vale Novo Paulista.

Evolução Estratégica 2022–2025: ampliação da atuação da singular

Entre 2022 e 2025, a cooperativa vivenciou quatro fases distintas em sua trajetória de desenvolvimento. Em 2022, o foco esteve na gestão da estabilidade, em um cenário marcado por alta sinistralidade e forte pressão regulatória no setor de saúde suplementar. Já em 2023, iniciou-se um novo ciclo com a assunção da nova área de ação, exigindo reestruturação estratégica e planejamento voltado à expansão regional.

Em 2024, ocorreu o reposicionamento da marca, que passou a se apresentar como Unimed Vale Novo Paulista, refletindo a ampliação territorial e o fortalecimento da identidade regional. Em 2025, o processo de expansão foi consolidado do ponto de vista assistencial, com a inauguração do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, em Taubaté, marco importante na ampliação da garantia de acesso aos beneficiários. A ampliação da área de atuação demandou investimentos significativos na formação e credenciamento da rede assistencial, no registro e remodelagem de produtos, na abertura de recursos próprios com vistas à garantia de atendimento e no fortalecimento dos canais digitais, com maior integração de dados e informações estratégicas. Todo esse movimento foi conduzido com base em monitoramento contínuo de indicadores, assegurando crescimento estruturado e sustentável.

Evolução do Market Share (2022–2025)

A evolução do market share entre 2022 e 2025 evidencia o processo de expansão estratégica da cooperativa. Em 2022, a atuação estava concentrada em Caçapava e Jambeiro. A partir de 2023, com a ampliação da área de ação para sete municípios, iniciou-se um novo ciclo de crescimento regional. Considerando os sete municípios que compõem a área de ação da Unimed Vale Novo Paulista, o market share do Sistema Unimed atingiu 24% em 2025. O percentual reflete

A manutenção dessa diretriz reforça o compromisso com a sustentabilidade econômico-financeira e com a organização do cuidado, estimulando a utilização qualificada da rede local, ampliando a previsibilidade assistencial e fortalecendo o vínculo do beneficiário com os serviços regionais. Permaneceram disponíveis as modalidades de contratação individual e coletivo empresarial, ambas com coparticipação em todos os procedimentos, mecanismo que contribui para o uso consciente do plano e para uma gestão mais eficiente da sinistralidade, alinhada às melhores práticas do Sistema Unimed.

Composição da Carteira: Inteligência Atuarial como diferencial

A composição da carteira ao longo do período de 2022 a 2025 evidencia a consistência da estratégia adotada pela cooperativa, destacando a inteligência atuarial como um importante diferencial de gestão. A análise evolutiva dos principais indicadores, percentual de planos coletivos, percentual de idosos e idade média da carteira, demonstra estabilidade e alinhamento com os objetivos de sustentabilidade do negócio. Atualmente, mais de 90% da carteira é composta por planos coletivos empresariais, característica que reforça a solidez da estrutura contratual da operadora. A idade média dos beneficiários é de 33,1 anos, significativamente inferior à média de mercado, que é de 36,8 anos. Além disso, o percentual de

idosos representa 9,1% da carteira, enquanto no setor esse índice alcança 15,3%, evidenciando um perfil mais jovem e equilibrado. A manutenção desse perfil ao longo dos últimos quatro anos demonstra eficiência comercial, estratégia sustentável de crescimento e equilíbrio atuarial, contribuindo para a mitigação de riscos assistenciais no longo prazo. A predominância de planos coletivos, por sua vez, garante maior previsibilidade de receita e amplia a capacidade de negociação de reajustes, fortalecendo diretamente a sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa.

Tecnologia Aplicada à Experiência do Cliente

Entre 2022 e 2025, a cooperativa avançou de forma consistente na utilização da tecnologia como instrumento de aprimoramento da experiência do cliente. Nesse período, foram ampliadas as soluções digitais, com a implantação e o fortalecimento do PA Digital, a integração de serviços ao aplicativo do cliente e o uso sistemático da Sala de Situação da ANS para monitoramento de indicadores estratégicos. Paralelamente, passou-se a realizar controle ativo e contínuo do Índice Geral de Reclamações (IGR), reforçando o acompanhamento da qualidade do atendimento prestado.



PA DIGITAL
PRONTO ATENDIMENTO
DIGITAL 24h

gestão orientado pela responsabilidade institucional. Em um cenário de profundas transformações na saúde suplementar, a cooperativa investiu na modernização de processos assistenciais e administrativos, na digitalização de fluxos internos e na ampliação da inteligência de dados como ferramenta estratégica para decisões mais assertivas, sustentáveis e centradas no beneficiário. Entre 2022 e 2025, o setor da saúde suplementar vivenciou um ambiente regulatório e judicial de elevada complexidade. O avanço de novas tecnologias médicas, terapias de alto custo e demandas judiciais relacionadas à cobertura assistencial exigiram das operadoras maior capacidade técnica, financeira e jurídica. Nesse contexto, a inovação não se limitou à incorporação tecnológica: ela também se expressou na governança, na gestão de riscos e na atuação jurídica estratégica.

O desafio do Rol da ANS e a busca por estabilidade jurídica

Um dos temas mais sensíveis do período foi a controvérsia acerca do caráter do Rol de procedimentos da ANS. O debate sobre ser o Rol taxativo ou exemplificativo gerou intensa pressão política e judicial, culminando em alterações legislativas que ampliaram a possibilidade de cobertura de procedimentos não previstos originalmente, impactando diretamente o equilíbrio atuarial do setor. Essa instabilidade normativa produziu reflexos significativos no contencioso judicial em todo o país, exigindo das operadoras atuação

técnica qualificada e permanente interlocução institucional. Nesse cenário, ganha relevo o julgamento, em 2025, da ADI 7265 pelo Supremo Tribunal Federal (STF), que fixou tese com efeito vinculante para as demais instâncias do Poder Judiciário. A decisão representa um marco relevante para o setor, ao estabelecer diretrizes mais claras sobre a cobertura assistencial na saúde suplementar, trazendo a expectativa de maior uniformidade decisória e estabilidade jurídica, condição essencial para a sustentabilidade econômica do sistema e para a garantia de acesso responsável aos beneficiários.

A definição de parâmetros objetivos pelo STF tende a reduzir a insegurança jurídica vivenciada nos últimos anos, permitindo que as operadoras planejem seus investimentos, inclusive em inovação tecnológica e ampliação de rede, com maior previsibilidade regulatória.

Atuação Jurídica Estratégica e Defesa Institucional

Durante todo esse período, a Unimed Vale Novo Paulista manteve postura firme e técnica na defesa dos processos em que está envolvida, destacando-se a atuação no processo relativo ao Termo de Cessão da Área de Ação. A cooperativa não mediu esforços para a consecução dos objetivos ali estabelecidos, especialmente no que se refere à garantia de acesso dos clientes do Sistema Unimed aos serviços assistenciais, preservando a segurança jurídica e a organização

registrado ao longo dos quatro anos esteve fortemente associado ao aumento da expectativa dos beneficiários quanto à ampliação de coberturas.

A análise qualitativa evidencia (i) maior sensibilidade do consumidor a negativas fundamentadas no Rol da ANS; (ii) crescimento de demandas administrativas antes mesmo da judicialização e (iii) necessidade de fortalecimento das áreas de relacionamento e mediação.

Como resposta estratégica, a cooperativa intensificou ações preventivas, aprimorou fluxos internos de análise técnica e investiu na digitalização dos canais de atendimento, reforçando a transparência e a comunicação com o beneficiário, medidas que contribuem para mitigar riscos de litígios futuros.

C. Ressarcimento ao SUS: Oscilação e Gestão Técnica

Os dados evolutivos do Ressarcimento ao SUS (Sistema Único de Saúde) revelam o seguinte comportamento financeiro:

- **2022:** R\$ 39.425,72
- **2023:** R\$ 30.230,98
- **2024:** R\$ 180.078,20
- **2025:** R\$ 79.810,17

Em 2025, a operadora apresentou percentual de adimplência acumulado em toda a série

histórica da ANS de 73%, totalizando R\$ 1,3 milhão pagos a título de Ressarcimento ao SUS, enquanto 27% permanecem garantidos judicialmente, com discussão acerca da legalidade das cobranças.

Essa postura evidencia equilíbrio entre responsabilidade financeira e defesa técnica institucional: a cooperativa cumpre suas obrigações quando reconhecidas como devidas, mas exerce o direito ao contraditório quando identifica inconsistências ou ilegalidades.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023-2025

GRI: 2-12; 2-13; 2-13; 2-14; 2-22; 2-22

Execução e Monitoramento Estratégico

Através da participação ativa da Alta Direção, Gestores e Liderança, a Unimed Vale Novo Paulista, ao longo de 2025, houve continuidade:

- *Da execução dos projetos estratégicos;*
- *Do monitoramento sistemático de indicadores;*
- *Da integração entre gestão de riscos, controles internos e governança;*
- *Do reporte periódico à Alta Direção.*

A utilização de tecnologia para análise de dados fortaleceu a tomada de decisão baseada em evidências e a sustentabilidade econômico-financeira.

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.

• PRINCÍPIOS

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

• 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.

Prorrogação da Revisão do Planejamento Estratégico

Por meio da DIR.015/25, a Diretoria Executiva deliberou pela prorrogação da consolidação do Planejamento Estratégico 2026/2027 para fevereiro de 2026.

A decisão considerou:

- *A nova Constituição do Sistema Unimed;*
- *A necessidade de alinhamento aos princípios atualizados de governança;*
- *O amadurecimento institucional;*
- *O contexto de encerramento do exercício.*

A medida evidencia atuação diligente do órgão executivo na supervisão da estratégia e na mitigação de riscos institucionais, preservando a robustez metodológica e a sustentabilidade de longo prazo.

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.

CLIENTES

- Buscar a excelência na experiência do cliente.
- Garantir o acesso, agilidade e qualidade dos serviços.



PESSOAS E PROCESSOS

- Avaliar e investir em inovação.
- Capacitar, desenvolver e reter pessoas.



COOPERADOS

- Promover e valorizar o trabalho do médico cooperado.
- Desenvolver e integrar cooperados.



ECONÔMICO E FINANCEIRO

- Manter solidez econômica e financeira.
- Aumentar rentabilidade de negócios.
- Gerenciar a estrutura de custos dos negócios.



A condução do Planejamento Estratégico é fundamentada em instrumentos de diagnóstico eficazes, que asseguram a assertividade das diretrizes institucionais. Entre os mecanismos utilizados, destacam-se as pesquisas de satisfação junto aos principais stakeholders (beneficiários, colaboradores e cooperados), a matriz de materialidade e o plano orçamentário, elementos que garantem o alinhamento entre as expectativas de mercado e a viabilidade operacional.

Identidade Organizacional

MISSÃO *O que nos move*

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

VISÃO *O que buscamos*

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

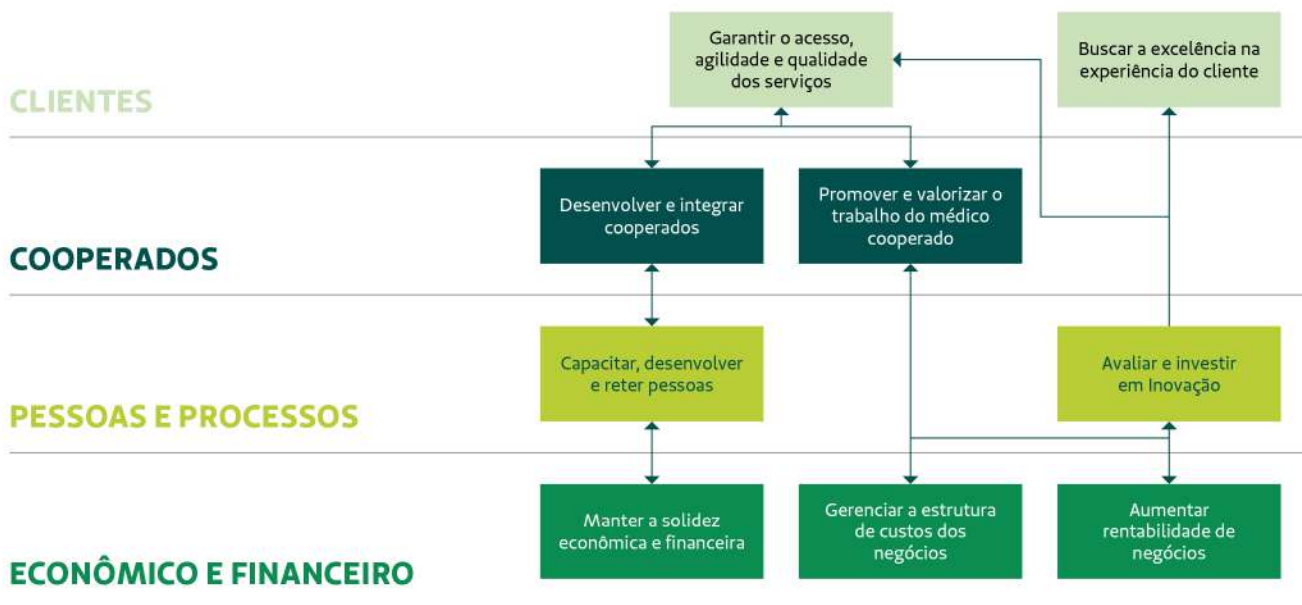
VALORES *O que praticamos no dia a dia*

- 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.

Balanced Scorecard Planejamento Estratégico 2023-2025



Balanced Scorecard (BSC) da Unimed Vale Nova 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, aspectos econômicos e financeiros.

