

Novos desafios nos impulsionam a ser melhores. Avante!



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Relatório de Sustentabilidade 2021



Estratégia e Análise



Sobre o Relatório [GRI 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56]

A Unimed Caçapava publica o Relatório de Sustentabilidade com periodicidade anual desde 2009 e a partir de 2018 compartilha resultados quantitativos e qualitativos na forma de relatório de gestão e sustentabilidade na metodologia GRI – Global Reporting Initiative. A metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e da prestação de contas para a sociedade, de forma clara e consistente, a respeito de seu desempenho nos aspectos de governança, social, ambiental e econômico.

O documento publicado reflete as operações da cooperativa, realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, com alguns comparativos há anos anteriores, demonstrando o compromisso da Unimed Caçapava com a transparência de suas ações atendendo seus públicos de relacionamentos: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade local, governos e instituições.

O conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade reúne as informações sobre a Unimed Caçapava, inclusive as demonstrações financeiras referentes ao quadriênio de 2018 a 2021. Ele foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial e formato digital. A edição anterior foi publicada em 17 de maio de 2021 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: www.unimedcpv.com.br.

As operações cobertas por este relatório incluem a Sede Administrativa, Hospital, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Espaço Viver Bem. Os dados deste relatório extraídos das Demonstrações Contábeis e do Balanço Patrimonial de 2021, documento submetido à auditoria independente – ADVISER Sul Auditores Independentes registrado no CRC/

SC sob o nº 05655/O-9, seguem as normas de contabilidade adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). O acesso para as Demonstrações Contábeis, o Balanço Patrimonial e o parecer da auditoria estão mencionados ao final deste relatório.

A construção deste relatório foi possível através da utilização de informações coletadas por sistemas de gestão, controles internos e por reuniões com as áreas que compõem a cooperativa: Gestão de Pessoas, Contabilidade, Financeiro, Compras e Suprimentos, Controladoria, Projetos, Tecnologia da Informação, Comercial, Jurídico, Marketing, Mercado e Regulação, Atendimento, Relacionamento com o Cliente, Faturamento, Secretaria, NAM, Autorização, SOU, Farmácia, Hospital, Laboratório, Espaço Viver Bem e Ambulatório.

Para este relatório, não se buscou aferição externa, esta publicação dará sequência para os próximos Relatórios de Sustentabilidade, onde as publicações serão realizadas anualmente e estarão disponíveis em formatos totalmente digitais. Quanto às informações publicadas no relatório anterior, não houve necessidade de alterações/reformulações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao Escopo e Limites de Aspectos utilizados anteriormente.

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

Desejamos a todos, uma excelente leitura deste conteúdo.

- Estratégia e Análise **03**
- Mensagem da Diretoria **04**
- Mensagem do Gestor **05**
- Sistema Unimed **06**
- Perfil Organizacional **06**
- Recursos Próprios **08**
- Aspectos Materiais Identificados e Limites **28**
- Engajamento de Stakeholders **29**
- Governança **46**
- Ética, Integridade e Sustentabilidade **51**
- Desempenho Econômico/Financeiro **61**
- Balanço Patrimonial **61**
- Parecer Conselho Fiscal **61**
- Relatório Auditores **61**
- Índice Remissivo **64**
- Anexos **65**

Como Identificar a Diretriz GRI no Relatório 102-55

Durante a elaboração dos textos, figuras e gráficos, serão apresentados os indicadores GRI, que estão organizados por ordem no índice remissivo, ao final do relatório na pág. 64.

Expediente

Produção e Editoração: Papaya Comunicação
Redação e revisão: Equipes de Projetos, Marketing Unimed Caçapava
Projeto Gráfico: Papaya Comunicação
Fotos: Shutterstock e arquivo Unimed Caçapava

Mensagem da Diretoria [GRI 102-14]



Dr. Paulo de Sá Leite Martins
DIRETOR PRESIDENTE



Dr. Danilo Garcia de Araújo
DIRETOR VICE-PRESIDENTE



Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti
DIRETOR SUPERINTENDENTE

Prezados colegas cooperados, chegamos não só ao fim de mais um exercício anual, mas também, ao término de mais um mandato de quatro anos. Foram anos marcados por acontecimentos nacionais, regionais e intrínsecos ao sistema cooperativista estadual altamente impactantes, desafiadores e ameaçadores para a nossa cooperativa médica.

Numa breve retrospectiva, esta diretoria rememora que iniciamos o ano de 2018 com perspectiva nacional otimista e de crescimento econômico, fruto da proximidade das eleições presidenciais. Resultado da projeção regional da robustez econômica, operacional e administrativa da nossa Unimed, o grande desafio que passamos a enfrentar foi o congelamento dos valores praticados no intercâmbio (que, à época, representava 60% de nossos atendimentos) e suas consequências tanto no nosso crescimento organizacional, quanto para seguirmos avançando no aumento dos valores de honorários praticados junto ao nosso corpo de médicos cooperados.

Chegamos ao ano de 2019 em crescente projeção administrativa, social e econômica. Nossa Unimed recebe o Selo Prata de Sustentabilidade concedido pela Unimed do Brasil e ganha reconhecimento por implementar as melhores práticas de responsabilidade ambiental. Reinava, à época, cenário nacional e regional de incertezas e de estagnação econômica, o qual era agravado por regulamentações do setor de saúde suplementar. A taxa de desemprego atingiu 11% e houve crescimento de apenas 2% dos empregos formais na nossa área de atuação. Mereceram projeção, naquele ano, as ações e iniciativas sociais promovidas pelo nosso NAM (Núcleo de Atenção ao Médico Cooperado).

Adentramos 2020 e nos deparamos com um cenário inesperado, drástico e severamente desafiador, em que se instalou no nosso país a pandemia pelo novo coronavírus, impactando súbita e fortemente nossa cooperativa e nossa atuação como profissionais médicos. Esta Diretoria Executiva decidiu, ao analisar o cenário instalado, abrir três frentes de atuação estratégica, que foram: proteção da estratégia e da solidez de nossa cooperativa, célere adaptação às diretrizes sanitárias em nossas unidades de negócio e preservação da média de remuneração de nosso corpo de cooperados, com base na produção médica. Na ocasião, o setor de saúde suplementar passou por fase de estagnação, a taxa de desemprego bateu 14,1% e a inflação atingiu a marca de 4,5%. Nesse contexto altamente complexo, obtivemos êxito na conclusão das estratégias elencadas, com ênfase na conquista de ter sido a única cooperativa de nossa região que conseguiu garantir a média mensal de honorários a seu corpo de médicos cooperados nos meses iniciais e mais restritivos da pandemia (abril a julho), durante os quais ocorreu o impedimento do trabalho em consultório e eletivo hospitalar.

A pandemia e as consequências a ela atreladas permaneceram presentes também em 2021. Passamos por novas variantes e pelo avanço lento e desarmonizado da imunização nacional, num nítido cenário de conflitos técnicos e políticos. Fruto das flexibilizações necessárias e da retomada da procura pelos recursos de saúde, ocorreu aumento rápido e vertiginoso dos índices de sinistralidade, enquanto, numa flagrante visão distorcida dos efeitos da pandemia para as operadoras de planos de saúde, nosso órgão regulatório (ANS) divulga índice de reajuste negativo para planos particulares, distorção essa que se constituiu em mais um fator de grande dificuldade, por se converter em um

referencial utilizado por nossas empresas contratantes, nas renovações contratuais.

Esse breve histórico, somado aos nossos resultados e indicadores financeiros, administrativos e operacionais, nos motiva, sem qualquer dúvida, a ter orgulho de uma cooperativa de trabalho que, graças à competência e comprometimento de seus médicos cooperados, colaboradores e corpo diretivo, vem se mostrando não apenas resiliente, mas acima de tudo antifrágil, saindo fortalecida diante de sucessivos e importantes desafios.

Nossos sinceros agradecimentos a todos que têm percorrido conosco essa jornada. Somos, com muito orgulho e batendo no peito, Unimed Caçapava!

**Cuidem-se bem!
Seguimos juntos!
Saudações cooperativistas
e um abraço caloroso
da Diretoria Executiva!**

Mensagem do Gestor [GRI 102-5 / 102-15 / 102-45]



Daniel O. Paiva
GERENTE GERAL

Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Caçapava, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios relatando seus desafios e oportunidades, a fim de proporcionar uma análise real e equilibrada dos impactos e resultados, além de promover um diálogo transparente na prestação de contas ao público de interesse.

Nossa cooperativa completou 40 anos de história, uma vida de cuidado. Nesse tempo, todas as nossas ações têm sido guiadas pelo cuidado com a vida, compromisso compartilhado com cada um dos nossos médicos cooperados e colaboradores. Cada ano da nossa história ajudou a construir o resultado coletivo que temos hoje e o legado que deixaremos para as futuras gerações. Porém, quando olhamos para 2021, que é o foco deste Relatório, vemos que o que nos norteou até aqui esteve ainda mais fortalecido com nossa atuação no enfrentamento da pandemia do novo coronavírus. E é só porque temos uma construção importante, calcada em escolhas responsáveis, que pudemos realizar tudo o que fizemos neste ano.

Como alicerces do Sistema Unimed, os médicos cooperados são a razão da existência da cooperativa, sendo absolutamente fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa. O relacionamento dos médicos cooperados é baseado em confiança, diálogo, proximidade, ética, transparência e equidade. Atuar com ética, integridade e moralidade é indispensável e esses valores devem estar presentes em cada decisão e/ou atendimento prestado, auxiliando na busca dos resultados almejados, tendo como referência os valores institucionais da Unimed Caçapava.