Auditoria Interna: Preparação para a Certificação

Antes da auditoria externa, a unidade submeteu-se a uma auditoria interna rigorosa, realizada entre 27 de agosto e 30 de outubro de 2025, conforme previsto no cronograma de implantação. Conduzida por auditores internos previamente capacitados, a auditoria teve como objetivos avaliar a conformidade do SGQ, identificar não conformidades e oportunidades de melhoria, verificar a eficácia dos treinamentos e preparar a equipe e os processos para a auditoria de certificação. Os resultados da auditoria interna subsidiaram ações corretivas e ajustes finais, garantindo que a unidade estivesse preparada para a avaliação externa.

Auditoria de Certificação

Entre os dias 10 e 14 de novembro de 2025, a unidade passou por auditoria externa inicial realizada pela DNV. O plano de auditoria abrangeu todos os processos críticos da unidade, incluindo alta direção e liderança, qualidade e gestão de riscos, governança clínica e educação continuada, pronto atendimento, laboratório, farmácia e imagem (raio-X, tomografia e ultrassom), além de manutenção, infraestrutura, compras e RH.

Resultado da Auditoria

Ao final do processo, a auditora-líder recomendou a emissão do certificado de conformidade com os padrões ISO 9001:2015 para o Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha. O relatório final apontou uma não conformidade menor, 25 observações e 13 oportunidades de melhoria. As ações relacionadas aos apontamentos serão implantadas e terão sua eficácia verificada na próxima auditoria externa, prevista para outubro de 2026. A auditoria da DNV destacou ainda o comprometimento e atuação da equipe com foco na melhoria dos processos e na disseminação da identidade organizacional demonstrada durante as interações com a auditora.

O certificado ISO 9001:2015 foi emitido em 19 de dezembro de 2025, válido até 18 de dezembro de 2028, com o seguinte escopo: “Prestação de serviços médicos de urgência; realização de exames de diagnóstico por imagem; laboratório de análises clínicas.”



GERENCIAR COOPERATIVA

Gerenciar concepção e monitoramento da estratégia

Gerenciar governança e sustentabilidade

Código:
SEDE.C.SGQ.001.7

SAÍDAS

Clientes - Soluções em Saúde

Cooperados - Resultados, Ações de Desenvolvimento, Acesso ao Trabalho

GERENCIAR OPERADORA

ção

cionalizar

Fidelizar

Gerenciar Atenção Integrada à Saúde

Gerenciar prevenção e promoção à saúde

Monitorar rede prestadora e intercâmbio

Atendimento ao cliente/ Auditoria de custos

GERENCIAR SERVIÇOS PRÓPRIOS

saúde

Gerenciar Faturamento

Apurar produção

Faturar e pagar

Gerenciar tecnologia da Informação

Gerenciar suprimentos e patrimônio

Gerenciar Sistema de Gestão da Qualidade

Gerenciar contabilidade e finanças

Gerenciar aspectos legais

Processos de Apoio



ABORDAGEM PARA ENGAJAMENTO

GRI: 102-21; GRI: 102-43; GRI: 102-44

Uma abordagem eficaz para engajamento baseia-se em humanização, conteúdo relevante, interatividade e valorização. Além de estarem disponíveis no portal www.unimedvalenovopaulista.com.br, as informações sobre produtos e serviços são divulgadas pelas redes sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram), cuja frequência de atualização aumentou em 2025. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.

Notícias e Informações sobre a cooperativa Unimed Vale Novo Paulista

A “Revista em Foco” é uma revista on-line quadrimestral, de acesso aberto e gratuito, que oferece notícias, informações e novidades sobre a cooperativa Unimed Novo Paulista, mantendo a comunidade informada sobre temas relevantes, destacando iniciativas, eventos e avanços na área da saúde e bem-estar.



bancadas para divulgação do APP Unimed e dos atendimentos on-line, disponíveis conforme a contratação de cada empresa.

Dentre essas ações, destacamos:

- **Portas Abertas Pilkington** – com um público aproximado de 1.500 pessoas, mais de 400 canecas personalizadas foram distribuídas para as famílias dos colaboradores da empresa, que passaram pelo stand da Unimed Vale Novo Paulista, montado nas unidades da empresa.



- **Cebrace em Família** – dividido ao longo do ano, a Unimed Vale Novo Paulista esteve presente em todos os eventos realizados, como uma oportunidade de se aproximar das famílias dos colaboradores, esclarecendo dúvidas, prestando informações e entregando um brinde.

- **Lear Life Week** – evento de saúde promovido pela empresa durante uma semana, com o objetivo de incentivar a adoção de hábitos saudáveis e melhoria na qualidade de vida. Essa ação contou com a participação da área de relacionamento em conjunto com a equipe multidisciplinar do Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava.
- **Missão Outubro Rosa Pilkington** – desenvolvido em parceria com o Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava e a empresa Pilkington, o objetivo do evento era conscientizar de forma lúdica sobre a prevenção e a importância de diagnóstico precoce de câncer de mama. As mulheres da empresa com 40 anos ou mais foram convidadas a ir ao Espaço Viver Bem participar de dinâmicas inspiradas nas atividades de Escape Room, onde eram direcionadas às salas e cada uma possuía uma atividade diferente; ao final, o “time vencedor” ganhava um brinde simbólico e as equipes se reuniam para tomar um lanche e assistir a um vídeo convidando-as para as consultas e exames que foram realizados posteriormente na empresa. A atividade teve aprovação de 100% das participantes.



- **Missão Azul – o desafio da prevenção:** Brincar também é cuidar. Os colaboradores da empresa Pilkington com 50 anos ou mais e que não realizaram o exame de próstata nos últimos 12 meses foram convidados a participar de brincadeiras que remetiam a infância, como futebol de botão, bolinha de gude, carrinho de fórmula 1, boliche, dardo e a roleta de brindes, e em meio às brincadeiras, recebiam mensagens de conscientização de prevenção de câncer de próstata. De uma forma descontraída, desviavam dos “obstáculos”, como tabagismo, sedentarismo, ingestão de bebida alcoólica, entre outros, com foco na prevenção. Posteriormente, eram convidados a realizar os exames preventivos ao câncer de próstata em referência ao Novembro Azul.



- **Consumo Consciente –** como forma de incentivar o uso consciente dos recursos, foram distribuídas garrafas térmicas para todos os colaboradores e terceiros, para incentivá-los a usar a garrafa com suas canecas, ao invés das opções descartáveis que ficam próximas aos filtros de água e às máquinas de café.

ANS - nº 33415-4

CUIDE DO FUTURO HOJE:
cada escolha conta!

Cada pequeno gesto tem o poder de transformar o futuro. Para reforçar nosso compromisso com a sustentabilidade, estamos dando um passo importante: **REDUZIR O CONSUMO DE COPOS DESCARTÁVEIS.**

O QUE MUDA?
Incentivamos o uso de garrafas reutilizáveis no dia a dia, ajudando a evitar o desperdício de descartáveis e a contribuir para um meio ambiente mais saudável.

COMO VOCÊ PODE AJUDAR?
Dê preferência a sua garrafa reutilizável e reduza o uso de copos descartáveis.

Faça parte dessa mudança!

Unimed Valenovo Paulista

© 2023 Unimed Valenovo Paulista. Todos os direitos reservados. | INO 014102

- **Dia das Mães** – em comemoração ao Dia das Mães, uma lembrança foi entregue a essas mulheres tão especiais: um relicário dourado em formato de coração, com o mote “Um legado que aquece o coração”.



- **Dia da Enfermagem** – em comemoração ao Dia da Enfermagem, os colaboradores foram presenteados com um mini massageador, como forma de incentivar esse público a ter momentos de cuidado e descanso.



- **Dia dos Pais** – como forma de presentear os pais presentes na cooperativa, a Unimed Vale Novo Paulista entregou uma caneca personalizada para cada um, com uma imagem que refletisse o que representa esta data tão especial para eles.



- **Dia do Cliente** – como forma de presentear seus clientes, a Unimed Vale Novo Paulista entregou aos seus contatos empresariais uma caixa de som, como forma de estimular os momentos de cuidado com a saúde e lazer.



- **Aniversário Unimed** – em comemoração ao aniversário de 44 anos, e alinhada ao Movimento Mude um Hábito, a Unimed Vale Novo Paulista presenteou seus públicos de relacionamento com um kit formado de bolsa de praia e um jogo de frescobol. Além disso, colaboradores e cooperados ganharam um boné, seguindo a trend de frases curtas, com os dizeres: “Viver melhor começa agora”. Entre os colaboradores o brinde foi um sucesso, alcançando um NPS de 94,44% e 97% dos colaboradores afirmaram que o brinde gerou uma experiência positiva.



- **Campanha de Arrecadação das Tampinhas** – em apoio ao asilo Lar Vicentino, foi dada continuidade à campanha de arrecadação de tampinhas nos recursos, em que mais de 111 kg foram arrecadados e destinados ao asilo para geração de renda e contribuição com o meio ambiente.

- **Final de Ano** – com a chegada do final de ano e o coração cheio de gratidão pelas inúmeras conquistas da cooperativa no decorrer do ano, a área preparou a decoração de Natal nos recursos, auxiliou na preparação dos cartões presente para os colaboradores, cooperados e parceiros e, ainda ligada ao propósito do Mude 1 Hábito, entregou uma lancheira aos contatos empresariais.





Todas essas iniciativas refletem o compromisso da área de Relacionamento e Marketing da Unimed Vale Novo Paulista em fortalecer vínculos, promover saúde e gerar experiências positivas para seus públicos de relacionamento.

Os resultados alcançados em 2025 demonstram que o investimento contínuo em ações estratégicas e inovadoras é essencial para a sustentabilidade da cooperativa e para a consolidação da marca.

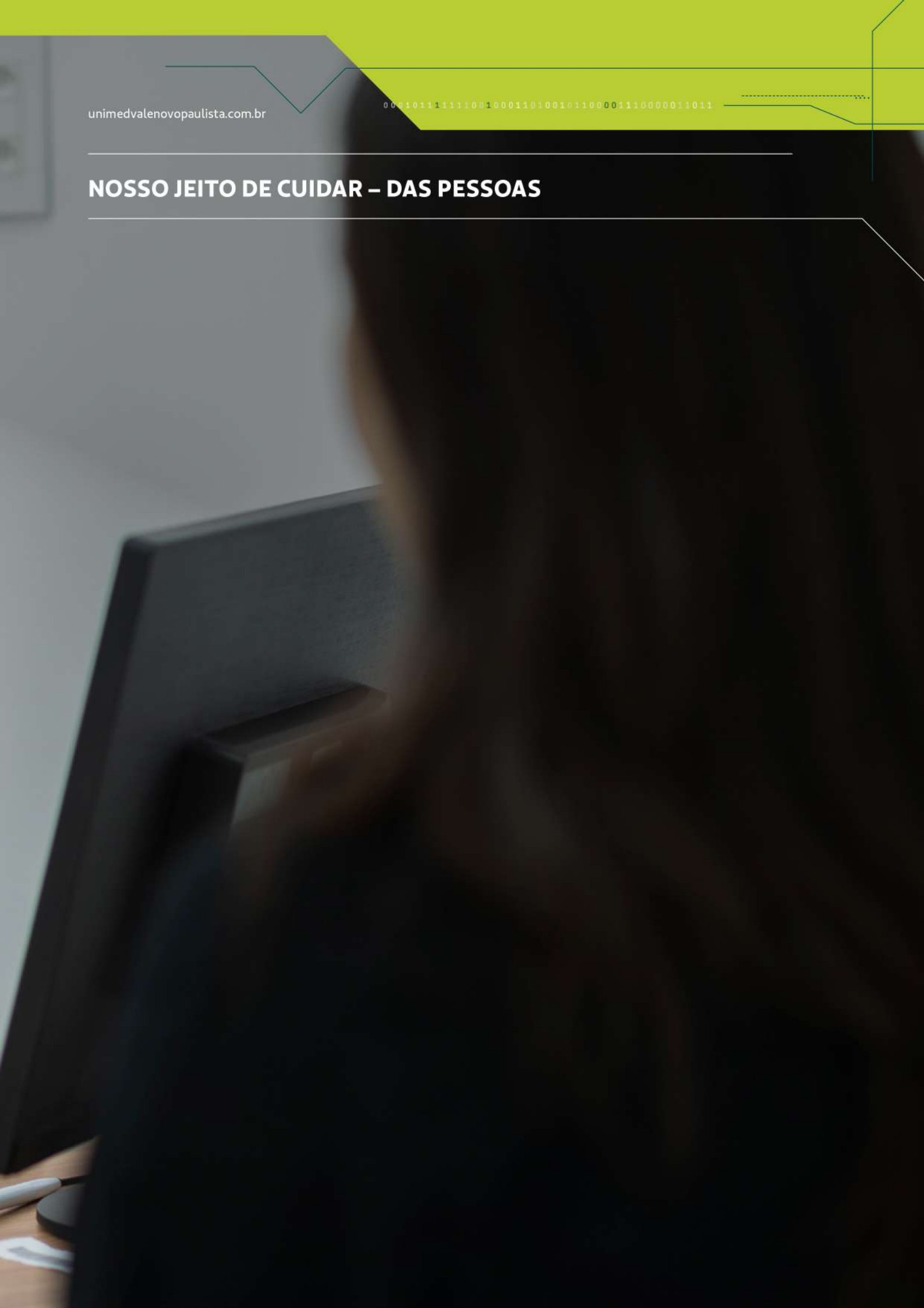
Cada ação traduz o propósito de cuidar de pessoas e inspirar hábitos que transformam vidas, reafirmando que o futuro da Unimed Vale Novo Paulista será sempre guiado pela excelência e pelo cuidado.



unimedvalenovopaulista.com.br

0001011111110010001101001011000001110000011011

NOSSO JEITO DE CUIDAR – DAS PESSOAS





Remuneração

GRI: 2-19; 2-20

A prioridade é a valorização do trabalho médico e o reconhecimento do médico cooperado por meio de uma remuneração justa e alinhada ao mercado. O compromisso com a transparência e o respeito profissional é reiterado, assegurando a pontualidade rigorosa no pagamento dos honorários, fundamentais para o fortalecimento da parceria.