Os últimos dois anos foram marcados por grandes mudanças relacionadas à covid-19. A saúde virou item fundamental nas famílias e empresas. Alia-se a este cenário a evolução tecnológica, determinando rapidez nas formas de contato e na transmissão de imagens e documentos. Em particular, isso permitiu que, mesmo isolados, passássemos a nos comunicar com nossos clientes, aproximando o agente de saúde do beneficiário. A Unimed Caçapava ficou atenta aos três pilares básicos: carteira de clientes, uso racional dos recursos disponíveis e, em especial, a expertise para abordar e gerenciar intercorrências derivadas desse período pandêmico. Estamos utilizando toda a nossa inteligência assistencial, de mercado e de comunicação para superar esse período.

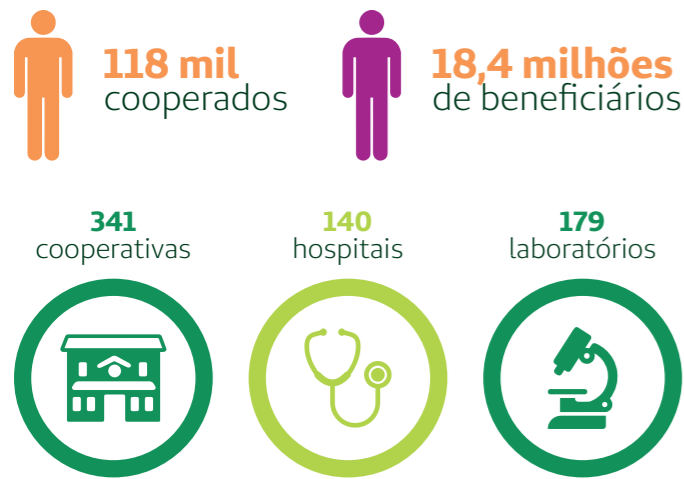
Diante do cenário da pandemia da covid-19 ficou mais evidente a necessidade das corporações, principalmente da área de saúde, contarem com a comunicação estruturada para combater a disseminação viralizada de informações falsas, e com planejamento estratégico visando a gestão de riscos, além da imprescindível credibilidade perante o público de relacionamento.

Mesmo com as dificuldades financeiras em vários setores da economia mundial, a Unimed Caçapava manteve a perenidade e a sustentabilidade do negócio. Graças a uma gestão transparente e responsável, garantindo a segurança necessária para todos.

Nosso propósito foi a sustentabilidade do nosso negócio e a dedicação para superar os desafios que se apresentavam, por meio da nossa experiência e de inovações. Comemoramos sim nossos 40 anos, de forma diferente, mas celebrando nosso maior bem: cuidar das pessoas – dos nossos cooperados, clientes, colaboradores e comunidade!

Sistema Unimed

O Sistema Unimed é considerado o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo, e é também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 86% do território nacional, contando com 341 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 18 milhões de beneficiários.



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

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

O beneficiário Unimed conta com mais de 118 mil médicos cooperados, 140 hospitais próprios e 13 hospitais dia, 179 laboratórios, além de 221 prontos atendimentos médicos, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir e assegurar qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico.

Perfil Organizacional

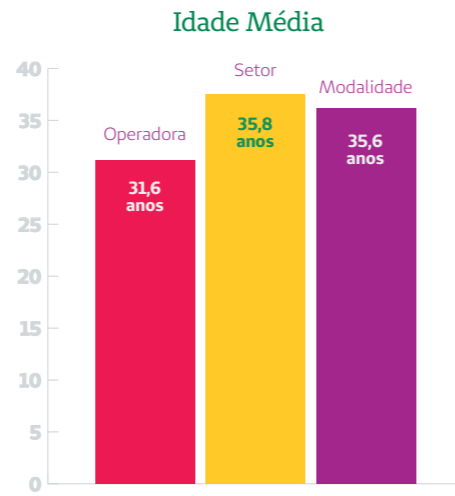
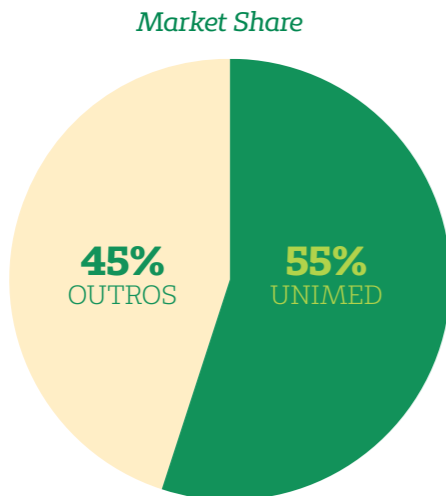
Unimed Caçapava [GRI 102-1 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7 / 102-9]

Atualmente, a Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico, CNPJ 48.721.401/0001-67, localizada na Rua Coronel João Dias Guimarães, 435, CEP 12281-350, na Cidade de Caçapava-SP [GRI 102-3], conta com 96 Médicos Cooperados, 260 funcionários diretos e 80 funcionários indiretos.

No ano de 2021 a área de ação da Unimed Caçapava, composta pelas cidades de Caçapava e Jambeiro, não obteve

crescimento no número de empregos formais, segundo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, indicador que tem relação direta com o número de vidas das empresas contratantes.

Com o pequeno crescimento do setor e a acirrada concorrência foi necessário um grande esforço para a manutenção de cerca de 14 mil beneficiários, com idade média de 32 anos, sendo classificada junto a ANS como operadora de pequeno porte de acordo com a quantidade de vidas (beneficiários). A marca Unimed possui um market share de 55% na área de ação da Unimed Caçapava.



Fonte: Sala de Situação/ANS/Dez/21

A Unimed Caçapava, enquanto Cooperativa estruturada, é formada pela Operadora de Planos de Saúde e demais Unidades de Negócios, as quais são convenientemente nominadas de Serviços ou Recursos Próprios, que desempenham papel preponderante em sua estratégia e sustentabilidade. Com uma rede prestadora de 159 profissionais, oferecendo serviços de diversas especialidades médicas, laboratoriais e de saúde ocupacional, além de atuar próximo aos clientes na gestão de sua carteira, na prestação de assistência ao beneficiário, proporcionando cuidado e acolhimento.

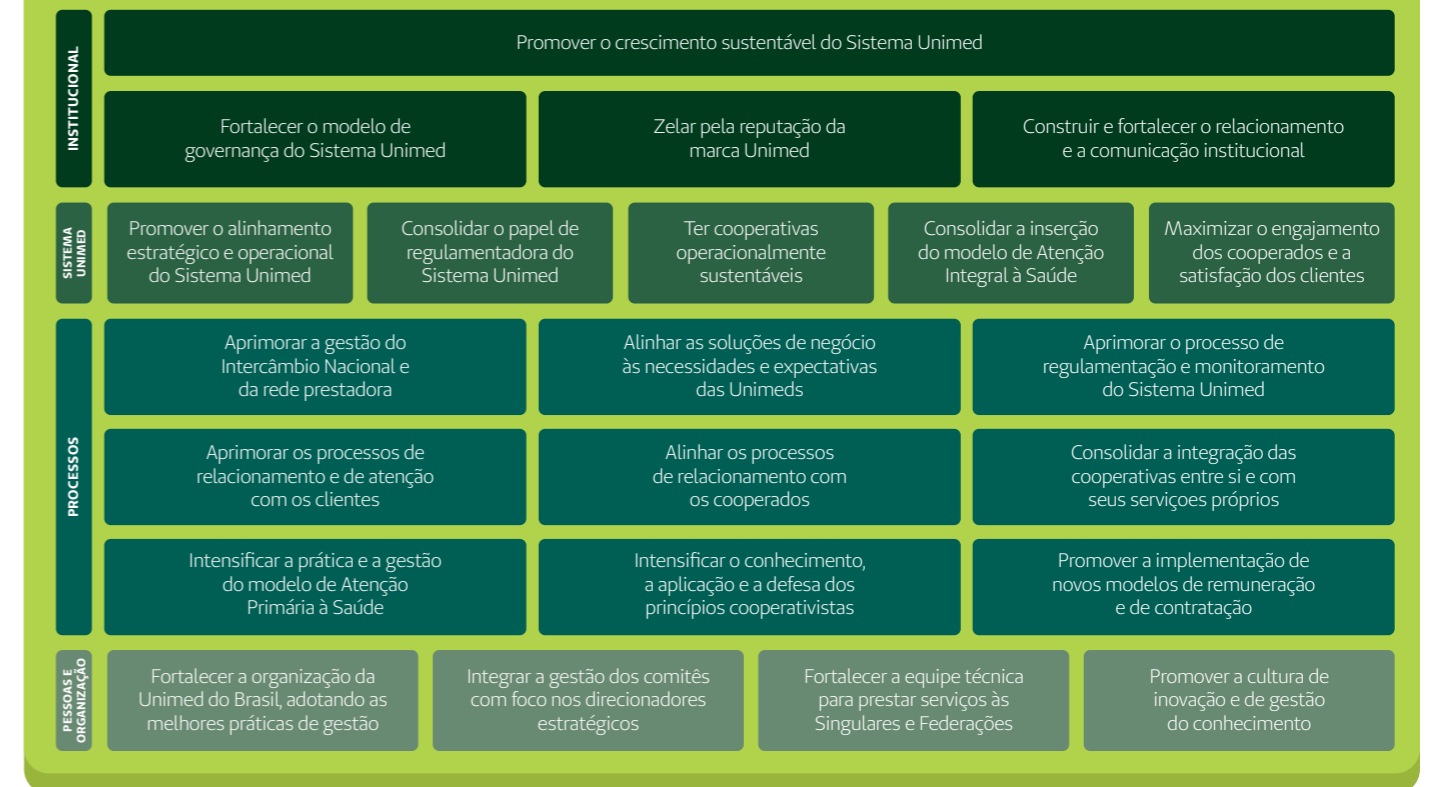
É regida pelo Estatuto Social, aprovado pela Junta Comercial de São Paulo, que tem como objetivo firmar, em nome de seus sócios, contratos e convênios de assistência à saúde com pessoas físicas e jurídicas, assim como contribuir para o desenvolvimento das condições sociais, ambientais e econômicas.