ANO	VALOR
2020	R\$ 80,00
2021	R\$ 85,00
2022	R\$ 90,00
2023	R\$ 95,00
2024	R\$ 100,00
2025	R\$ 110,00

* Valores aplicados em consultas eletivas

Remuneração média cooperado

	2022	2023	2024	2025
Remuneração Média do Cooperado	16.935	16.719	17.732	19.113

A remuneração dos membros da Diretoria e dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal é fixada por meio de votação durante a Assembleia Geral dos Cooperados, conforme definido no Estatuto Social da Cooperativa.

Fluxos e Processos

Os processos são pautados com o intuito de garantir autonomia para os profissionais médicos no exercício de suas atividades, ao mesmo tempo em que são disponibilizadas ferramentas e sistemas integrados para simplificar a rotina de atendimento, tanto em consultórios quanto nos prestadores da rede credenciada.

A otimização constante de processos e fluxos internos é realizada para alcançar a máxima eficiência operacional e garantir a sustentabilidade do negócio. São adotadas medidas para prevenir desperdícios e combater fraudes, assegurando a excelência nos serviços oferecidos e a confiança de todos os envolvidos. Dessa forma, busca-se proporcionar uma experiência de qualidade tanto para os profissionais de saúde quanto para os beneficiários, reforçando o compromisso com a saúde e o bem-estar.

Relacionamento

GRI: 2-17

Por meio do Núcleo de Atenção ao Médico Cooperado (NAM), a Unimed Vale Novo Paulista intensifica o relacionamento com seu cooperado, promovendo iniciativas estruturadas de integração. Essas iniciativas são alinhadas aos valores cooperativistas e à gestão estratégica, promovendo uma relação mais próxima e colaborativa com os médicos cooperados.



nam@unimedvalenovopaulista.com.br

O setor tem como diretriz estratégica a centralização de fluxos e tratativas, provendo ao cooperado um suporte consultivo e personalizado. Esta estrutura visa conferir máxima agilidade e resolutividade às demandas individuais, assegurando que o médico, na condição de sócio da instituição, disponha de acesso direto a informações atualizadas e total transparência sobre o cenário institucional.

Ao longo do exercício de 2025, a Unimed Vale Novo Paulista consolidou uma agenda de iniciativas e benefícios estratégicos, voltados ao seu corpo social. Tais ações visam



A presença de todos os participantes nesse momento tão especial reforça nosso compromisso em seguir construindo, em conjunto, uma trajetória de cuidado e confiança.

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 Serit*

COLABORADORES

GRI: 2-7; 2-8; 3-3; 404-1; 405-1

O ano de 2025 foi marcado por expansão, estruturação e fortalecimento das práticas de gestão de pessoas na Unimed Vale Novo Paulista, refletindo diretamente no crescimento sustentável da instituição.

Um dos principais marcos do período foi a inauguração e início das operações do Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha, em Taubaté, que demandou a contratação de cerca de 50 novos profissionais para compor as equipes assistenciais, administrativa e de apoio. Esse movimento representou um importante desafio organizacional, exigindo planejamento estruturado de recrutamento e seleção, integração, ambientação cultural e capacitação técnica para garantir a excelência no atendimento desde o primeiro dia de funcionamento.

A ampliação do quadro funcional trouxe a necessidade de intensificar as ações de treinamento e desenvolvimento, assegurando o alinhamento dos novos colaboradores aos processos institucionais, protocolos assistenciais, padrões de qualidade e à cultura organizacional da cooperativa.

Durante o exercício, também ocorreu a auditoria de certificação do Pronto Atendimento, etapa estratégica que mobilizou diferentes áreas da instituição e exigiu forte atuação da área de gestão de pessoas no suporte documental, organização de evidências, validação de treinamentos e acompanhamento de

indicadores relacionados à área.

Outro avanço relevante foi a estruturação e operacionalização da folha de pagamento da nova filial, garantindo conformidade trabalhista, segurança de informações e integração sistêmica entre matriz e filial recém-inaugurada.

No âmbito da valorização profissional, foi realizado o reajuste salarial com o objetivo de enquadrar os colaboradores na nova tabela de cargos e salários da Unimed Vale Novo Paulista, revisada com base no piso salarial paulista e nas últimas Convenções Coletivas publicadas.

Essa adequação visou assegurar o cumprimento das obrigações legais, promover maior equidade interna, fortalecer a transparência da política remuneratória e alinhar a instituição às melhores práticas de gestão.

Perspectivas e Desafios para 2026

Para 2026, os principais desafios da área de Gestão de Pessoas incluem:

- *Aprimoramento do Programa de Desenvolvimento Individual (PDI), com maior integração entre avaliação de desempenho, trilhas de aprendizagem e metas estratégicas da cooperativa;*
- *Remodelagem da Pesquisa de Clima Organizacional, tornando-a mais estratégica, com planos de ação mensuráveis e acompanhamento contínuo de indicadores de engajamento;*



- Adequação às diretrizes da nova NR-1, com fortalecimento das ações de gestão de riscos ocupacionais, especialmente no que se refere à identificação, prevenção e monitoramento de riscos psicossociais no ambiente de trabalho;
- Ampliação das ações voltadas à saúde mental e bem-estar dos colaboradores;
- Fortalecimento da liderança como agente de cultura e desempenho, com programas de capacitação.
- A área de Gestão de Pessoas seguirá atuando de maneira estratégica, contribuindo para a sustentabilidade institucional por meio da valorização do capital humano, do cumprimento rigoroso das normas legais e da promoção de um ambiente de trabalho ético, seguro e orientado para resultados.

Colaboradores da Unimed Vale Novo Paulista

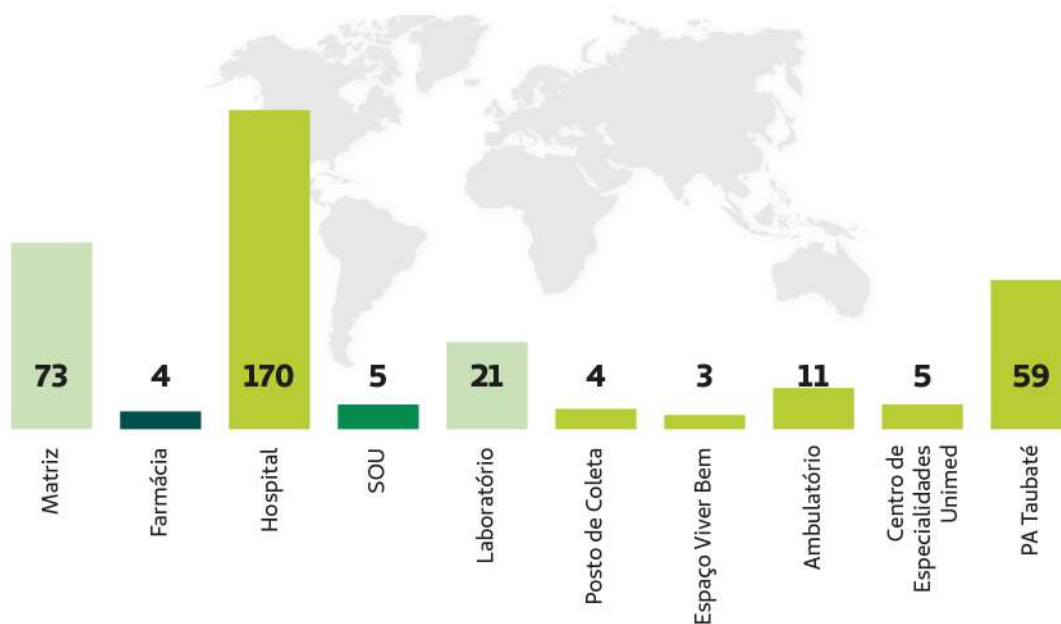
 **Homem:** 81  **Mulher:** 274 **Total:** 355

A área de gestão de pessoas vem operando com plataformas de gestão personalizadas, que consolidam indicadores estratégicos em dashboards dinâmicos. A ferramenta permite o monitoramento preciso de métricas da Unimed Vale Novo Paulista, como turnover, absenteísmo e horas extras.

A descentralização do acesso aos dados permite que cada gestor monitore sua equipe com precisão, fundamentando decisões estratégicas em evidências reais.

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.

Número de colaboradores ativos



Colaboradores por categoria funcional

Nível de Operação Gênero: Feminino		
Gestão	43	16%
Técnico	85	31%
Operacional	145	53%
Apoio	1	0%
Total	274	

Nível de Operação Gênero: Masculino		
Gestão	8	10%
Técnico	33	41%
Operacional	33	41%
Apoio	7	9%
Total	81	

Colaboradores por faixa etária

	2022	2023	2024	2025
Até 18	2	4	2	4
19 > 24	27	23	34	32
25 > 29	36	31	33	54
30 > 45	146	145	143	182
46 > 59	51	51	53	78
Acima 60	3	5	5	5

Número de colaboradores por escolaridade

	2022	2023	2024	2025
Primário incompleto	0	0	0	0
Primário completo	1	0	0	0
1º grau incompleto	1	1	0	0
1º grau completo	0	0	3	5
2º grau incompleto	3	5	4	7
2º grau completo	125	115	127	176
Superior incompleto	35	39	31	39
Superior completo	85	66	61	74
Pós-graduação	15	33	44	54

Perfil dos colaboradores que residem em Caçapava

Gênero		Reside em Caçapava	%
Feminino	274	176	64%
Masculino	81	38	47%

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.

Salário Mínimo Nacional 2025	Unimed Operadora	Unimed Hospital
R\$1.518,00	R\$2.000,00	R\$2.000,00
Base: 200h		
Operadora maior em:	32%	Hospital a maior em: 32%

Salário Mínimo Estadual 2025	Unimed Operadora	Unimed Hospital
R\$1.804,00	R\$2.000,00	R\$2.000,00
Base: 200h		
Operadora maior em:	11%	Hospital a maior em: 11%

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.

Compromisso com a transparência

Conforme estabelecido pela Lei Federal nº 14.611, de 3 de julho de 2023, a Unimed Vale Novo Paulista tem o prazer de apresentar o Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios.

Este relatório é uma ferramenta essencial para possibilitar uma comparação clara e objetiva entre os salários e remunerações de homens e mulheres ocupando o mesmo cargo, para identificar e corrigir quaisquer discrepâncias salariais baseadas em gênero.



Diversidade na Unimed Vale Novo Paulista

GRI: 406-1

Com base nas diretrizes de governança e sustentabilidade do Sistema Unimed, o compromisso com a ética é um pilar fundamental nas relações da Unimed Vale Novo Paulista. Evidenciando o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista em relação a sua preocupação com a conduta ética, durante o período de 2025, 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 reconhece a importância da diversidade, por isso, procura continuamente a inserção deste tema na organização e desde 2014 passou a incluir pessoas com deficiência.

Colaboradores raça		%	PcD	Fem.	Mas.	Total
Branca	277	78%	2022	7	3	10
Parda	64	18%	2023	8	2	10
Preta	13	4%	2024	8	2	10
Amarela	1	0%	2025	7	3	10
	355					

Empoderamento Feminino 77%

Empregabilidade

O turnover, ou rotatividade de pessoal, mede o fluxo de entrada e saída de funcionários, refletindo a capacidade de retenção de talentos de uma empresa. Ele é calculado relacionando desligamentos e admissões em um período. Taxas altas podem indicar problemas de gestão, remuneração inadequada ou clima ruim.

Taxa de Rotatividade Anual

Turnover	Anual	Absenteísmo	Anual	Mensal
2022	1,47	2022	26,97	2,2
2023	1,5	2023	17,5	1,5
2024	2,3	2024	11,7	1,0
2025	1,1	2025	11,3	0,9

Os índices de turnover e absenteísmo em 2025 apresentaram queda significativa, evidenciando o trabalho de gestão realizado pelos coordenadores das áreas, aliado às políticas de gestão de pessoas voltadas à retenção de colaboradores.

Remuneração e Benefícios

A Política de Remuneração e Benefícios da Unimed Vale Novo Paulista é estruturada com base no mapeamento de tendências de mercado e melhores práticas, focando em atratividade e meritocracia. A cooperativa utiliza gestão por competências e treinamentos contínuos para valorizar colaboradores. A política de benefícios inclui plano de saúde, odontológico, vale-alimentação/refeição e auxílio-creche.

Jovem Aprendiz

A Unimed Vale Novo Paulista estimula e apoia a contratação de menores aprendizes (Lei 10.097/2000) desde 2017 e conta com 9 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 semanais. 9 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.

Programa de Estágio

O Programa de Estágio Unimed Vale Novo Paulista tem o objetivo de proporcionar oportunidade de aprendizado prático e desenvolvimento profissional para estudantes do Ensino Superior, atrair talentos e potenciais futuros colaboradores para a Unimed Vale Novo Paulista, além de contribuir para a formação de profissionais qualificados e alinhados com os valores e objetivos da organização.

Inclusão, diversidade e igualdade de oportunidades são muito importantes, sendo assim, há continuamente a busca em fortalecer o propósito de ter equipes diversas e contemplar todas as comunidades, culturas e idades.



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.

Clima e Cultura

O fortalecimento de uma cultura baseada na confiança e nos princípios do cooperativismo é prioridade. Por meio da inovação contínua, são buscados níveis superiores de performance e sustentabilidade do negócio. Um importante passo nessa direção foi a formalização da possibilidade de trabalho híbrido, modalidade que permite ao colaborador exercer suas atividades de maneira semipresencial. A elegibilidade para esses formatos de trabalho é definida de acordo com o cargo e as atividades desempenhadas.

Para garantir que a cultura de confiança evolua constantemente, são realizados diagnósticos trimestrais de clima organizacional. Esses dados traduzem a percepção dos colaboradores em ações práticas, fornecendo subsídios necessários para inovar os processos e fortalecer o ambiente de trabalho.



- **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;
- **SINTENUTRI** – Sindicato dos Técnicos em Nutrição e Dietética do Estado de São Paulo.

	Sindicato			
	2022	2023	2024	2025
Secmesp	95	96	97	84
Sindhosp	129	120	130	160
Seesp	21	20	23	30
Sindinutri	1	1	1	1
Sintaresp	6	6	6	17
Sinfar	6	7	5	6
Sintesp	1	1	1	1
Sindconam	6	5	3	4
SindSaudesp	0	3	4	51
Sintenuutri	0	0	0	1

Anualmente, a cooperativa acompanha as assembleias gerais organizadas pelos sindicatos para a validação e aprovação das propostas vigentes, mantendo um monitoramento rigoroso para garantir que todos os ajustes da data-base sejam aplicados conforme o acordado. 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.

Avaliação por Desempenho

GRI: 3-3; 404-2; 404-3

Baseada na transparência e no reconhecimento, a avaliação de desempenho na Unimed Vale Novo Paulista mensura entregas e comportamentos. Esse processo assegura que o protagonismo de cada colaborador seja valorizado, fortalecendo o compromisso mútuo com a excelência e os resultados coletivos. No ciclo de avaliação de desem-

penho, é conduzida 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.

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

Licença maternidade/paternidade

GRI: 3-3; 401-3

Maternidade	Total	Paternidade	Total
2022	11	2022	0
2023	9	2023	2
2024	9	2024	0
2025	11	2025	2

O equilíbrio entre vida pessoal e profissional é valorizado, garantindo o direito à licença-maternidade e paternidade a todos os colaboradores, independentemente de gênero. Essa política reforça o compromisso com a igualdade, a diversidade e o apoio às famílias, alinhando-se às melhores práticas de sustentabilidade e responsabilidade social. Em 2025, 11 colaboradoras usufruíram da licença-maternidade, evidenciando o comprometimento em promover um ambiente de trabalho inclusivo, que prioriza o bem-estar e o desenvolvimento integral dos colaboradores.

Treinamento e Desenvolvimento

GRI: 3-3; 404-1; 403-6

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 do SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo), buscando o desenvolvimento dos colaboradores.

Dados Unimed Vale Novo Paulista

Números de treinamentos *Treinamentos Internos*

Ano	Quantidade de Ações	Total Horas	Participantes	Média por colab
2022	17	3534:40:00	456	8h
2023	17	3088:00:00	384	8h
2024	27	3721:00:00	1111	13h
2025	23	3636:00:00	511	14h28

Números de treinamentos *Treinamentos à Distância (externos)*

Ano	Quantidade de Ações	Total Horas	Participantes	Média por colab
2023	33	865:08:00	60	14,6h
2024	15	506:00:00	20	25h
2025	61	762:00:00	61	27h57

Comunicação

A agilidade e a transparência são priorizadas por meio de canais de comunicação exclusivos, garantindo que informações estratégicas cheguem a todos os colaboradores de forma rápida, simples e eficiente. Ao longo de 2025, foi publicado um número significativo de notícias na intranet corporativa, além da distribuição de diversos informativos periódicos por e-mail. Essas ações geraram adesão expressiva, consolidando uma cultura de participação que valida a relevância dos

conteúdos compartilhados e o alinhamento do público interno. Ao fortalecer o fluxo de informações, consolidou-se um ambiente organizacional mais integrado e transparente, no qual o alinhamento com as metas da cooperativa impulsiona o engajamento de todos.





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

As diretrizes de saúde e segurança da Unimed Vale Novo Paulista, desenvolvidas em parceria com a gestão de riscos, vão além da prevenção: têm como objetivo o bem-estar integral. Por meio de iniciativas conjuntas com a promoção à saúde, é estimulado um estilo de vida mais saudável e consciente para todos os colaboradores.

Segurança no Ambiente de Trabalho

O SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho) conta com protocolos detalhados de atuação, reafirmando o compromisso com a integridade física dos colaboradores e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro. Os protocolos, que cobrem desde emergências e riscos biológicos até o uso correto de EPIs

e a atuação da brigada, estão centralizados em uma plataforma digital. Isso garante que todos os colaboradores tenham acesso rápido e dinâmico às diretrizes essenciais de segurança. Além disso, são promovidos treinamentos regulares de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) para colaboradores terceirizados, assegurando o cumprimento das normas legais e a adoção de práticas seguras. A rede de proteção é fortalecida através de comitês dedicados à segurança ocupacional. Esses grupos garantem o aprimoramento constante das ações, assegurando um ambiente de trabalho cada vez mais seguro e saudável.

Brigada de Incêndio

O treinamento de brigada de incêndio é uma capacitação obrigatória para empresas e condomínios, focada em preparar colaboradores para atuar na prevenção, no combate a

princípios de incêndio, no abandono de área e na prestação de primeiros socorros. O curso deve seguir as diretrizes da NR-23 (Proteção Contra Incêndios – NBR 14277 da ABNT) e as Instruções Técnicas (IT-17) do Corpo de Bombeiros.

O treinamento de Brigada de Incêndio – Prevenção e Combate a Incêndio e Primeiros Socorros ocorreu em 26/06/2025, em Guarulhos/SP, na empresa “Treinnar”.



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

Comprometidos com a integridade da força de trabalho, o SESMT implementou, em 2025, em todos os recursos da cooperativa, iniciativas fundamentais que priorizam a saúde e a segurança, garantindo um ambiente de trabalho mais seguro e acolhedor para todos. 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 colaboradores de vários 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 2025/2026, fortalecendo a representatividade e a atuação conjunta na prevenção de acidentes;
- Atualização do PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços 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;
- SIPAT – realizada em plataforma digital com vídeos educativos, jogos interativos e o concurso de desenhos, que premiou o vencedor com um vale-alimentação, incentivando a participação e a reflexão sobre segurança no trabalho.

Essas ações refletem o 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

A centralidade do cliente guia todas as ações da Unimed Vale Novo Paulista. Por meio do Jeito de Cuidar Unimed, a equipe entrega soluções assertivas e uma experiência de

atendimento superior, pautada pela excelência e pelo cuidado humanizado. Esse compromisso consolida a posição como a marca de saúde mais desejada e admirada, estreitando os laços de confiança e elevando a satisfação de quem escolhe a Unimed Vale Novo Paulista.

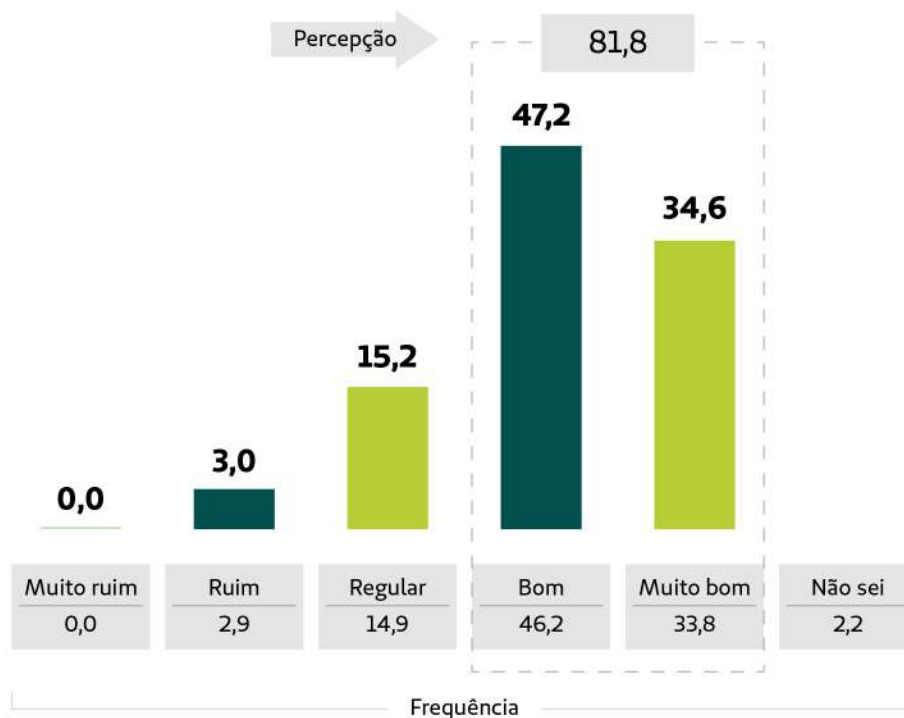
Ano	Quantidade de Beneficiário
2022	13924
2023	13441
2024	13887
2025	14110

Satisfação do Cliente

Anualmente é realizada a pesquisa de satisfação com os clientes, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos. Em 2025, o índice geral de satisfação com o plano de saúde superou os *81%. Esses dados são fundamentais para orientar as ações e aprimorar continuamente a experiência dos clientes.

**Informação referente à pesquisa aplicada em 2025, com data base 2024.*

Avaliação Geral Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



% Satisfação

90 a 100%	Excelência/Força
80 a 89%	Conformidade/Oportunidades
0 a 79%	Não conformidade/Fraquezas ou Ameaças

Base: 269 | Margem de Erro: 4.94.
Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 6 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota 1: Resultados apresentados em percentual (%).

Cuidar da Saúde do Cliente

O cuidado para a vida toda é valorizado. Com foco total no cliente, processos são transformados em acolhimento, priorizando a prevenção e a promoção da saúde de forma integrada e resolutiva. A atuação ocorre com um olhar atento e individualizado para antecipar riscos e assegurar suporte integral em situações de doença ou recuperação, sempre priorizando a qualidade de vida. Dessa forma, é garantida uma assistência completa e humanizada, alinhada às necessidades de cada pessoa, reforçando o compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida dos beneficiários.

Ao longo de 2025, a Unimed reafirmou seu compromisso como agente transformador na promoção da saúde e bem-estar. O sucesso das estratégias implementadas reflete-se em números sólidos, consolidando uma cultura de cuidado que envolve e engaja toda a comunidade.

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 52 participantes em outubro, com uma média mensal de 48 beneficiários;
- Viva Sem Dor: manteve uma participação consistente, com 25 participantes em junho e outubro e uma média de 20 beneficiários ao longo do ano;
- Viva Saúde: registrou 30 participantes em outubro e novembro, mantendo uma média de 22 beneficiários mensais;
- Viva a Vida: teve uma participação estável, com média de 30 beneficiários por mês, refletindo o interesse contínuo por práticas de qualidade de vida.

Canais de Atendimento e Comunicação

Além do suporte especializado aos cooperados, os investimentos em tecnologias transformaram o atendimento, tornando-o uma jornada cada vez mais ágil, assertiva e positiva.

A cada dia, a jornada de transformação digital na cooperativa é consolidada. Foi dada continuidade ao lançamento do novo portal www.unimedvalenovopaulista.com.br, proporcionando uma experiência positiva aos clientes e apoiando-os na obtenção de informações e na execução de processos de forma ágil, eficiente e assertiva.

A seguir, os canais de atendimento disponibilizados aos clientes da Unimed Vale Novo Paulista:

- **SAC - 0800 013 0091** - 24 horas, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta a Rede Credenciada.

Realizou 27.236 atendimentos.

- **Central de Agendamento**
0300 860 0000 - É o canal que dá facilidade e comodidade aos beneficiários na hora de agendar consultas e exames, cujo serviço é uma das inovações exclusivas da Unimed Vale Novo Paulista.

Realizou mais de 1.853 agendamentos em 2025.



- **Autorizador WEB** - Através dessa plataforma, a Unimed Vale Novo Paulista disponibiliza a solicitação remota de guias para exames e terapias, eliminando a necessidade de deslocamento presencial. Mediante o preenchimento de um formulário simplificado no portal www.unimedvalenovopaulista.com.br, o beneficiário obtém agilidade no processamento de suas demandas.

Em 2025, o canal contabilizou a marca de 5.357 autorizações processadas.

Indicadores	2022	2023	2024	2025
Número de autorizações realizadas via canal "Autorizador Web"	3.071	3.193	4.499	5.357

- **Atendente Empresarial** – É um atendimento exclusivo para as maiores empresas contratantes, no qual é ofertado o auxílio nos processos de autorização e agendamento, além do esclarecimento de dúvidas sobre o benefício da assistência médica.
- **Assistência Farmacêutica no Site** – Este programa tem a intenção de estabelecer uma relação direta de cuidado para os beneficiários da Unimed Vale Novo Paulista, com foco nos medicamentos consumidos. A finalidade é orientar com relação ao uso, cuidados, interações medicamentosas e descarte correto dos medicamentos, melhorando a eficiência e adesão ao tratamento.
(12) 3654-7310
(12) 3653-3171
(12) 3653-3171 (WhatsApp)
- **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.
- **Fale Conosco** – Formulário disponível na página principal do site da Unimed Vale Novo Paulista, destinado ao envio de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios.



- **NAM** – O Núcleo de Atenção ao Médico Cooperado 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. Essa estrutura visa facilitar o diálogo e oferecer suporte necessário aos profissionais cooperados.

Ouvidoria

GRI: 2-27

A ouvidoria é uma área da Unimed Vale Novo Paulista que tem o objetivo de acolher e trazer para a cooperativa a percepção do cliente. Ela atua de forma independente e imparcial, oferecendo soluções éticas e de qualidade em saúde. Cada atendimento serve também como ferramenta para a constante otimização, através de uma análise crítica de processos, produtos e serviços.