A regulamentação da operadora é definida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e dos serviços de

saúde pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). As diretrizes do Sistema Unimed estão definidas no Manual de Intercâmbio Nacional e Manual de Intercâmbio Estadual. Demais requisitos de outras partes interessadas são o atendimento à legislação vigente, critérios estabelecidos e relacionamento de qualidade.

A cooperativa está ligada à Unimed Federação do Estado de São Paulo (FESP), que integra as cooperativas Singulares de todo o estado e administradas de forma independente. Cada estado possui sua própria Federação, as quais constituem a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, denominada como Unimed do Brasil, sendo este o órgão de representação máxima do sistema cooperativo de saúde suplementar, que agrega a totalidade das Unimeds do país e é detentora legal da marca. A Unimed do Brasil é a representante nacional e internacional do Sistema das Sociedades Cooperativas Unimed e tem como missão integrar o Sistema Unimed, buscar o fortalecimento dos princípios cooperativistas e valorizar o trabalho médico.

MAPA ESTRATÉGICO DA UNIMED DO BRASIL 2019 - 2021





Recursos Próprios Sede Administrativa

A Unimed Caçapava integra o Sistema Unimed, a maior cooperativa de saúde do mundo. Para fazer jus a essa grandeza, a singular está localizada em um prédio que reúne no mesmo local sua unidade de atendimento ao cliente, laboratório, farmácia e saúde ocupacional.

Concentra também sua estrutura administrativa, composta pelos departamentos de compras, contabilidade, contas médicas, financeiro, gestão de pessoas, mercado e regulação, projetos, tecnologia da informação, secretaria e NAM.



Sede Administrativa
Rua Coronel João Dias Guimarães, 435
Centro – Caçapava/SP

A sede da cooperativa conta com 1.743,22 metros quadrados de área útil.



Farmácia

Desde que a OMS – Organização Mundial da Saúde – oficializou a batalha contra a covid-19 como uma pandemia, governantes de todas as partes do planeta começaram a adotar medidas sanitárias que objetivam a proteção à vida e o achatamento das curvas de casos da doença.

Profissionais da saúde de praticamente todas as classes foram convocados a assumir a linha de frente no embate contra o vírus, mas uma classe ganhou um destaque especial nesse momento: os farmacêuticos. Eles têm um papel fundamental na orientação à população sobre prevenção e sintomas, bem como no combate contra as fake news que envolvem a doença, além de diagnosticar e notificar possíveis casos sintomáticos. Entre 80 e 85% dos casos são leves, não necessitam hospitalização, devendo os casos suspeitos permanecer em isolamento respiratório domiciliar. Entre os casos que precisam de internação, cerca de 15% ficaram fora da unidade de terapia intensiva (UTI) e menos de 5% precisam de suporte intensivo (AMB, 2020). Assim, a Farmácia Unimed Caçapava buscou disponibilizar atendimento humanizado aos beneficiários, procurando colaborar com o restante do sistema de saúde, reduzindo a sobrecarga das unidades de urgência e emergência, bem como o risco de contaminação com o aumento do sistema de delivery.

Diante a essa nova realidade, a Farmácia Unimed Caçapava continuou em 2021 a adequar-se às mudanças. Promoveu treinamentos a toda equipe com tudo o que é necessário saber sobre esse novo momento: informações sobre o vírus, sobre a doença e seus sintomas, possíveis tratamentos discutidos pela mídia e sua real efetividade conforme o posicionamento dos órgãos oficiais.

Certificada com a ISO 9001:2015, por meio do órgão certificador DNV-GL, e em conformidade com a legislação da ANVISA e CRF (Conselho Regional de Farmácia).

Também foi necessário mudar toda a dinâmica de trabalho na farmácia. Foram adotadas medidas que minimizam a contaminação não só dos funcionários, mas também de todos os consumidores. Permitiu apenas um número reduzido de pessoas dentro do estabelecimento, disponibilizou álcool em gel 70% na entrada e nos caixas sinalizou a distância de 1,5m do balcão de atendimento e ofereceu materiais de proteção para toda a equipe.

O sistema de delivery durante o período da pandemia, merece destaque, uma vez que se apresenta como uma alternativa fundamental no atendimento ao público que necessita de assistência em medicamentos. O faturamento em 2021 apresentou aumento de 68% se comparado a 2020 e de 56% se comparado a 2018, apesar da suspensão de atendimento em vários consultórios médicos, aos índices de demissões nas empresas conveniadas e suspensão do desconto em folha por empresas.



Farmácia Unimed
Rua Coronel João Dias Guimarães, 435
Centro – Caçapava/SP

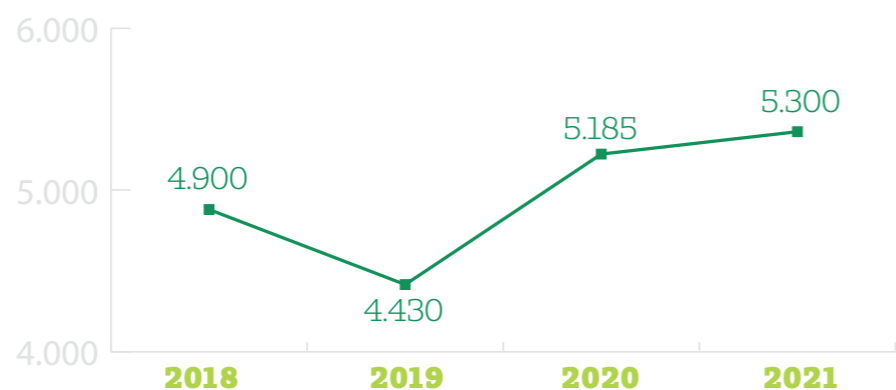
	2018	2019	2020	2021
Faturamento	R\$ 1.822.419,08	R\$ 1.945.240,71	R\$ 1.701.430,87	R\$ 2.860.236,32
Ticket-Médio	R\$ 113,64	R\$ 134,51	R\$ 139,19	R\$ 218,57

O ticket médio em 2021 aumentou 92% se comparado com 2018.

**Faturamento
2021**

R\$ 2,8 milhões

Entregas Realizadas



Em 2021, o Sistema Alpha 7 foi implantado com o intuito de melhorar os processos, a confiabilidade e estreitar laços com as empresas parceiras, facilitando suas atividades e inserindo-as no dia a dia da farmácia. Isso foi possível devido a ferramenta WEB CONVÊNIO, permitindo que a empresa conveniada acesse:

- Saldo de funcionários
- Cadastros
- Compras para subsídio
- Inativação de cadastros e acesso a faturas.

Ação de Divulgação - Empresa Yushiro

No dia 17 de setembro de 2021, foi realizada uma visita na empresa conveniada para apresentação, captação de clientes e divulgação da Farmácia Unimed. Foi repassado aos conveniados os benefícios e facilidades nas compras na Farmácia.

Explicando:

- Modalidades de pagamento (desconto em folha, cartão (crédito/débito), dinheiro, PIX);
- Atendimento humanizado e ágil;
- Entregas gratuitas a partir de R\$ 15,00 - atendimento em toda a cidade de Caçapava, e principalmente a realização de entrega na empresa;
- Pedidos solicitados via telefone, aplicativo de comunicação (WhatsApp);
- Encomendas dos produtos e medicamentos;
- Preços acessíveis;
- Assistência farmacêutica.

Foi entregue também aos beneficiários um folder da Farmácia Unimed constando os benefícios mencionados acima, com um chocolate de brinde e na oportunidade, foi entregue o Puravit Imune para conscientização de fortalecer o sistema imunológico perante a pandemia da covid-19.



Semana SIPAT - Empresa Yushiro

No dia 24 de setembro de 2021 a farmácia foi convidada a participar da Semana SIPAT da Yushiro. Nesse dia, foi preparado um folder para conscientização dos beneficiários(as) quanto aos perigos da Hipertensão, como evitá-

-los e explanamos o assunto. Foi realizado a aferição da pressão de cada colaborador(a), verificando se estavam nos parâmetros definidos pela Sociedade de Cardiologia sendo dado um feedback para cada participante.



Desde 2019, a Farmácia Unimed Caçapava dispensou medicamentos oncológicos aos seus pacientes em atendimento a Resolução Normativa - RN nº 465/2021 da ANS, que concede aos pacientes oncológicos a medicação necessária para tratamento do câncer. Essa é mais uma forma de demonstrar o quanto a Unimed Caçapava é preocupada com a saúde de seus clientes, disponibilizando

formas diferenciadas de serviços e produtos que propiciem bem-estar.

Em 2022 a Farmácia tem como objetivo continuar com as visitas nas empresas conveniadas visando apresentar o recurso e captar novos clientes.

SOU

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

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

Em 2021, houve a retomada dos atendimentos presenciais nas instalações do SOU Unimed Caçapava, respeitando todos os cuidados com distanciamento e com horários mais espaçados, para que os beneficiários não permaneçam no local durante muito tempo.

Há 20 anos, com foco na prevenção da saúde e da integridade física dos trabalhadores, o SOU elabora e administra programas exigidos pelo Ministério do Trabalho e Previdência e demandas do E-Social de empresas.

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



SOU Unimed
Rua Coronel João Dias Guimarães, 435
Centro - Caçapava/SP

O número de colaboradores atendidos no ano foi de 3.472.



PCMSO

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



PGR

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



Serviços Médicos

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

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

Laboratório

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

O Laboratório Unimed Caçapava adotou medidas preventivas para evitar o avanço da pandemia do novo coronavírus. Com base em seu Plano de Contingência, manteve ações que reforçam a segurança de pacientes, acompanhantes e profissionais da saúde.

Com uma estrutura moderna com salas de coleta de sangue e sala para curva glicêmica (adulto e infantil), equipamentos de última geração e uma ampla recepção para garantir o melhor atendimento e resultados de exames mais rápidos. Referência em atendimento na cidade de Caçapava, o Laboratório Unimed Caçapava possui certificação nível Excelente pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ).



A estrutura do Laboratório Unimed Caçapava é composta:

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

Em 2021 o laboratório atendeu 30.315 clientes, gerando um total de 361.727 exames; 83% dos exames são totalmente automatizados com interfaceamento bidirecional. Desse total de exames, 13% são terceirizados. Portanto, o laboratório executa 87% dos procedimentos.

Laboratório Unimed
R. Bento Viêira de Almeida, s/nº
Centro, Caçapava - SP

30.315
clientes

361.727
exames

Pesquisa de Satisfação do Laboratório

Pesquisa de Satisfação Cliente - Laboratório Unimed Caçapava					
Recepção					
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Rapidez no atendimento	94	37	6	3	0
Cordialidade no atendimento	103	32	2	0	0
Cumprimento do prazo de entrega	107	28	3	0	0
Confiabilidade dos exames	97	40	1	0	0
Coleta					
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Rapidez no atendimento	92	36	3	1	1
Cordialidade no atendimento	105	29	0	1	0
Eficiência na técnica de punção venosa	97	31	1	2	1

RECEPÇÃO
2021

MUITO SATISFEITO

97%

COLETA
2021

MUITO SATISFEITO

97%

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS - Nº 33415-4

Declaração de Participação

A Unimed de Caçapava concede a

LABORATÓRIO UNIMED CAÇAPAVA

o Certificado de Participação pela qualificação apresentada nas Dimensões de Segurança, Conforto e Experiência do Cliente Unimed, participando do processo de implantação de melhoria contínua da Rede Prestadora da Cooperativa.

Dr. Paulo de Sá Leite Martins
Presidente

Emissão: 03/11/2020

Validade: 03/11/2021

Hospital

A covid-19 pegou o mundo inteiro despreparado, e para o enfrentamento desta doença pouco conhecida, o Hospital Unimed Caçapava continuou em 2021 a se organizar, transformar a metodologia de trabalho já consolidada para atender às novas demandas, adaptar espaços físicos, capacitar e proteger seus profissionais.

Em determinadas situações de isolamento foi através do contato com os colaboradores da enfermagem, higienização, fisioterapia, médicos e do carinho no preparo das refeições, que muitos dos pacientes receberam conforto e se sentiram mais acolhidos e seguros. Com tudo isso, foi possível chegar ao fim de 2021 de forma positiva e inovadora.



Hospital Unimed

Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 - km 1
Parque Residencial Maria Elmira - Caçapava/SP 12285-020

Hospital Unimed Caçapava



164
partos



1.932
cirurgias



960
pequenos
procedimentos

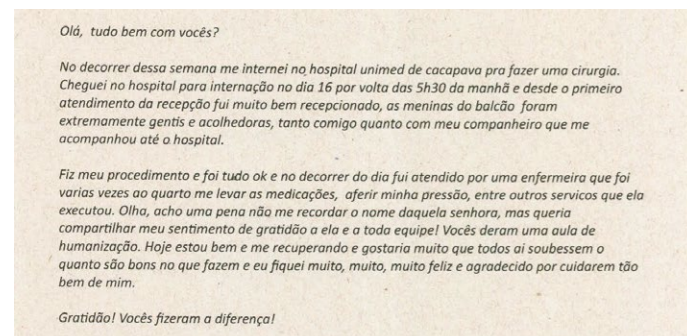


1.903
internações



Pronto Atendimento

Diversas foram as alterações estruturais para seguir com os atendimentos aos beneficiários e proporcionar segurança e respeito a todos os envolvidos. Destaca-se a transferência do pronto atendimento infantil para o prédio em que funcionava o Posto de Coleta. Com isso, foi possível receber dos beneficiários, o reconhecimento pelo trabalho realizado:



Identificação do Cliente:

Nome do paciente: *Marcos Roberto do Amaral*

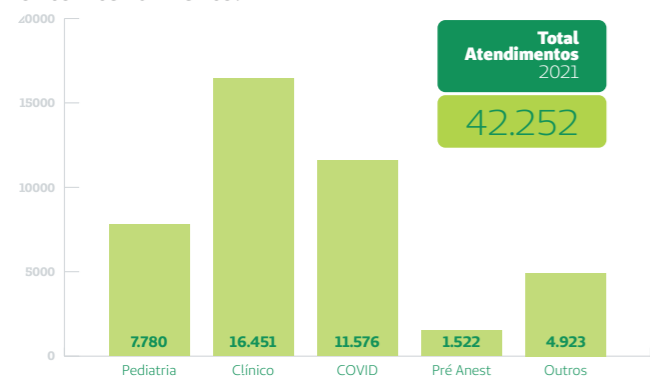
Código do cartão: *091.0902.350.003.00-4* Telefone: *12 99683.1097*

E-mail: *marcosamaral0770@gmail.com*

Comentário(s):

A equipe de funcionários muito bem treinada, trabalham com dedicação e em equipe, todos muito gentis e preocupados com o bem estar do paciente, a todo momento trabalham com profissionalismo demonstrando muito conhecimento dos procedimentos executados. Me chamaram a atenção a forma de lidar com o paciente tratando com respeito e ouvindo as queixas e solicitações. Parabéns a todos os funcionários que me acompanharam e se dedicaram para que o meu conforto e recuperação fossem as melhores possíveis. Muito obrigado pela atenção.

Durante 2021 o Hospital Unimed Caçapava teve uma média de 3.521 atendimentos mensais e um total de 42.252 atendimentos realizados em seus três ambientes de Pronto Atendimento:



No ano de 2021 o Hospital Unimed Caçapava continuou a contar com 3 Prontos Atendimentos – 1) COVID, 2) NÃO COVID e 3) Pediátrico.

Nesses 3 ambientes, os colaboradores utilizam os EPIs descritos para cada área, conforme Manual de Padronização de EPIs. Há também uma intensificação na higienização e na área destinada ao paciente suspeito ou confirmado de covid-19. Os colaboradores assistenciais permanecem atendendo somente os pacientes da ala a que foi designado no início do plantão e os fluxos de entrada e saída foram totalmente segmentados como forma de reduzir o cruzamento de pessoas nos fluxos.

Enfermagem

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

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

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

Raios-X

Para os exames radiológicos foi implantado um protocolo de segurança definindo um fluxo, com comunicação prévia da enfermagem para os casos suspeitos ou confirmados de covid-19, onde os mesmos utilizam os EPIs definidos pela Segurança do Trabalho juntamente com o Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) – avental, máscaras, óculos e luva. Após o término de cada exame, é realizada a higienização de toda a sala, não importando se o paciente é COVID, NÃO COVID ou Pediátrico. As imagens são disponibilizadas via sistema ao médico plantonista, evitando a circulação e contato com o ambiente contaminado.



Exames Laboratoriais

O laboratório continuou com seu papel fundamental no combate a covid-19, pois os protocolos preconizados indicavam vários exames laboratoriais para auxiliar no diagnóstico e evolução dos pacientes. Para atender o aumento das demandas de exames RT/PCR e agilidade na entrega dos resultados, o Laboratório firmou contrato com novos

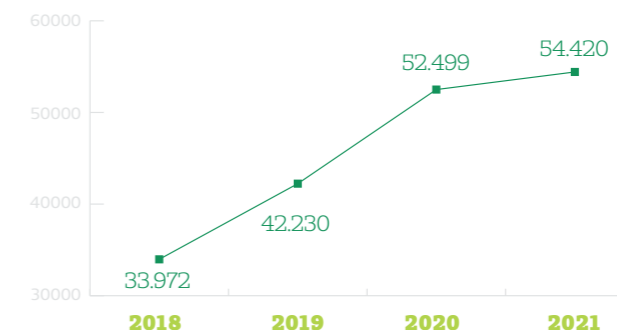
laboratórios de apoio: Laboratório Apoiolab para a realização dos exames de detecção para o novo coronavírus com o método RT/PCR teste molecular.

No ano de 2021 foram realizados no total de 4.444 exames de RT/PCR.



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

Exames realizados nos últimos 4 anos



DECLARAÇÃO
Declaramos que:

UNIMED DE CAÇAPAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

situado na
ROD. JOÃO DO AMARAL GURGEL - KM 1, N.º 1225, N.º - - SAPE II - CAÇAPAVA - SP - CEP: 12285-810 - BRASIL

está inscrito sob o nº 06172 no
PNCQ - Programa Nacional de Controle de Qualidade
tendo obtido no ano de
2021
a classificação
EXCELENTE
nas determinações das amostras-controle do ensaio de proficiência
das especialidades ao lado declaradas.
Rio de Janeiro, 15 de fevereiro de 2022
Dr. Francisco Edison Pacífico Guimarães
Superintendente

Participante: 06172
Página 15 de 15

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

Foram realizadas ações e melhorias para atender as necessidades do paciente na prevenção de controle de infecção hospitalar. Controle e monitoramento dos pacientes suspeitos e confirmados de covid-19 e orientações para pacientes e acompanhantes:

- Atualização anual do Programa de Controle de Infecção Hospitalar;
- Acompanhamento de vigilância no pós-cirúrgico dos procedimentos. Levantamento de estatísticas, apresentação das evidências realizadas nas áreas, ações e interações do SCIH nos setores através de visitas técnicas, treinamentos na internação, berçário, centro cirúrgico, central de material esterilizado, farmácia, nutrição, laboratório e serviço de limpeza e higienização.