A ouvidoria é um canal de segunda instância que não substitui os outros setores de atendimento ao cliente. Ela está disponível caso a solicitação não tenha sido resolvida nos canais iniciais ou se o beneficiário não concorda com a resposta recebida. Por isso, é importante que o beneficiário busque ajuda primeiro pelo Fale Conosco ou pelo SAC. Além disso, a ouvidoria reavalia negativas de consultas e procedimentos, atuando com imparcialidade e transparência.



Contatos da ouvidoria:

E-mail:

ouvidoria@unimedvalenovopaulista.com.br

Telefone: (12) 3654-8616

Presencial: Rua Coronel João Guimarães,
435 – Centro – Caçapava/SP
CEP 12281-350

Principais Melhorias

Inovação, Transformação Digital e Sustentabilidade

GRI: 2-6; 2-22; 3-3

Desde 2016, a área de projetos da Unimed Vale Novo Paulista atua como catalisadora da transformação digital institucional, com foco na:

- Redução de papel e arquivos físicos;
- Digitalização de processos;
- Integração sistêmica;
- Experiência do beneficiário;
- Transparência com cooperados e prestadores;
- Sustentabilidade operacional.

Entre 2022 e 2025, a área assumiu papel estruturante na expansão da cooperativa, conduzindo projetos críticos de:

- Portais digitais;
- Automação de atendimento;
- Sistemas assistenciais;
- LGPD;
- Continuidade do negócio;
- Cibersegurança;
- Acessibilidade digital.

A área consolida-se como eixo estratégico de governança, inovação e sustentabilidade institucional.

Em 2025, a equipe de projetos continuou aperfeiçoando o desenvolvimento do novo site da Unimed Vale Novo Paulista, iniciado no ano anterior, com a 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:

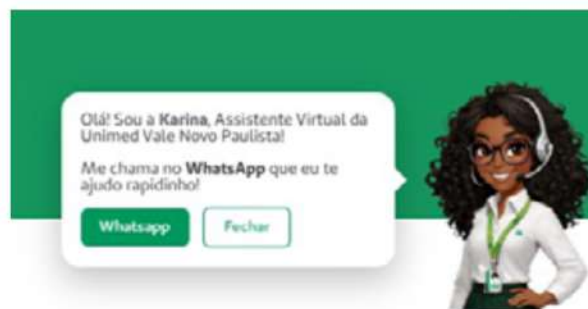
Contra-fraude

Com o intuito de mitigar riscos de fraudes eletrônicas como golpes em boletos, WhatsApp e websites, foi estruturada uma área de educação preventiva para os beneficiários. A iniciativa visa disseminar as melhores práticas de proteção de dados, assegurando que o acesso aos serviços digitais ocorra em um ambiente de absoluta integridade e confiança.



Autoatendimento

Através da automação plena da assistente virtual Karina, foi institucionalizado um canal de atendimento de alta disponibilidade. A solução assegura celeridade no processamento de demandas e na prestação de serviços digitais, garantindo eficiência operacional e conveniência aos beneficiários em tempo real.



Prêmios e Certificações

A Unimed Vale Novo Paulista disponibiliza um espaço dedicado ao registro de seus reconhecimentos e selos de qualidade. A publicidade destas conquistas reforça a cultura de melhoria contínua e chancela o padrão de excelência que norteia todas as operações junto aos beneficiários.

A implementação destas iniciativas ratifica o compromisso da Unimed Vale Novo Paulista com a excelência digital e a integridade de dados. Através da convergência entre tecnologia e cuidado, promove um ecossistema de saúde mais ágil e sustentável, elevando substancialmente o padrão da experiência oferecida aos beneficiários.

WhatsApp, facilitando a comunicação e o suporte sempre que necessário. Com o intuito de conferir maior celeridade ao processo de credenciamento, a Unimed Vale Novo Paulista disponibiliza um portal de ingresso para novos parceiros. A interface permite o registro estruturado de especialidades e dados profissionais, servindo como porta de entrada para o Portal do Prestador. Após o deferimento da solicitação, o profissional integra-se ao ecossistema digital da cooperativa, centralizando suas operações administrativas. Com essa iniciativa, a Unimed Vale Novo Paulista reforça seu compromisso com a inovação e a otimização dos serviços, proporcionando mais autonomia e eficiência no relacionamento com os prestadores.



Acessibilidade

A Unimed Vale Novo Paulista entende a acessibilidade digital como parte essencial da experiência dos usuários e da responsabilidade institucional na oferta de serviços digitais inclusivos.

O compromisso é promover acesso cada vez mais amplo aos conteúdos, sistemas e canais digitais, buscando continuamente melhorias que favoreçam a usabilidade, a autonomia e a inclusão de pessoas com diferentes perfis, necessidades e recursos tecnológicos.

Os ambientes digitais são desenvolvidos considerando boas práticas reconhecidas de acessibilidade, usabilidade e comunicação clara, alinhadas às referências normativas brasileiras aplicáveis e aos padrões técnicos amplamente adotados no mercado digital. A acessibilidade é tratada como processo evolutivo. Por isso, revisões periódicas, atualizações tecnológicas e ajustes de interface fazem parte da estratégia de melhoria contínua.

Caso sejam identificadas dificuldades de acesso ou apresentadas sugestões relacionadas à acessibilidade digital, recomenda-se que o contato seja realizado pelos canais institucionais oficiais. As manifestações recebidas contribuem diretamente para o aprimoramento dos serviços oferecidos. O objetivo permanente da instituição é ampliar a inclusão digital com responsabilidade, transparência e inovação.

Observação Importante sobre Acessibilidade

A experiência de acessibilidade digital pode variar conforme fatores externos à organização, como:

- Configurações individuais de sistema operacional e navegador;
- Tecnologias assistivas adotadas pelo usuário;
- Condições de conectividade e ambiente tecnológico.

Embora sejam adotadas boas práticas de desenvolvimento e atualização contínua dos canais digitais, podem ocorrer limitações decorrentes desses fatores. Eventuais dificuldades podem ser comunicadas pelos canais institucionais para avaliação e melhoria contínua.

Prestadores da Rede Credenciada

A solidez da rede credenciada da Unimed Vale Novo Paulista constitui um dos principais diferenciais da cooperativa, pois garante o melhor cuidado hospitalar e assistencial aos beneficiários dos planos de saúde. A rede é formada por profissionais e instituições rigorosamente selecionados, que atuam em total integração para assegurar atendimento rápido, seguro e com elevado padrão de qualidade. Essa estrutura fortalece a capacidade de atender às necessidades dos clientes, reforçando o compromisso com a promoção da saúde, o cuidado humanizado e a satisfação de quem confia nos serviços oferecidos.

cípios contemplados pelo projeto. Com foco em inovação e tecnologia, ainda em 2025, foi comunicada à rede credenciada a implantação do Portal do Prestador, uma solução estratégica criada para fortalecer a comunicação, ampliar a transparência e aprimorar a eficiência operacional no relacionamento entre a rede e a Unimed.

Fornecedores

GRI: 3-3; 204-1; 308-1; 308-2; 408-1; 409-1; 412-1; 414-1; 414-2

A 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 2025, foi realizado 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

A identidade cooperativista vai além da saúde: são vividos princípios que transformam valores em ações concretas, impulsionando o bem-estar e o desenvolvimento sustentável da comunidade.

Esse engajamento se traduz em iniciativas reais que promovem o bem-estar coletivo, sempre com o propósito maior de elevar a

qualidade de vida e impulsionar o progresso social. Por meio de campanhas, projetos sociais e o uso estratégico de leis de incentivo, consolida-se a presença da cooperativa na comunidade. Mais do que investir, a atuação se dá como agente de transformação, gerando impacto positivo e duradouro. Esses esforços evidenciam o alinhamento aos princípios do cooperativismo e à responsabilidade socioambiental, reafirmando o compromisso de contribuir de maneira significativa para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

- A. Campanha de arrecadação de tampinhas: por vários anos, houve participação na campanha de arrecadação de tampinhas, em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava.
- B. Patrocínios: ao longo do ano, foram estabelecidas parcerias estratégicas, como os patrocínios ao Drum Day (um dos maiores encontros de bateristas e músicos do Brasil) no aniversário de Caçapava, à Rodada de Negócios CIESP (Centro das Indústrias do Estado de São Paulo), ao Natal Iluminado de Taubaté, e a outros eventos esportivos e culturais na área de atuação.



unimedvalenovopaulista.com.br

00010111111100100011010010110000011100000011011

NOSSO JEITO DE CUIDAR
SUSTENTABILIDADE



próximas gerações. Reforçando o pilar de Responsabilidade Social, a Unimed Vale Novo Paulista foi reconhecida pela EcoVadis em 2025 com o Selo de Compromisso, uma das certificações de sustentabilidade empresarial mais respeitadas do mundo. 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). O selo valida a transversalidade das práticas sustentáveis em todas as áreas da coope-

rativa. Esse alinhamento global reforça o protagonismo socioambiental e consolida o papel da Unimed Vale Novo Paulista como referência em gestão responsável. O reconhecimento pela EcoVadis não apenas valida as iniciativas, mas também motiva a avançar no compromisso com a sustentabilidade, buscando sempre aprimorar as ações e contribuir para um futuro mais equilibrado e responsável.





Arrecadação de Tampinhas e Pilhas

A coleta de tampinhas plásticas e pilhas é uma forma de contribuir para a preservação do meio ambiente. Ao doar tampinhas e pilhas, as pessoas ajudam a reduzir o impacto ambiental causado pelo descarte inadequado desses materiais.

A iniciativa, lançada em 2022, incentiva a arrecadação de tampinhas de plástico que são doadas em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava.



111 kg de tampinhas

242,40 kg de pilhas



Água e Efluentes

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 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. As operações da Unimed Vale Novo Paulista não causam impactos significativos sobre esse recurso natural, mesmo assim, há um monitoramento contínuo do consumo em cada unidade para identificar e corrigir possíveis irregularidades, como vazamentos.

Além de adotar práticas para controle e re-

dução do uso de água, como a instalação de arejadores em torneiras e caixas acopladas em vasos sanitários, são promovidas campanhas de conscientização para incentivar o consumo responsável entre os 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, 19,56 m³ por ano, o que equivale a 54,33 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 Água (m³)

CONSUMO DE ÁGUA					
	SEDE	HOSPITAL	EVB	P.A.	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	4993	155	-	6287
2025	1303	5554	88	720	6945

O aumento do consumo de água em 2025 comparado a 2024 está relacionado à expansão do número de funcionários nos recursos da Unimed Vale Novo Paulista.

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, há pontos de coleta em locais estratégicos e são promovidas campanhas de conscientização sobre a importância da destinação correta dos medicamentos vencidos ou não utilizados.

RESÍDUOS ADMINISTRATIVOS

GRI: 306-2

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

Em 2025, houve um aumento no consumo total de copos plásticos. A justificativa é decorrente do aumento do número de colaboradores em decorrência principalmente da inauguração de mais um recurso próprio, o Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Tereziinha. Mesmo com projetos que estimulem a redução do uso de copos plásticos, houve uma variação superior a 27% na utilização.

Copos Descartáveis (Cxs de 2500 unidades)

	Operadora	Hospital	EVB	CEU	P.A.	TOTAL
2021	35	94	0	-	-	129
2022	27	126	3	-	-	156
2023	31	80	5	-	-	116
2024	85	111	9	9	-	214
2025	80	107	14	13	59	273

RESÍDUOS DE SAÚDE

Em todas as unidades da Unimed Vale Novo Paulista é aplicado 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 aspectos de armazenamento, coleta, transporte e destinação.

ENERGIA

GRI: 3-3; 302-1; 302-4

Por meio do monitoramento e controle contínuo e individualizado das unidades, são identificadas oportunidades e implementados 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 redução do consumo energético ocorre, principalmente, pela instalação de novos equipamentos mais eficientes, como sistemas de ar-condicionados modernos e lâmpadas LED, que demandam menos energia sem comprometer a qualidade dos serviços oferecidos. Essas ações reforçam o compromisso com a sustentabilidade e a busca constante por práticas que minimizem impactos ambientais e promovam o uso responsável dos recursos.

GESTÃO ENERGÉTICA PARA A EFICIÊNCIA

GRI: 302-1; 302-4; 103-2

CONSUMO ATIVO ENERGIA (KW/h)

	Sede	Hospital	EVB	P.A.	CEU	TOTAL
2018	16254	44829	1940	-	-	63.022
2019	17171	40282	1874	-	-	59.327
2020	15046	38257	1035	-	-	54.338
2021	13128	33398	479	-	-	47.004
2022	14948	45016	774	-	-	60.738
2023	16736	52530	1274	-	-	70.540
2024	16973	53616	1282	-	-	71.871
2025	15667	52193	472	25858	4022	98.212

O aumento do consumo de energia em 2025 comparado a 2024 está relacionado à expansão do número de funcionários nos recursos da Unimed Vale Novo Paulista.

CONSUMO DE COPOS DESCARTÁVEIS

GRI: 306-2; 103-2

A utilização de copos descartáveis ecológicos, como os de papel biodegradável, papelão tratado ou materiais compostáveis, é uma alternativa sustentável ao plástico tradicional, que pode levar até 400 anos para se decompor. Esses materiais reduzem o impacto ambiental, fortalecem a economia circular e são ideais para eventos temporários.



Em 2025, com o aumento do recurso (Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha), a Unimed Vale Novo Paulista continuou a prática de utilizar copos ecologicamente corretos, os quais, ao receberem um aditivo pró-degradante, têm sua fragmentação acelerada por influência de oxigênio, luz, temperatura e umidade (Fonte: eCycle). O tempo de decomposição deste material pode variar entre 6 a 12 meses. Além disso, a cooperativa continuou estimulando campanhas internas para a utilização de canecas e garrafas oferecidas pela Unimed Vale Novo Paulista a todos os colaboradores.