Conforme as atualizações do Ministério da Saúde no protocolo da covid-19, foi realizado treinamento com a equipe e reuniões com discussões para desenvolver métodos e estratégias para enfrentamento da pandemia. Houve um

aumento dos casos em janeiro que se estendeu até julho de 2021. Através das reuniões e tomadas de decisão com a equipe médica, gerência hospitalar, enfermagem, SCIH e farmácia ficou definido de acordo com aumento dos casos a necessidade da mudança da rotina do hospital, ampliando e alterando o fluxo de atendimento a covid-19. Foram suspensos os procedimentos cirúrgicos eletivos, devido à falta de medicação e leitos disponíveis. A partir do dia 22 de março de 2021 foi alterado o atendimento do pronto atendimento e internação, expandindo o número de leitos para covid-19, como alternativa foram utilizadas as novas áreas (ampliadas após reforma: recepção, internação e sala de recuperação pós anestésico - RPA), realizando um plano de contingência, montando uma tenda que auxiliou como entrada do fluxo de pacientes NÃO COVID-19 para internação geral. O pronto atendimento para atendimento NÃO COVID-19 foi a sala de RPA. O retorno para a rotina do modelo habitual de atendimento foi no dia 10 de julho de 2021, reestabelecendo os procedimentos cirúrgicos e fluxo de internação e pronto atendimento.

Remoção

A área de Remoção implantou um protocolo de segurança, através de um fluxograma definido pela Segurança do Trabalho e CCIH, ampliou o quadro de funcionários para atender a demanda por exames de tomografias, criou um

sistema de revezamento das ambulâncias com o intuito de ter sempre uma ambulância higienizada e preparada para utilização, agilizando o atendimento aos pacientes.

Nutrição

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

São servidas refeições para pacientes na internação, no Pronto Atendimento e no Setor de COVID, acompanhantes, colaboradores e terceiros.

- Para pacientes e acompanhantes são servidos: desjejum, almoço, lanche de tarde, jantar e ceia;
- Para colaboradores são servidos: desjejum, almoço e jantar.



Farmácia

No ano de 2021, o desabastecimento de medicamentos classificados como neuro bloqueadores, sedativos, anti-coagulantes e antibióticos foi uma realidade no primeiro semestre, fazendo com que a farmácia e o setor de compras elaborassem um plano de contingência para suprir as necessidades e prever o desabastecimento que foi confirmado ao longo dos meses.

Após o início da campanha de vacinação contra a covid-19 o Governo Federal requisitou toda produção de seringas e agulhas para o fornecimento ao SUS, diante desse fato, foi necessário realizar a compra dos itens para um período próximo de 120 dias, para garantir assim o estoque.

Diferente do ano de 2020, em 2021 houve um aumento nos casos de internação de pacientes diagnosticados com a covid-19 e para evitar o desabastecimento de medicamentos, foi feita uma seleção de quais seriam essenciais para o tratamento do paciente grave de covid-19. Para a elaboração dessa lista, foram definidos os medicamentos que seriam a primeira opção e as alternativas terapêuticas para sedação, tratamento infeccioso, bloqueadores neuromusculares, anticoagulantes, drogas vasoativas, levando-se em consideração o tempo previsto de tratamento de cada medicamento, foi feito o cálculo da quantidade de medicamento necessária para atender entre 15 e 30 dias de tratamento.

A fim de proporcionar uma melhor terapia aos pacientes, foram padronizadas as máscaras não reinalantes adulto e infantil.

Rouparia

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

Manutenção

Com o aumento no atendimento de pacientes covid-19 no Pronto Atendimento e na Internação o Hospital Unimed Caçapava foi obrigado a ampliar o atendimento a esses pacientes, mas garantindo o atendimento dos pacientes que não apresentavam sintomas ou covid-19. Para isso foi definido a separação da estrutura física do Hospital em ala COVID e ala NÃO COVID. Desta forma a equipe de manutenção se mobilizou para atender as adequações necessárias na estrutura física de ligação do Centro de Especialidades e Internação NÃO COVID até a porta, no estacionamento da área de Apoio, sendo necessário a instalação de tendas que formavam um corredor, ligando esses dois acessos externos do Hospital e permitindo que o fluxo de pacientes não portadores de síndrome gripal fosse mantido em um local coberto e seguro, segregando

Outra estratégia adotada diante da falta dos medicamentos em estoque por parte dos fornecedores, foi fazer uma compra reserva com o próprio fabricante. Embora a entrega seja mais demorada, a mesma é garantida e a validade do medicamento é mais vantajosa, visto que foi produzido posteriormente. De acordo com os valores cotados pelos fornecedores, prazo de entrega e consumo, foram feitas mudanças no tratamento de acordo com o custo x benefício (em determinado momento o medicamento considerado alternativa terapêutica foi usado ao invés da primeira escolha). Até os dias de hoje o fornecimento de medicamentos e materiais não está 100% restabelecido, devido à falta de plástico ou vidro e até mesmo de mão de obra, gerando a necessidade de se trabalhar com um estoque mínimo de 90 dias. Foi necessário também ajustar o processo de dispensação dos medicamentos; agora materiais tanto para o setor de pronto atendimento como centro cirúrgico são entregues em forma de kit, garantindo assim a rastreabilidade da utilização e evitando desperdícios. No centro cirúrgico foi retirado o estoque, todos os materiais e medicamentos utilizados são dispensados pela farmácia de acordo com o Mapa Cirúrgico. As medicações de uso coletivo 'Frascos Multi-Doses' estão sendo armazenados na Farmácia, sendo dispensado apenas a dose a ser administrada no paciente, de acordo com a prescrição médica. As medidas de controle e gerenciamento de estoque, manutenção de estoque mínimo e participação dos setores envolvidos, contribuíram para o fechamento positivo do ano de 2021, fazendo com que as mudanças continuem no ano de 2022.

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

totalmente os pacientes suspeitos ou com COVID-19 dos pacientes não contaminados com o vírus.

Foi realizada também a aquisição de 02 ventiladores pulmonares para melhorar a estrutura e atender os pacientes que necessitassem de ventilação mecânica.

Também foi dado suporte na montagem dos ambientes para acomodar os pacientes de cirurgias emergenciais na área do hospital dia. Para manutenção predial e equipamentos médicos, foi adquirida uma máquina para gravação e identificação dos instrumentais cirúrgicos, facilitando sua identificação, bem como a aquisição de uma máquina para realizar reparos emergenciais em tubos de água quente.

Higienização

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

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

- Aumento da mão de obra contratada (empresa terceirizada) em 67%;
 - Equipe de higienização *full time* para realizar a higienização da recepção (longarinas, balcão de atendimento, maçanetas, sanitários, telefones, etc) a cada entrada/saída de pacientes;
 - Equipe específica para as áreas de PA COVID e internação COVID, treinadas no protocolo adotado pela instituição;
 - Intensificação de treinamentos para as equipes (principalmente treinamentos voltados para o enfrentamento a covid-19);
 - Aumento no número de dispensers de álcool em gel, aquisição de carros de transportes de materiais (roupa, lixo, etc.);
 - Elaboração de Procedimento Operacional Padrão (POP) específicos para o enfrentamento a covid-19.
- A equipe de higienização teve que adaptar às técnicas de limpeza à nova realidade imposta pela covid-19, bem como o aumento da frequência de higienização em alguns locais.

Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade

O ano de 2021 permitiu ao Hospital Unimed Caçapava passar pela avaliação do Selo de Sustentabilidade que tem como objetivo oferecer aos hospitais do Sistema Unimed uma ferramenta de diagnóstico da gestão hospitalar. A cooperativa recebeu da Unimed do Brasil, o Selo de Sustentabilidade e Governança, na categoria prata. Com abrangência nacional, o prêmio destaca as cooperativas do sistema que possuem processos, normas e critérios estruturados e padronizados e que possuem uma governança em constante evolução, atuando com foco na entrega de resultados sustentáveis.



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

Também foi entregue o Centro Obstétrico, o qual foi contemplado com uma sala para parto cirúrgico e uma sala para parto normal. A estrutura conta com uma área de Recuperação Pós Anestésica (RPA) e uma sala de preparação no pré-parto.

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

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

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

Diante dos desafios impostos com o surgimento da covid-19 no ano de 2020, o hospital teve que adequar sua rotina e operações permanentes a este novo modelo, porém foi um processo de implementação e não de substituição.

Os processos antes existentes permaneceram em utilização, entretanto houve a necessidade de criar novos processos para a mesma atividade que agora demanda de cuidados e atenção motivadas pela pandemia.



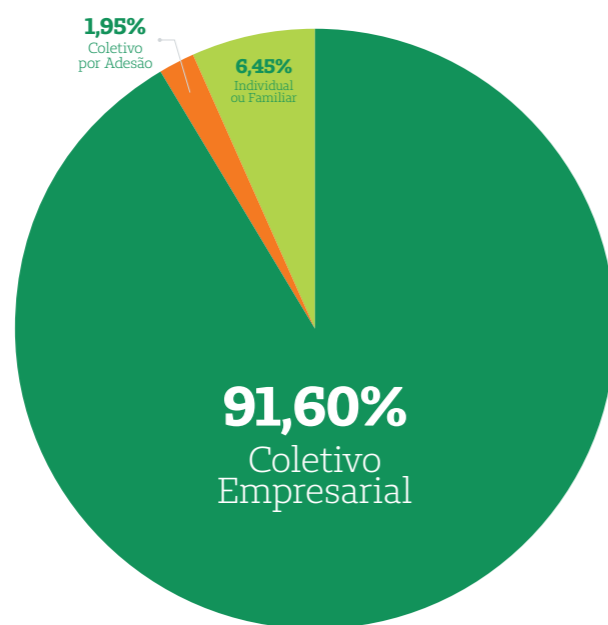
Principais Produtos e Serviços [GRI 102-2 / 102-11]

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

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

O produto com coparticipação é uma boa opção para o cliente, pois proporciona uma mensalidade menor, já que há a contribuição com um percentual das despesas de acordo com sua utilização. A coparticipação colabora para o uso consciente do plano, gerando um resultado mais sustentável. Em 2021, os beneficiários com coparticipação representaram 94% do total da carteira de clientes da Unimed Caçapava.