Copos Descartáveis (Cxs de 2500 unidades)

	Operadora	Hospital	EVB	CEU	P.A.	TOTAL
2021	35	94	0	-	-	129
2022	27	126	3	-	-	156
2023	31	80	5	-	-	116
2024	85	111	9	9	-	214
2025	80	107	14	13	59	273

nº 2SP038543/O-3, documento submetido à auditoria independente. Auditoria refere-se às informações contábeis e financeiras de 2025. Não houve verificação externa independente sobre a adesão às diretrizes GRI, versão Standard, e o atendimento aos princípios da AA1000AS (AA1000 Assurance Standard 2008).

Este relatório contempla informações relativas à Sede Administrativa Unimed – Unidade Caçapava, Saúde Ocupacional Unimed – Unidade Caçapava, Farmácia Unimed – Unidade Caçapava, Hospital Unimed – Unidade Caçapava, Pronto Atendimento Unimed – Unidade Caçapava, Centro de Especialidades Unimed – Unidade Caçapava, Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava, Laboratório Unimed – Unidade Centro e Unidade João do Amaral Gurgel, Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale Shopping e Pronto Atendimento Unimed – Unidade Santa Terezinha.

O documento foi construído coletivamente e aprovado em Assembleia Geral Ordinária em 30 de março de 2026 (data também de sua última edição publicada). O conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade reúne as informações sobre a Unimed Vale Novo Paulista, inclusive as demonstrações financeiras referentes ao quadriênio de 2022 a 2025 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: www.unimedvalenovopaulista.com.br.

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

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:

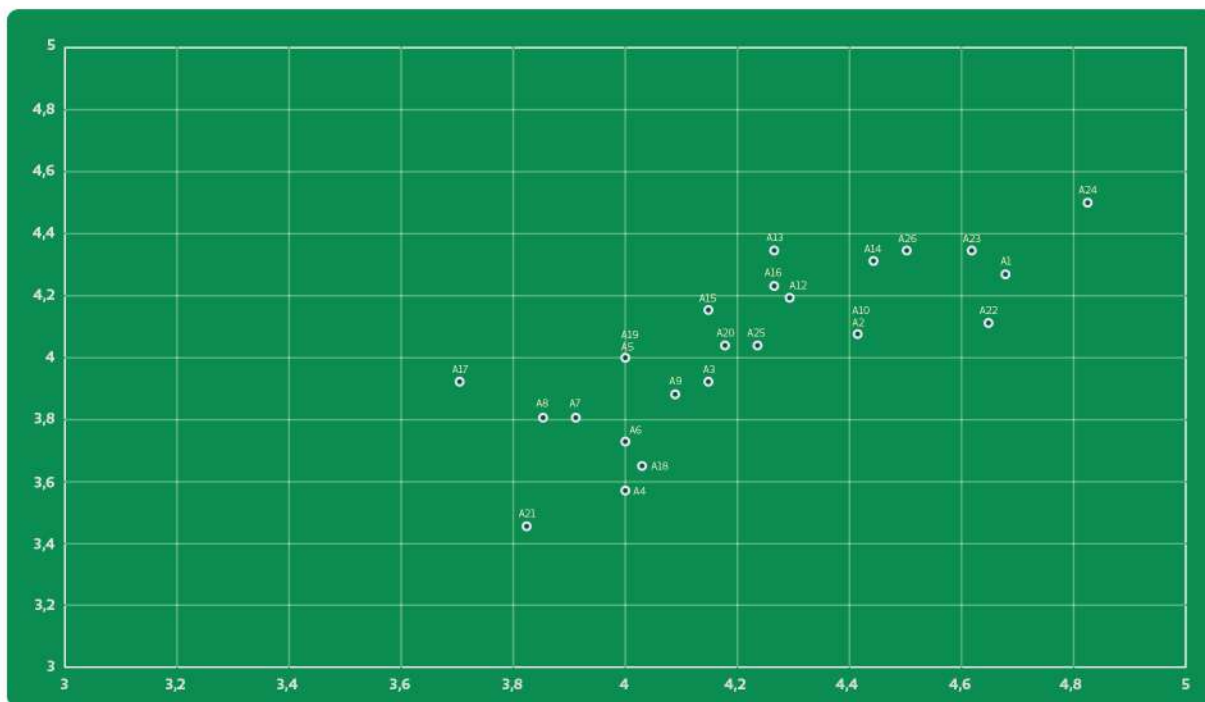
relatoriodesustentabilidade@unimedvalenovopaulista.com.br.

IDENTIFICAÇÃO DA DIRETRIZ GRI NO RELATÓRIO

GRI: 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 página 182.

ASPECTOS PRIORIZADOS *Matriz de Materialidade*



ASPECTOS PESQUISADOS

- Aspecto 1:** Desempenho Econômico
- Aspecto 2:** Presença no Mercado
- Aspecto 3:** Impactos Econômicos Indiretos
- Aspecto 4:** Práticas de Compras
- Aspecto 5:** Materiais Utilizados
- Aspecto 6:** Consumo de Energia
- Aspecto 7:** Consumo de Água
- Aspecto 8:** Emissões de Poluentes
- Aspecto 9:** Efluentes e Resíduos
- Aspecto 10:** Conformidade com a Legislação Ambiental
- Aspecto 11:** Empregabilidade
- Aspecto 12:** Relações Trabalhistas
- Aspecto 13:** Saúde e Segurança no Trabalho
- Aspecto 14:** Treinamento e Educação

- Aspecto 15:** Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Aspecto 16:** Não Discriminação
- Aspecto 17:** Liberdade de Associação e Negociação Coletiva
- Aspecto 18:** Trabalho Infantil, Forçado ou Análogo ao Escravo
- Aspecto 19:** Comunidades Locais
- Aspecto 20:** Combate à Corrupção
- Aspecto 21:** Concorrência Desleal
- Aspecto 22:** Conformidade com Leis e Regulamentos
- Aspecto 23:** Saúde e Segurança do Cliente
- Aspecto 24:** Satisfação dos Clientes e Beneficiários
- Aspecto 25:** Comunicações de Marketing
- Aspecto 26:** Privacidade do Cliente



GESTÃO DO TEMA MATERIAL

GRI: 3-1; 3-2; 3-3; 418; 301

A partir da Matriz de Materialidade revisada para o relatório 2025, o tema Segurança da Informação, Continuidade Operacional e Transformação Digital Assistencial foi classificado como tema material estratégico.

Impactos Positivos Identificados:

- Digitalização integral do atendimento assistencial;
- Redução de papel e rastreabilidade de prontuários;
- Aumento da segurança da informação;
- Redução de riscos operacionais;
- Aumento da satisfação do beneficiário;
- Eficiência na expansão territorial.

Riscos Associados:

- Interrupção de conectividade;
- Vazamento de dados sensíveis;
- Ataques cibernéticos;
- Dependência tecnológica.

AUDITORIA INTERNA

GRI: 2 – 15; 16; 25

Desde 2019, para atender ao requisito 9.2, que exige que a organização planeje, estabeleça e mantenha um programa de auditoria do programa de qualidade ISO 9001:2015, e à RN ANS nº 518/2022, que estabelece regras de auditoria interna, gestão de riscos e governança corporativa para operadoras de planos de saúde, a Unimed Vale Novo Paulista introduziu em seu calendário a aplicação de Auditoria Interna.

Com a aplicação de treinamento em auditoria interna, realizado nos dias 14 e 16 de

maio, pela consultora Edilene Simioli, disponibilizado através do SESCOOP, juntamente com a área de gestão de pessoas, o curso foi aplicado aos membros integrantes da 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 entre os dias 29 de maio e 12 de junho nos setores da operadora, Saúde Ocupacional Unimed – Unidade Caçapava, Laboratório, Farmácia Unimed – Unidade Caçapava, Espaço Viver Bem Unimed – Unidade Caçapava e Centro de Especialidades Unimed – Unidade Via Vale Shopping, apresentando um índice de conformidade de 99,9%, evidenciando 1 não conformidade e 64 observações ou oportunidades de melhoria.

AUDITORIA CONCORRENTE E SEGUNDA OPINIÃO ESPECIALIZADA

GRI - 203

A auditoria concorrente na Unimed Vale Novo Paulista é um processo in loco realizado por médicos ou enfermeiros auditores durante a internação hospitalar do paciente. O objetivo é monitorar a qualidade, a pertinência técnica e a evolução do quadro clínico em tempo real, garantindo a segurança do paciente e otimizando custos assistenciais. Foram realizadas 11 Juntas Médicas em 2025. Com relação aos apontamentos divergentes, os materiais especiais foram rene-

gociados, gerando resultado econômico de mais de 3 milhões.

Os resultados demonstram efetividade técnica e econômica da Auditoria Concorrente, com significativa redução de custos mediante análise especializada, negociação técnica e aplicação das normativas vigentes. O Núcleo de Auditoria da operadora intensificou o relacionamento estratégico com médicos cooperados e prestadores, priorizando a discussão técnica de casos clínicos. Esta abordagem visa mitigar a instauração de Juntas Médicas e promover o alinhamento de condutas entre o médico assistente e a auditoria, assegurando a adequação dos pleitos e a sustentabilidade assistencial.

126 processos de solicitação de segunda opinião técnica especializada.

Com base nas diretrizes de utilização e tabelas de procedimentos racionalizados do Sistema Unimed, assim que detectada uma divergência que acarreta em agravo ao beneficiário ou possibilidade de negociação com fornecedores, a auditoria vem solicitando pareceres de segunda opinião (comumente solicitado à Unimed FESP – 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.

Contas Médicas

O departamento de Contas Médicas da Unimed Vale Novo Paulista é o setor responsável pela gestão do faturamento, análise e auditoria dos serviços prestados por hospitais, clínicas e profissionais de saúde. Ele garante que os atendimentos realizados estejam de acordo com os contratos, tabelas de preços e normas da ANS. É responsável pelo pagamento de todos os cooperados, credenciados, prestadores externos (reembolso) e intercâmbio, bem como pelo cadastro de todos os prestadores nos sistemas de gestão – as inclusões das tabelas de pagamentos previamente negociadas e a movimentação mensal do pagamento dos mesmos –, apuração dos valores a serem pagos e encaminhamento ao departamento financeiro.



Faturamento de acordo com as normas de intercâmbio



Capacitação dos colaboradores e prestadores no Portal do Prestador/Cooperado



Portal do Prestador/Cooperado que possibilita a inclusão dos documentos fiscais

A área de Contas Médicas é um departamento estratégico, responsável por todo o ciclo de vida da conta hospitalar/ambulatorial, desde a prestação do serviço até o repasse final ao prestador (cooperados, hospitais, clínicas) ou o faturamento para outras singulares Unimed (intercâmbio). Sua principal missão é garantir a conformidade contratual, técnica e financeira dos atendimentos, seguindo as normas da ANS.

As principais responsabilidades incluem:

- **Processamento do Faturamento de Guias:** recebimento do faturamento por integração on-line, arquivos XML e digitação. Processamento da Produção Médica, processamento desses dados por auditoria para devido pagamento e cobrança dos prestadores e empresa.
- **Gestão de Glosas e Recursos:** análise de contas glosadas, dentro do sistema AJIUS.
- **Conciliação e Intercâmbio:** gerenciamento das contas geradas por beneficiários de outras Unimeds (intercâmbio), utilizando tabelas próprias (Rol Unimed) e normas nacionais.
- **Emissão de Faturas:** para outras Unimeds e empresas contratantes e emissão dos carnês de plano particular.

- **Conformidade Normativa:** garantir que todos os procedimentos sigam as regras de auditoria médica e as normas da ANS.
- **Suporte ao Prestador/Cooperado:** auxílio na correção nas dúvidas apresentadas sobre faturamento.

O departamento de Contas Médicas da Unimed, especificamente na modalidade de Intercâmbio, é responsável pela gestão financeira, faturamento, auditoria e conciliação dos atendimentos prestados a beneficiários fora da sua área de origem (Unimed local). A responsabilidade principal é garantir que as guias de atendimento (consultas, exames, internações) realizadas pela Unimed Vale Novo Paulista (a que atendeu) sejam corretamente faturadas e repassadas à Unimed “origem”.