Composição da Carteira por tipo de Contratação



Mercado

O ano de 2021, assim como os anos seguintes, exigiu e continuará exigindo de todo o mercado de saúde suplementar, muita resiliência.

Desde o final de 2019 o mundo vem cravando uma grande luta contra um inimigo invisível, de grande potencial de disseminação e letalidade considerável entre os denominados grupos de risco, tudo isto causado pelo vírus da covid-19.

No Brasil, os primeiros impactos da pandemia pela covid-19 foram percebidos a partir de março/2020, quando diversos setores da cadeia produtiva foram afetados, com a implementação de medidas restritivas de circulação de pessoas e funcionamento de diversos serviços. Naquele momento, o setor de saúde como um todo, tanto público quanto privado, preparava-se para enfrentar um dos maiores desafios já vividos nos últimos anos.

De início, os esforços do mercado de saúde suplementar foram de se preparar, de maneira rápida e eficiente, para o enfrentamento deste vírus, até então pouco conhecido, com a preparação de estruturas físicas e tecnológicas (criação de leitos, aquisição de equipamentos, etc), isto tudo sem deixar de pensar na matéria prima mais importante neste enfrentamento do vírus, os profissionais da saúde (através da criação de novos protocolos de trabalho, aquisição de EPÍ s, reforço das equipes, etc).

Naquele momento, todo o mercado esteve focado na luta contra o vírus e a população em geral tinha como foco principal evitar a exposição ao vírus, procurando os serviços de saúde naqueles casos onde a doença demonstrava sinais de gravidade, o que acarretou, consequentemente, o adiamento de outros tipos de atendimentos demandados pelos beneficiários, como a continuidade de tratamentos importantes, realização de procedimentos cirúrgicos e até mesmo a busca por atendimentos de rotina.

Ainda em 2020, as primeiras vacinas contra o vírus começaram a surgir e grande parte dos países desenvolvidos fechavam aquele ano já imunizando suas populações, enquanto que o Brasil estava prestes a enfrentar o pior momento da pandemia, até então.

O ano de 2021 iniciou no Brasil com uma notícia promissora, a primeira aprovação de uma vacina contra a covid-19 pela ANVISA e, consequentemente, o início da aplicação do imunizante pelo país. Contudo, ainda em janeiro, o país iniciava uma fase aguda da doença, com altos níveis de contaminação e óbitos, tendo a área da saúde de algumas regiões entrado em verdadeiro colapso semanas depois.

Em meio a tudo isto, a instabilidade política, além de afetar a saúde, refletia na economia, com a inflação onerando cada vez mais a cadeia produtiva, desestimulando o consumo e, consequentemente, afetando setores como a indústria, o comércio e a prestação de serviços, base do mercado de saúde suplementar brasileira.

Além de todos estes fatores que já demonstravam o quão desafiador seria o ano de 2021, o mercado de saúde suplementar foi surpreendido com outra medida inédita deste ano tão atípico, a concessão de um reajuste negativo por parte da ANS para os contratos individuais/familiares para o período de maio/2021 a abril/2022. Segundo o órgão regulador, esta medida é fruto da aplicação de uma metodologia própria, a qual leva em consideração a utilização no ano anterior (que foi baixa em virtude das medidas de isolamento e contingenciamento dos atendimentos médicos para reserva de leitos nos casos de covid-19).

Portanto, o mercado veio de 02 medidas severas aplicadas pelo órgão regulador: a suspensão da aplicação do reajuste nos contratos individuais/familiares no período de maio/2020 a dezembro/2020 e a aplicação de um índice negativo (-8,19%) no período de maio/2021 a abril/2022.

Além disto, em 2021 o mercado foi afetado ainda pela atualização do rol de procedimentos editado pela ANS, além da constante inclusão de novos exames para diagnóstico da covid-19, cabendo ainda destacar a entrada em vigor de uma medida provisória que obriga a incorporação ao rol das tecnologias avaliadas e recomendadas pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único e Saúde (CONITEC), no prazo de até 30 (trinta) dias, o que possui um potencial de impacto grande no mercado, dado o avanço das novas tecnologias em saúde.

Não bastasse todo este cenário, a demanda por atendimento que ficou reprimida desde 2020 começou a ser executada ao longo de 2021, o que impactou diretamente a sinistralidade de todo o mercado de saúde suplementar, conforme se verifica no gráfico abaixo:

Taxa de sinistralidade das operadoras de planos privados de saúde, segundo modalidade da operadora (Brasil - 2019-2021)									
Modalidade	3º Tri 2019	4º Tri 2019	1º Tri 2020	2º Tri 2020	3º Tri 2020	4º Tri 2020	1º Tri 2021	2º Tri 2021	3º Tri 2021
Operadoras médico-hospitalares	83,8%	83,2%	79,3%	72,3%	73,7%	76,2%	80,9%	84,1%	85,7%
Autogestão	90,4%	88,8%	81,7%	74,2%	74,9%	77,5%	81,0%	84,3%	86,5%
Cooperativa médica	83,5%	83,0%	78,3%	70,8%	72,7%	75,0%	79,1%	82,4%	84,1%
Filantropia	76,2%	76,7%	70,8%	63,3%	65,9%	68,7%	74,0%	78,1%	81,2%
Medicina de grupo	81,4%	81,2%	76,4%	69,9%	71,2%	73,5%	79,9%	82,7%	84,3%
Seguradora especializada em saúde	84,7%	83,9%	84,3%	77,5%	78,8%	81,8%	85,3%	89,0%	90,0%
Operadoras exclusivamente odontológicas	46,1%	46,3%	40,0%	35,2%	37,0%	39,3%	37,6%	40,5%	41,2%
Cooperativa odontológica	62,1%	61,6%	54,2%	45,9%	48,9%	52,5%	51,9%	53,3%	54,2%
Odontologia de grupo	42,5%	42,2%	36,8%	32,7%	34,3%	35,6%	34,1%	37,4%	38,1%

Fontes: DIOPS/ANS/MS - 29/11/2021
 Caderno de Informação da Saúde Suplementar - dezembro/2021
 Notas: Dados preliminares, sujeitos a revisão.

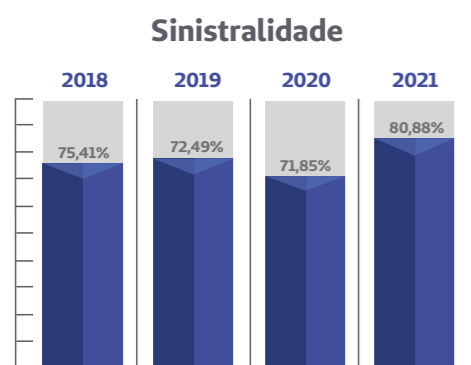
Cabe destacar que este aumento de sinistralidade, seja em virtude dos atendimentos decorrentes da covid-19 ou das demandas que ficaram reprimidas ao longo de 2020, impactou também a região do Vale do Paraíba, onde a Unimed Caçapava encontra-se instalada, conforme se verifica no demonstrativo abaixo:

Operadoras	Sinistralidade 3º Trimestre 2021
Operadora A	95%
Operadora B	90%
Operadora C	88%
Operadora D	88%
Operadora E	81%
Unimed Caçapava	80%

Portanto, o ano de 2021 mais do que nunca exigiu das operadoras de planos de saúde de uma gestão responsável e sustentável de seus recursos, permitindo que o setor passasse por este momento de adversidade com a confiança de que dias melhores virão, permitindo ainda às cooperativas a manutenção de seu objetivo central, a geração de trabalho aos médicos cooperados.

Operadora

O ano de 2021 também trouxe reflexos para a nossa cooperativa, que viu seus índices de sinistralidade subirem gradativamente ao longo dos meses, reflexo, principalmente, dos atendimentos decorrentes da covid-19 e dos tratamentos oncológicos.



É importante destacar que embora os níveis de sinistralidade tenham apresentado elevação, este se deve ao aumento da despesa assistencial, já que a operadora apresentou um aumento de faturamento de 12% quando comparado com o ano anterior, fruto das negociações estabelecidas com os clientes empresariais da operadora.

Ano	FATURAMENTO OPERADORA
2018	92.794.570,12
2019	101.208.616,35
2020	93.129.603,72
2021	104.373.958,97

A importância deste trabalho justifica-se pelo fato de que, atualmente, cerca de 92% da carteira da operadora encontra-se vinculada a produtos coletivos, sendo a maior parcela referente a planos empresariais:

Tipo de Contratação	Ticket Médio
Coletivo Empresarial	92%
Coletivo por adesão	2%
Individual ou Familiar	6%
Total Geral	100%

Os planos na modalidade pré-pagamento dominam a carteira da operadora, tendo a operadora um ticket médio de R\$ 369,55:

Ano	Ticket Médio
2018	328,86
2019	345,83
2020	355,19
2021	369,55

Uma medida que o mercado preconiza como adequada na busca pela manutenção de melhores índices de sinistralidade é o uso de produtos com fator de coparticipação, já que este mecanismo permite uma utilização mais consciente do plano, sendo regulamentado pelo setor.

Neste sentido, destaca-se que atualmente, cerca de 94% dos beneficiários da operadora estão vinculados a produtos com coparticipação, o que demonstra que a operadora já vem seguindo o que o mercado preconiza como adequado na busca pela manutenção do equilíbrio contratual.

A cooperativa esforçou-se na busca pela manutenção de seus contratos, mantendo-se estável com relação ao número de clientes ao longo do ano:

Ano	Qtd. de Beneficiário
2021	13.940

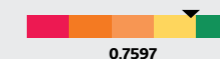
Cabe destacar que o Sistema Unimed manteve um market share na região de 55%, muito à frente da segunda operadora com a maior fatia do mercado, que possui cerca de 9% do mercado.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

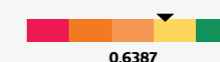
A ANS divulgou o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2021 (ano base 2020), tendo a Unimed Caçapava obtido nesta edição a pontuação 0,8162, aumentando assim o seu resultado em 8% em relação ao ano anterior.

Desde 2016 o IDSS passou a ser analisado sob 04 dimensões distintas, sendo elas: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação. Cada uma destas dimensões possui vários indicadores que, juntos, compõe a pontuação final obtida pela operadora.

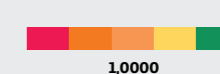
IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE
Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.



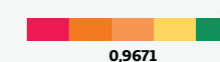
IDGA - GARANTIA DE ACESSO
Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.



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



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



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

Com relação às dimensões da qualidade em atenção à saúde e garantia de acesso é importante destacar que estas envolvem, entre outras questões, informações assistenciais dos beneficiários de toda operadora, comparando tais dados com o mercado de saúde suplementar, o que pode fazer com que a gestão de tais indicadores seja ainda mais desafiadora, contudo, a equipe de Qualidade da Unimed Caçapava já está empenhada no acompanhamento destes itens, como forma de buscar alternativas para uma melhoria contínua destes indicadores.

Neste sentido, podemos citar a pesquisa de satisfação realizada com nossos beneficiários no ano de 2021, que contribuiu com uma pontuação bônus para melhora da nota geral do IDSS.

A área de Mercado e Regulação, como um setor estratégico foi responsável pela gestão dos contratos da operadora, atuando para o equilíbrio da relação com as empresas contratantes, sendo composta pelos departamentos Comercial e Relacionamento e Marketing através da gestão das seguintes áreas: Cadastro, Jurídico, Regulação, Inteligência de Mercado, Vendas, Marketing, Comunicação, Atendentes Empresariais e Relacionamento com o Cliente.

Cabe destacar ainda que, mesmo diante de um ano de muitos desafios na saúde suplementar, a Unimed Caçapava continuou o seu trabalho de aproximar-se dos beneficiários, entender suas necessidades e, na medida do possível, adotar ações que permitam uma melhor percepção da qualidade do serviço oferecido.

Fruto disso, foi a redução no número de reclamações realizadas junto ao órgão regulador no ano de 2021, onde foram registradas apenas 04 NIP's (Notificação de Intermediação Preliminar), todas arquivadas, não gerando nenhuma autuação contra a operadora.

Comercial

Os desafios do ano de 2021 não foram diferentes para a área de comercial da Unimed Caçapava, que precisou ajustar todo o seu planejamento estratégico, adequando-se à realidade do mercado e atuando para a manutenção sustentável dos contratos da operadora no período.

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

A área comercial, através da equipe jurídica, auxiliou diversos setores da cooperativa durante o ano de 2021, interpretando e divulgando as atualizações normativas que foram institu-

ídas pelas mais variadas autoridades, seja na esfera municipal, estadual ou nacional.

Quanto ao engajamento e participação nas atividades da Qualidade, a área Comercial, além de continuar revisando seus documentos e materiais, manteve a apuração e controle de seus indicadores, sempre voltada para a melhoria contínua de seus processos, o que contribuiu na importante manutenção da certificação ISO 9001:2015.

Dentre os indicadores da área, podemos destacar o de efetividade na aplicação dos reajustes dos contratos de plano de saúde, que ao longo de 2021 manteve-se 100% dentro da meta estabelecida, além do Índice de Qualidade Cadastral dos Clientes, que encerrou o ano de 2021 com um resultado de 99,99%.

Aspectos Materiais Identificados e Limites

[GRI 102-21 / 102-43 / 102-44 / 102-45]

Matriz de Materialidade

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos na pesquisa de materialidade realizada de forma on-line, a cada três anos, e divulgada para todos os públicos de relacionamento (cooperados, colaboradores, outras singulares e federações, clientes Unimed PJ e PF, fornecedores e prestadores de serviço, poder público e comunidade). Destes, 54 responderam à pesquisa que resultou na Matriz de Materialidade utilizada neste relatório.

- Validação: a pesquisa foi realizada em formato on-line, sendo enviada por e-mail a todos os públicos de relacionamento. Com a tabulação dos pontos na Matriz de Materialidade, foram identificados dez aspectos de interesse;
- Análise: os temas e a pesquisa foram validados pela alta direção desta cooperativa e constam neste relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros temas foram considerados emergentes pela alta direção no período e também são comentados neste relatório.

As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Caçapava. A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou: cenário econômico/financeiro atual; estratégias de negócios; opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de mais relevância para sua sustentabilidade.

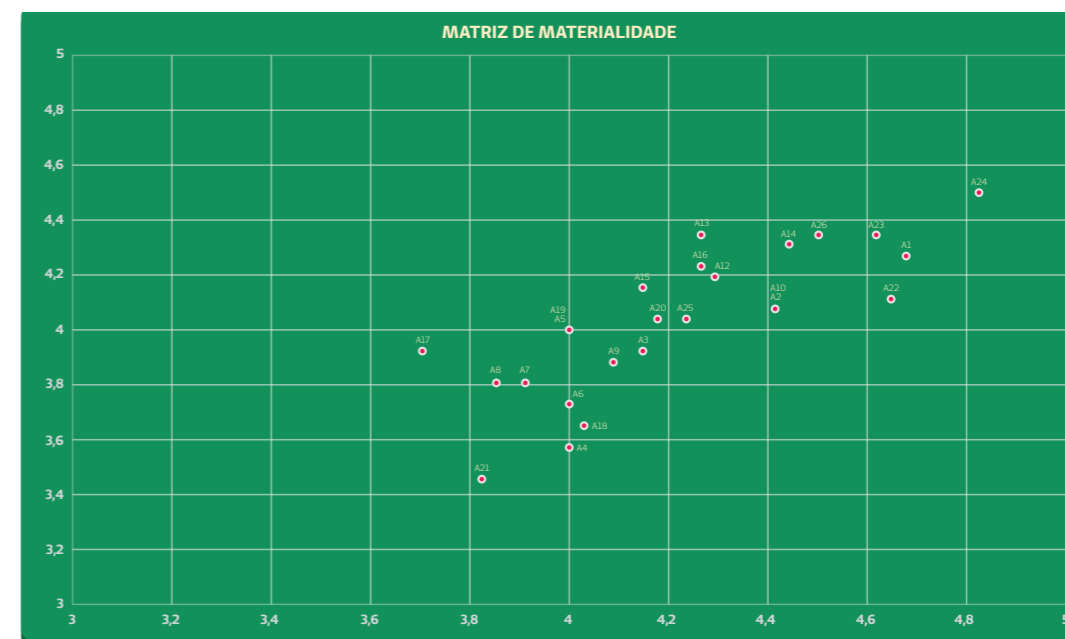
Neste sentido, considera-se para a elaboração deste material a pesquisa realizada entre maio e junho de 2018. Foram selecionados 26 temas divididos nos eixos econômico, ambiental e social. No entanto, a matriz gerada identificou 06 temas relevantes para todos os públicos e 2 temas relevantes para a estratégia da Unimed Caçapava.

- Identificação: com base nas diretrizes estabelecidas pelo GRI, a Unimed Caçapava selecionou 26 temas considerados relevantes em seu cotidiano;
- Priorização: na pesquisa com os temas selecionados, com base nas 54 respostas, cruzou-se a resposta de todos os públicos de relacionamento, para a montagem da matriz de materialidade;

É importante ressaltar que para o desenvolvimento da pesquisa alguns temas foram compilados, com isso na relação de indicadores GRI serão identificados e/ou abordados neste Relatório de Sustentabilidade: 13 indicadores GRI materiais, 1 indicador GRI transversal material e 4 indicadores materiais específicos para a organização.

Aspectos Priorizados

CATEGORIA	TEMA
Econômicos	Desempenho Econômico Presença de Mercado
Ambientais	Materiais Utilizados Conformidade com a Legislação Ambiental
Sociais	Satisfação dos Clientes Saúde e Segurança do Cliente



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

Engajamento de stakeholders [GRI 102-21 / 102-43 / 102-44]

Em 2021, o engajamento com os grupos de stakeholders foi promovido, porém não como parte do processo de preparação deste relatório. Não houve tópicos ou preocupações levantadas pelos grupos no período.

cer a marca e divulgar os produtos e serviços da cooperativa. Além de estarem disponíveis no portal unimedcpv.com.br, as informações sobre produtos e serviços são divulgadas pelas redes sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram), cuja frequência de atualização aumentou em 2021. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.

Todos os públicos são impactados pelas campanhas institucionais e promocionais, veiculadas pelas mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet), visando fortale-

Stakeholders Unimed Caçapava [GRI 102-13 / 102-40]

Especialmente por seu alicerce cooperativista, a Unimed Caçapava mantém relações com diversas associações da região, do estado e do país. O objetivo é fortale-

cer suas operações e atividades junto às organizações, reforçando a marca e contribuindo para o desenvolvimento social, econômico e ambiental.