Principais responsabilidades:

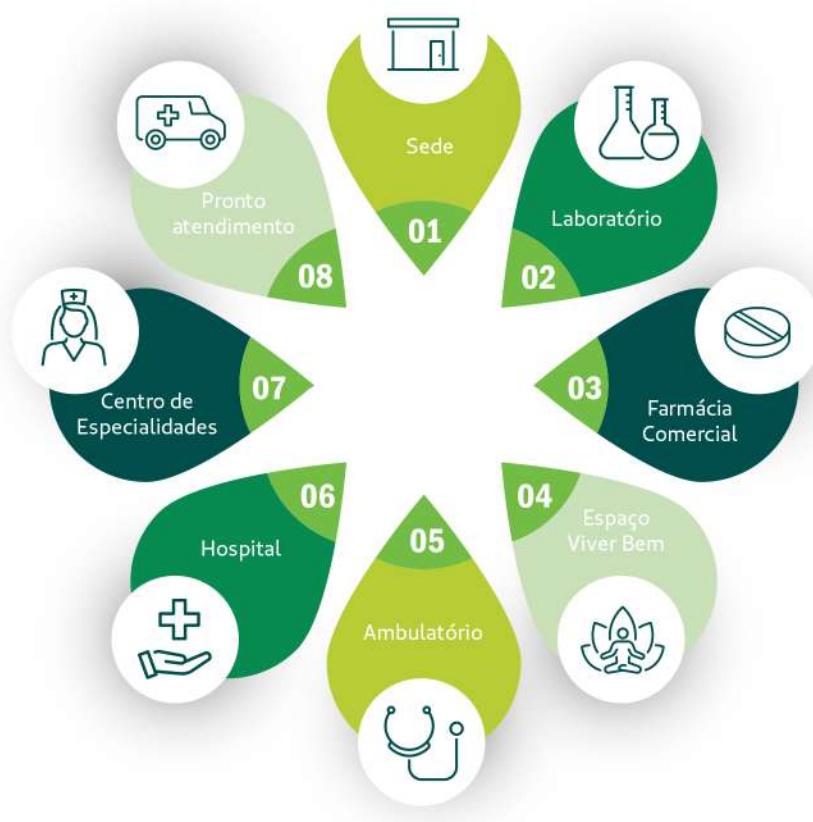
- **Processamento e Faturamento:** emitir e processar os documentos fiscais e notas de débito/crédito (quando há glosa) referentes aos atendimentos de intercâmbio, seguindo os padrões do PTU (Protocolo de Transações Unimed).
- **Auditoria de Contas:** realizar auditoria técnica e administrativa nas guias de intercâmbio para verificar a conformidade com o manual de intercâmbio nacional, tabelas de cobertura e contratos.
- **Gestão de Glosas e Contestações:** analisar e aplicar glosas (recusas de pagamento) parciais ou totais, quando o atendimento não condiz com as regras contratuais, bem como gerenciar as contestações dessas glosas pela Unimed contrária. **É interessante ressaltar que o departamento de Contas Médicas alcançou um índice de 75% de recuperação de glosas em relação às faturas de intercâmbio que foram glosadas.**
- **Conferência de Autorizações:** verificar se os procedimentos realizados na rede credenciada de destino foram autorizados pela Unimed de origem.

Juntamente com o monitoramento TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar), o departamento de Contas Médicas tem a responsabilidade central de garantir que todos os dados assistenciais e administrativos trocados entre prestadores (médicos, clínicas, hospitais) e a operadora estejam em conformidade com as normas da ANS.

As principais responsabilidades incluem:

- **Padronização e Conformidade (ANS):** assegurar que os arquivos XML de faturamento enviados pelos prestadores sigam estritamente a versão vigente do Padrão TISS, garantindo a interoperabilidade e a integridade dos dados.
- **Monitoramento TISS:** envio dos arquivos para a ANS e correção quando apresentam irregularidades.

administrativas, promovendo integração operacional e consistência de critérios. A estrutura organizacional contou com coordenação dedicada e equipe segmentada por categorias de compras, o que reforça a capacidade de gestão do impacto do tema compras sobre custos, continuidade assistencial e desempenho de fornecedores, atendendo ao requisito de descrição de como o tema é gerenciado.



Os processos de compras foram suportados por sistemas integrados de ERP, plataforma eletrônica de compras e sistema de gestão de contratos, assegurando formalização das requisições, emissão de autorizações de fornecimento, controle de pedidos, conferência de notas fiscais e acompanhamento de contratos, o que evidencia mecanismos de controle operacional e rastreabilidade, em linha com as orientações da **GRI 204**

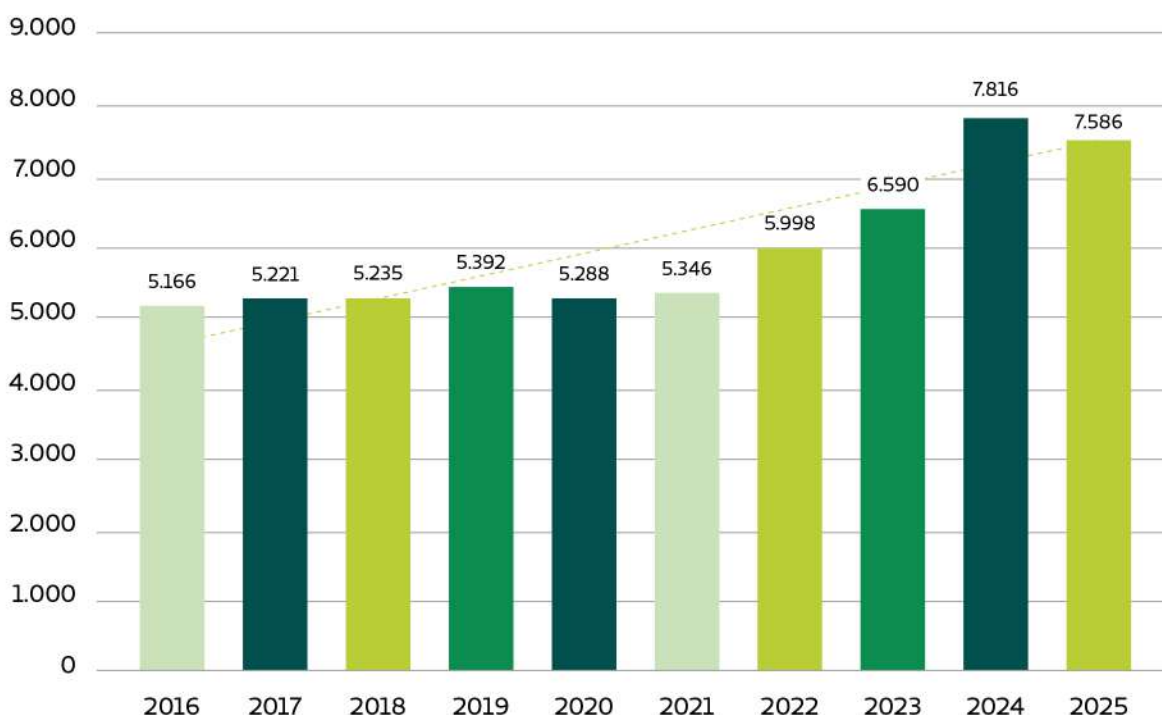
quanto a rotinas de pedido, pagamento e lead time. Paralelamente, foi conduzida análise de viabilidade para adoção de solução especializada de gestão do ciclo de vida de contratos, com automação de fluxos, alertas de vencimento e indicadores gerenciais, demonstrando medida concreta de ajuste de prática de compra para redução de riscos operacionais e jurídicos na cadeia de fornecimento, conforme recomendado na **GRI 204**.

Em 2025, o departamento de Compras da Unimed Vale Novo Paulista concluiu a migração para a plataforma Bionexo, fortalecendo a governança e a eficiência dos processos de aquisição. A adoção da nova ferramenta possibilitou a ampliação significativa da base de fornecedores homologados, promovendo maior competitividade nas cotações, ampliação do portfólio e melhores condições comerciais. Como resultado, observou-se

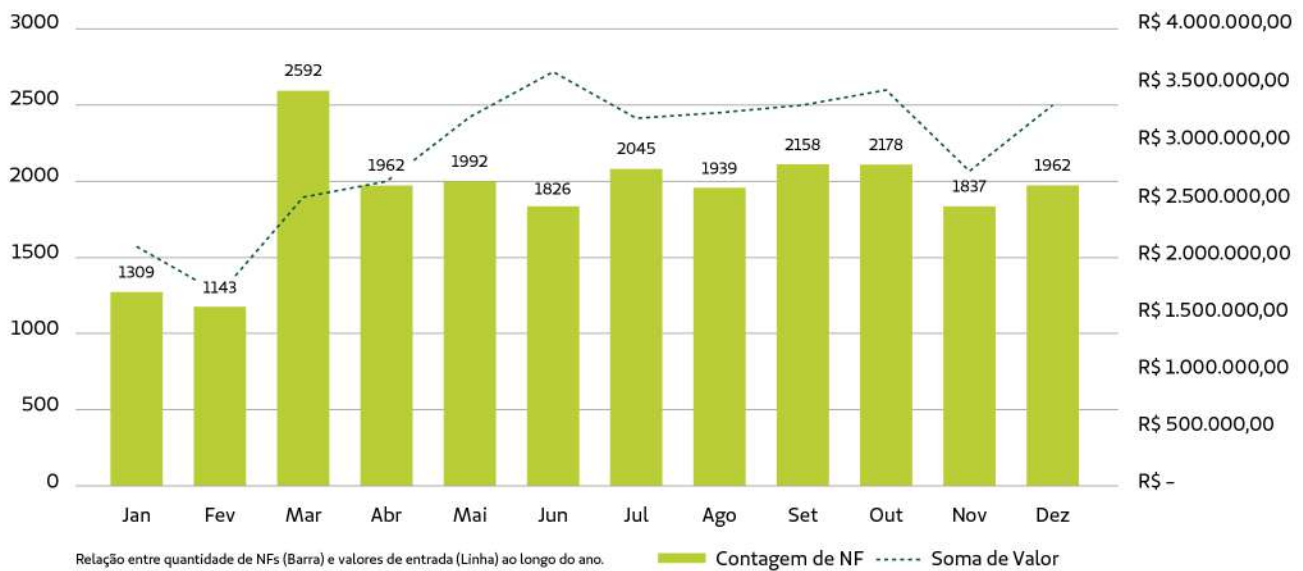
ganho direto em otimização de custos, maior transparência nas negociações e redução de riscos na cadeia de suprimentos ao longo do exercício.

PIRÂMIDE	ERP – Gestão Empresarial
BIONEXO	Plataforma de Compras
EASY	Ferramenta Gestão de Contrato

O volume operacional se manteve constante em relação ao ano anterior, com emissão de 7.586 autorizações de fornecimento no exercício de 2025 e montante aproximado de R\$ 35 milhões transacionados no período. O aumento sustentado do volume foi acompanhado por controle de desempenho, sendo registrado tempo médio entre pedido e recebimento de 10,8 dias, indicador monitorado como parte das práticas de lead time de fornecimento, aspecto explicitamente citado nas orientações da **GRI 204** como elemento relevante de impacto das práticas de compra sobre fornecedores. O monitoramento desse indicador demonstra atendimento ao requisito de transparência sobre como as práticas de compra influenciam a dinâmica da cadeia fornecedora.



O departamento manteve controle sistemático das entradas fiscais de materiais e serviços, com média aproximada de 1.900 notas fiscais registradas por mês e cerca de R\$ 3 milhões mensais em valores de entrada, com processos formais de conferência e registro. Essa prática assegura base confiável de dados econômicos de compras, atendendo à recomendação metodológica do conteúdo **GRI 204-1** de utilização de dados financeiros por regime de competência para apuração de indicadores de gastos com fornecedores.



Em conformidade com o conteúdo **GRI 3-3** e com as orientações complementares da **GRI 204**, as práticas de compra adotadas consideraram impactos na cadeia de fornecedores, com aplicação de processos formais de cotação, negociação técnica e comercial, padronização de especificações, planejamento de compras recorrentes e diálogo com fornecedores estratégicos. Foram observadas e monitoradas rotinas de emissão de pedidos, condições de pagamento, estabilidade de relacionamento contratual e preços de compra negociados, evidenciando gestão ativa de fatores que podem causar ou mitigar impactos negativos na cadeia, conforme previsto na norma temática.

A análise do perfil das solicitações identificou que, aproximadamente, 27% dos pedidos ocorreram em caráter de urgência, com concentração em áreas assistenciais e de manutenção. O diagnóstico foi tratado como indicador de impacto das práticas internas sobre a previsibilidade da cadeia fornecedora e resultou na implantação de cronograma estruturado de compras. Essa medida configura ação concreta de ajuste de prática de compra para reduzir urgências, melhorar previsibilidade e mitigar pressão operacional sobre fornecedores, atendendo diretamente à orientação da **GRI 204** de descrever medidas adotadas para ajustar práticas que possam gerar impactos negativos.



No âmbito da gestão contratual, em aderência ao conteúdo **GRI 3-3 — Gestão de Temas Materiais** — e às orientações da **GRI 204 — Práticas de Compra** quanto ao fortalecimento da governança na cadeia de fornecedores, a Unimed Vale Novo Paulista deliberou em 2025 pela contratação de uma nova ferramenta especializada de gestão do ciclo de vida de contratos (CLM — Contract Lifecycle Management), destinada a substituir o modelo predominantemente baseado em repositório documental e controles paralelos. A decisão foi motivada pelo crescimento do volume contratual, pelo mapeamento de 357 contratos assistenciais, pela existência de 190 contratos ativos sob gestão direta do departamento de Compras e pela identificação de riscos operacionais e jurídicos associados à baixa automação, à rastreabilidade limitada de versões e à ausência de indicadores gerenciais robustos.

Em 2025, a Unimed Vale Novo Paulista estabeleceu relação comercial ativa e periódica com 814 fornecedores diretos e indiretos, considerando todas as células de negociação.

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 a operação.



Uma nova plataforma de gestão contratual foi selecionada com base em critérios de governança, automação de processos, capacidade de integração e geração de inteligência gerencial, representando medida concreta de melhoria estrutural na forma de gestão do tema material, contratos e compras, conforme requerido pela **GRI 3-3** no que se refere à adoção de ações para tratamento de riscos e aprimoramento de controles. A ferramenta implantada permite a centralização integral dos contratos em base única, eliminando a dependência de planilhas e controles dispersos, e introduz workflows customizáveis de requisição, elaboração, análise, negociação e aprovação, com definição de regras de alçada e trilhas de auditoria completas.

Entre os principais diferenciais aplicados, destacam-se o controle automatizado de prazos e vencimentos com alertas inteligentes, o fluxo digital de aprovações com registro de responsáveis e tempos de etapa, a revisão colaborativa de documentos contratuais em ambiente seguro, a extração automática de dados relevantes por meio de recursos de inteligência artificial e a geração de painéis executivos com indicadores de desempenho contratual. A solução também amplia a transparência e a integração entre áreas demandantes, jurídica, compras e gestão, assegurando acesso controlado às informações e promovendo maior confiabilidade na tomada de decisão.

A adoção da ferramenta CLM reduz significativamente riscos de perda de prazo, falhas de renovação, descumprimento de obriga-

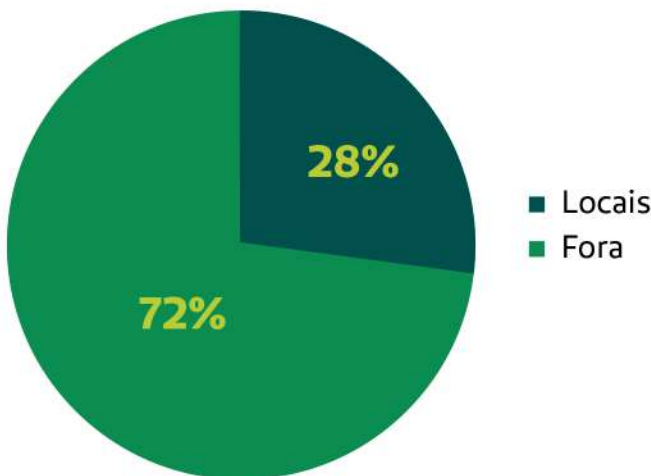
ções e inconsistências de versão contratual, configurando medida objetiva de mitigação de impactos negativos associados às práticas de contratação e relacionamento com fornecedores, conforme previsto nas orientações da GRI 204. Adicionalmente, a automação dos fluxos e a padronização de processos contribuem para redução de tempo de ciclo contratual, aumento de previsibilidade e fortalecimento da governança, evidenciando evolução concreta do modelo de gestão e cumprimento dos requisitos de relato sobre como o tema material é gerenciado e continuamente aprimorado.

Foram ainda iniciadas ações estruturantes como criação de indicador de percentual de economia em compras com base em comparação com preços de mercado, definição de nova política de gestão de contratos, implantação de cronograma de compras e estudo de ampliação do escopo de controle contratual sob responsabilidade do departamento de Compras. Essas iniciativas demonstram desenvolvimento de métricas e mecanismos de monitoramento de desempenho, em linha com a expectativa da GRI de que a organização descreva como avalia a eficácia da gestão do tema material.

Para fins do conteúdo **GRI 204-1 — Proporção de gastos com fornecedores locais**, a organização definiu formalmente o conceito de fornecedor local com base na região de atuação da cooperativa e identificou como unidades operacionais relevantes as estruturas assistenciais e administrativas com orçamento próprio de compras. A apuração

foi realizada com base nos dados financeiros por competência do período de relato, conforme recomendado pela norma. No período analisado, o total de gastos com fornecedores somou R\$ 36.100.346,45, dos quais R\$ 9.965.811,06 correspondem a fornecedores locais e R\$ 26.134.535,39 a fornecedores de outras regiões, resultando em uma proporção de 27,6% de compras locais e 72,4% de compras não locais. A metodologia de cálculo encontra-se formalizada, auditável e aderente aos critérios de transparência e comparabilidade previstos no indicador, assegurando consistência na divulgação quantitativa.

tema compras é gerido de forma estruturada, monitorada e orientada à redução de riscos e ao fortalecimento responsável da cadeia de fornecedores.



Dessa forma, o conjunto das práticas, controles, indicadores, medidas de mitigação e planos de evolução descritos demonstra o atendimento aos conteúdos **GRI 3-3 — Gestão de Temas Materiais** — e **GRI 204 — Práticas de Compra**, incluindo o conteúdo específico **GRI 204-1**, evidenciando que o





FORNECIMENTO RESPONSÁVEL

GRI: 205-2; 408-1; 409-1; 412-1;
414-1; 414-2

Para reiterar os padrões e comportamentos que se espera dos fornecedores, a Unimed Vale Novo Paulista atua com o Manual do Fornecedor, disponível no portal www.unimedvalenovopaulista.com.br, além de integrar cláusulas em seus contratos de fornecimento.

Os documentos reforçam temas como a obrigatoriedade do cumprimento da 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 apoia a formação de uma rede de parceiros alinhada aos valores da cooperativa. Através dos requisitos que são avaliados (prazo, qualidade na entrega, precificação, documentação atualizada, entre outros), direciona-se aspectos que são relevantes para a Unimed Vale Novo Paulista. Em 2025, 77 fornecedores foram avaliados, tendo suas práticas estimuladas para desenvolver negócios mais responsáveis e sustentáveis.

MONITORAMENTO DE FORNECEDORES AUTOMATIZADO (D412-1, D414-1)

Caso sejam identificadas quaisquer situações de descumprimento da legislação

vigente ou das políticas estabelecidas pela Unimed Vale Novo Paulista, podem ser aplicadas medidas de acordo com a 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.

CÓDIGO CONDUTA **LGPD – COLABORADORES**

GRI: 102-17; 102-16; 205-2

Estabelece as diretrizes de conduta obrigatórias para todos os colaboradores da Unimed Vale Novo Paulista, assegurando a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a RN ANS nº 507/2022 e as políticas internas de privacidade e segurança da informação. Aplica-se a todos os colaboradores, estagiários, terceirizados e prestadores de serviço que, no exercício de suas atividades, tenham acesso a dados pessoais. O documento também é apresentado aos novos colaboradores e novos cooperados ao ingressarem durante o processo de integração. 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 qual-

quer 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 a confidencialidade do manifestante. **Telefone: (12) 3654-8616**



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

Ano	FATURAMENTO TOTAL
2022	115.544.634,71
2023	151.384.399,00
2024	195.010.353,96
2025	224.278.368,51

*Incluindo Farmácia e Hospital

Balanco patrimonial,
Parecer Fiscal do Conselho
Fiscal e Relatório de Auditores

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.



Faturamento por modalidade

Ano	Pré-Pagamento	Fator de Coparticipação	Custo Operacional	FATURAMENTO
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
2025	99.178.422,49	5.531.979,88	112.730.311,64	217.440.714,01

*Somente a operadora

Capital Social Integralizado

Capital Social	
2022	6.285.755
2023	6.482.826
2024	6.712.733
2025	6.878.615
Balancete 2.5.1	

Juros sobre Capital de Terceiros

Juros sobre Capital de Terceiros	
2022	739.613
2023	1.478.238
2024	1.337.350
2025	845.778
Balancete 4.5.3	

Distribuição dos Ingressos Totais

Ingressos Totais	
2022	88.148.768
2023	105.960.540
2024	128.898.608
2025	147.524.968
Balancete conta 3	

Resultado Econômico

Resultado Econômico	
2022	3.940.353
2023	2.642.580
2024	13.588.204
2025	11.011.771
DRE	

Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2025	2024
a) Ingressos e receitas	192.791.042,34	165.557.529,20
a1) Contraprestações emitidas líquidas	164.063.689,65	146.537.269,13
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	28.893.335,93	19.524.280,46
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(165.983,24)	(504.020,39)
b) Variação das provisões técnicas	(20.217,00)	(18.066,27)
b1) Provisão de Técnica	(20.217,00)	(18.066,27)
b2) Outras	-	-
c) Receita líquida operacional	192.811.259,34	165.575.595,47
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais e sinistros	129.306.201,20	111.535.061,22
d1) Eventos indenizáveis líquidos	111.899.779,55	102.413.341,93
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(32.214,14)	(9.229,53)
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	17.438.635,79	9.130.948,82
e) Insumos adquiridos de terceiros	13.951.121,72	9.831.339,72
e1) Despesas de comercialização	13.432,26	23.725,80
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e3) Despesas com serviços de terceiros	9.360.303,41	5.125.164,11
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	3.004.581,27	2.571.288,82
e5) Despesas Financeiras	1.394.412,72	2.111.160,99
e6) Despesas patrimoniais	178.392,06	-
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	-	-
f) Valor adicionado bruto	49.553.936,42	44.209.194,53
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	787.987,05	707.895,76
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	48.765.949,37	43.501.298,77
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	9.238.656,91	8.093.655,46
i1) Receitas financeiras	7.757.699,04	6.731.582,20
i2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i3) Outras	1.480.957,87	1.362.073,26
(1) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	58.004.606,28	51.594.954,23
Valor adicionado a distribuir (1) e Total distribuído (II) devem ser iguais	-	-

Cabe destacar o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno de 36% no ano de 2025.

Índice de Endividamento e Liquidez

	2025	2024	2023	2022
Endividamento Geral:	47%	53%	59%	54%

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 47%, o que demonstra a solidez financeira da cooperativa com todos os compromissos rigorosamente em dia, representando um fluxo de caixa saudável.

	2025	2024	2023	2022
Índice de Liquidez Corrente:	1,67	1,96	1,81	1,77

O fluxo de caixa apresentou um índice de liquidez corrente de 1,67, evidenciando uma situação de estabilidade e liquidez financeira, com uma melhoria no ciclo financeiro (prazo médio de recebimento versus prazo médio de pagamento).

	2025	2024	2023	2022
Índice de Liquidez Geral:	1,45	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 2025 aponta para R\$ 1,67. Isto significa que, para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo a cooperativa tem R\$ 1,67 para pagá-la. Ao olhar para a Liquidez Geral, há R\$ 1,45 à disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

Desta forma, 2025 se encerrou com sobra de R\$ 34.566.998,17 frente à regra de Capital Regulatório exigida pela ANS.

Despesas Administrativas

2022	11.992.477
2023	14.276.454
2024	16.852.754
2025	19.511.004
DRE	

As despesas administrativas tiveram relevância similar às do ano de 2024, ficando em 18%.

Demonstrativos de Resultados

	2025	2024	2023	2022
Receita Bruta	189.868.948,78	165.557.529,20	133.126.912,60	108.801.825,35
Receita Líquida	189.889.165,78	165.575.595,47	133.098.099,06	108.805.703,77
Ebitda	5.859.469,05	10.040.808,76	- 63.777,31	- 379.895,42
Resultado Líquido	11.011.770,85	13.588.204,28	2.642.580,00	3.940.353,00

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO – EM MILHARES DE REAIS

[D201-1]

	2025	2024
a1.1) Produção e Remuneração direta	13.757.665,55	12.359.221,75
e) Insumos adquiridos de terceiros	11.029.028,16	9.831.339,72
b) Remuneração do governo – Impostos/Taxas/Contribuições	4.282.737,49	3.663.253,17
a2) Colaboradores	26.654.710,80	19.266.927,80

ÍNDICE REMISSIVO

Sumário de Conteúdo GRI

CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
CONTEÚDOS GERAIS			
GRI 2 - 1	Detalhes da organização	14	
GRI 2 - 2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	24,154	
GRI 2 - 3	Período de relato, frequência e ponto de contato	154	
GRI 2 - 4	Reformulações de informações	154	
GRI 2 - 5	Verificação Externa	154	
GRI 2 - 6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	14,24,26,71,72,134	
GRI 2 - 7	Empregados	114	
GRI 2 - 8	Trabalhadores que não são Empregados	114	
GRI 2 - 9	Estrutura de governança e sua composição	9,12,88	
GRI 2 - 11	Presidente do mais alto órgão de governança	7	
GRI 2 - 12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	71,84,88	
GRI 2 - 13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	84,88	
GRI 2 - 14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	84,88,156	
GRI 2 - 15	Conflitos de interesse	172	
GRI 2 - 16	Comunicação de preocupações cruciais	71,172	
GRI 2 - 17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	111	
GRI 2 - 18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	110	
GRI 2 - 19	Políticas de remuneração	110,124	
GRI 2 - 20	Processo para determinação da remuneração	110,124	
GRI 2 - 21	Proporção da remuneração total anual	124	
GRI 2 - 22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	10,71,84,88,134	Mensagem do Gestor
GRI 2 - 23	Compromissos de política	24,72,88	
GRI 2 - 24	Incorporação de compromissos de política	24	
GRI 2 - 27	Conformidade com leis e regulamentos	120,172	
GRI 2 - 28	Participação em associações	94	
GRI 2 - 29	Abordagem para engajamento de stakeholders	94	
GRI 2 - 30	Acordos de negociação coletiva	123	
TEMAS MATERIAIS			
GRI 3 - 1	Processo de definição de temas materiais	156,158	
GRI 3 - 2	Lista de temas materiais	158	
GRI 3 - 3	Gestão dos Temas Materiais	147	
103 - ENERGIA			
103-1	Políticas e compromissos relacionados à energia	150,151,153,156	
103-2	Consumo e autogeração de energia dentro da organização		
201 - DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	74,172,179	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Vale Novo Paulista em 2025 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
202 - PRESENÇA DE MERCADO			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	118	
202-2	Presença no Mercado de Trabalho	118	

203 - IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS		
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	141
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	141
204 - PRÁTICAS DE COMPRA		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	141,165,168,169
205 - COMBATE À CORRUPÇÃO		
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	172
301 - MATERIAIS		
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	144
302 - ENERGIA		
302-1	Consumo e Energia Dentro da Organização	71,72,151
302-4	Redução do consumo de energia	151
303 - ÁGUA E AFLUENTES		
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	
303-3	Captação de água	147
303-4	Descarte de água	
303-5	Consumo de água	
306 - EFLUENTES E RESÍDUOS		
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	
306-3	Derramamentos significativos	15,148
306-4	Transporte de resíduos perigosos	
306-5	Corpos d'água afetados por descarte e/ou escoamento de água	
307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL		
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	144
308 - AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	141
308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	
401 - EMPREGO		
401-1	Novas contratações e rotatividade de Empregados	
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	124,125
401-3	Licença-maternidade/paternidade	
402 - RELAÇÕES DE TRABALHO		
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	123



ANS - nº 33415-4

Diretor Técnico: Dr. Paulo de Sá Leite Martins – CRM SP 47552



RUA CORONEL JOÃO DIAS GUIMARÃES, 435 - VILA SÃO JOÃO - CAÇAPAVA | SP
(12) 3654-8600 | 0800 013 0091

unimedvalenovopaulista.com.br

RELATÓRIO 2025
DE SUSTENTABILIDADE