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

- ACIC – Associação Comercial e Industrial de Caçapava;
- SINDHOSP – Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Demais Estabelecimentos de Saúde do Estado de São Paulo – Comitê de RH e Qualidade;
- CRBio-01 – Conselho Regional de Biologia;
- CRF-SP – Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;
- SECMESSP – Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo;
- FEHOESP – Federação dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde, Laboratórios de Pesquisas e de Análises Clínicas e Demais Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo;
- COREN-SP – Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo;

- APECIH – Associação Paulista de Epidemiologia e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde;
- SEESP – Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo;
- SINDINUTRI – Sindicato dos Nutricionistas do Estado de São Paulo;
- SINTARESP – Sindicato dos Tecnólogos, Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado de São Paulo;
- SINTESSP – Sindicato dos Técnicos em Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo;
- SINFAR – Sindicato dos Farmacêuticos de São Paulo;
- SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo.

Relacionamento e Marketing

Como área estratégica da Unimed Caçapava, responsável pelo trabalho de fidelização, o departamento de Relacionamento e Marketing considerou o ano de 2021 como o mais desafiador. A área, além de prestar o apoio às equipes de atendentes empresariais e de marketing, se desdobrou no trabalho diário de atendimento às empresas contratantes, bem como no acompanhamento da sustentabilidade dos contratos junto à gerência de Mercado e Regulação. Para isso, desenvolve programas de saúde específicos, conforme a necessidade de cada empresa e campanhas de saúde para a carteira de clientes em geral.

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

A manutenção dos clientes foi fruto de um árduo trabalho de fidelização realizado pela área de mercado, que através da equipe de Relacionamento com o Cliente, efetuou diversas ações junto ao público formador de opinião nas empresas contratantes:

Dia Internacional da Mulher e Dia das Mães

Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a área desenvolveu uma campanha com o mote “Um beijinho para adoçar a sua vida. Mesmo que de longe sintamos o carinho”. Para o Dia das Mães, o mote desenvolvido foi “A doçura de ser Mãe”. As duas ações contaram com a decoração das recepções e a entrega de brindes para todas as clientes atendidas, além de brindes às mulheres que são contatos das empresas contratantes e para as colaboradoras da Unimed Caçapava.



Dia do Colaborador Unimed

No dia do colaborador, todos os profissionais que atuam na cooperativa receberam uma deliciosa cesta de café para aproveitar um momento especial, como agradecimento pela dedicação em oferecer o melhor serviço aos clientes.



Dia da Enfermagem

Para agradecer e comemorar, no dia 12 de maio foram entregues toalhas personalizadas a todos os profissionais de enfermagem, além da preparação de um vídeo emocionante na fala do presidente da cooperativa, com o depoimento de clientes atendidos no Hospital Unimed Caçapava.

Dia dos Pais

Nesse dia a Unimed Caçapava desenvolveu uma campanha com a linha “Atrás de uma capa tem sempre um doce pai.”, presenteando os contatos empresariais e colaboradores com um lindo brinde – uma caixa de biscoitos personalizados, com o nome desses pais.

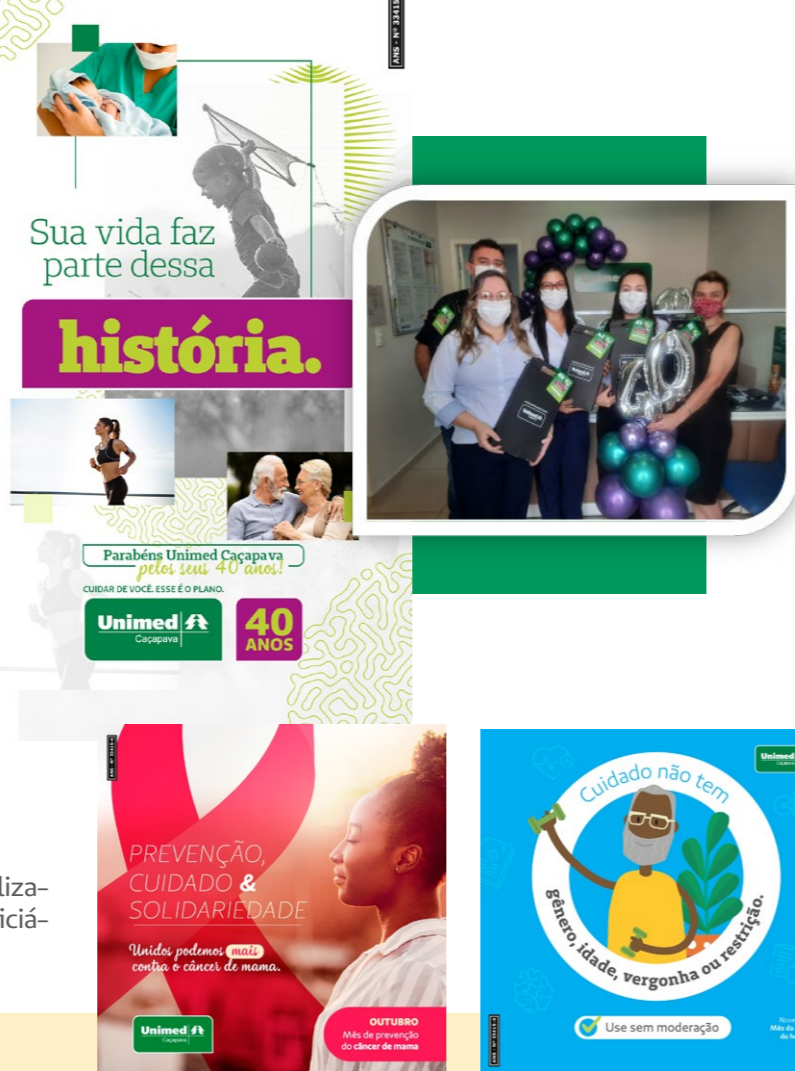


Dia do Cliente

A Unimed Caçapava presenteou seus contatos empresariais em comemoração ao Dia do Cliente com uma linda cesta. Essa ação faz parte do planejamento anual da área de Relacionamento e Marketing e tem o intuito de promover a sinergia entre a cooperativa e seus clientes. Para os clientes que passaram pelas recepções foi entregue um mini bolo de laranja. A linha de trabalho da ação foi de agradecimento por mais um ano juntos.

40 Anos Unimed

Em comemoração a essa data tão importante a Unimed realizou uma série de ações em agradecimento a todos os públicos de relacionamento que fazem parte dessa história. Contou com a elaboração de um vídeo institucional que circulou nas redes sociais, aplicação de um outdoor em um ponto estratégico na cidade, além da entrega de um kit comemoração especial.



Outubro Rosa e Novembro Azul

A Unimed em conjunto com os médicos cooperados realizaram uma ação de saúde online de atenção com o beneficiário, incentivando o cuidado preventivo.

Final de Ano

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

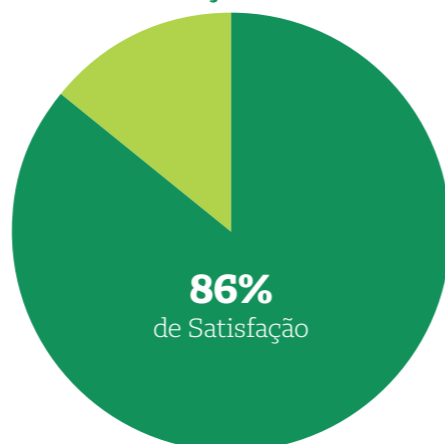
Para o final de ano, a cooperativa presenteou seus contatos empresariais com um kit de home spray e uma vela perfumada, com votos de esperança: "O ano novo traz em sua essência o aroma doce da esperança e é com esse sentimento que desejamos que você exale felicidade nesse ciclo que está por vir!". Nesse ano de desejar coisas boas, as recepções de toda a Unimed foram decoradas para o Natal.



Pesquisa de Satisfação

A realização da pesquisa foi conduzida pela área de Relacionamento e Marketing e foi aplicada entre março e abril de 2021. Pelo terceiro ano consecutivo, a cooperativa realizou uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários, aplicando o formulário no padrão da ANS. O desempenho da Unimed Caçapava nos aspectos que analisam a satisfação, foi positivo. O índice de avaliação geral do plano ficou em 86%.

Índice de Satisfação dos Beneficiários



Informativo Em Foco

Quadrimestralmente, a área elaborou o Informativo em Foco, destacando os principais acontecimentos da cooperativa no período. Em virtude da pandemia, o material permaneceu online.



A área de Relacionamento e Marketing realizou ao longo de 2021 a divulgação sobre os cuidados com saúde física e mental, promoção à saúde, além de estímulo a qualidade de vida, nas ferramentas de comunicação da cooperativa, como:

mídias sociais, site, recepções dos recursos, e-mail MKT, comunicação por WhatsApp, entre outros, com a intenção de informar clientes, cooperado, colaborador, fornecedor e mercado em geral sobre todas as mudanças.

Cooperados

O NAM – Núcleo de Atenção ao Médico, desde sua criação em 2018, vem atuando de forma ativa e constante, promovendo a aproximação do médico cooperado, por meio de diversos canais de comunicação e prestando todo suporte necessário, em especial durante o início da pandemia e em sua continuidade até o presente momento.

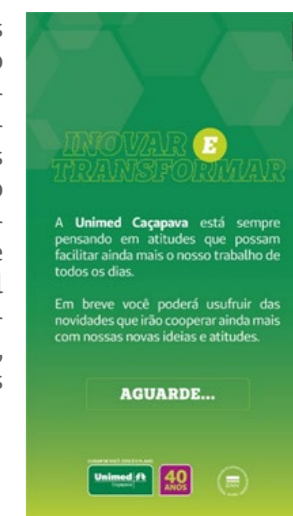
Também foi criado um mecanismo exclusivo para que os médicos cooperados e seus dependentes pudessem realizar exames laboratoriais, com mais rapidez e agilidade, desde o processo de autorização até a coleta do material, que hoje é realizada com mais privacidade e horário marcado. Toda operacionalização desse processo é realizada pelo NAM, em conjunto com a área de atendimento e equipe de enfermagem, de forma rápida e de acordo a disponibilidade e necessidade do médico cooperado.



NAM

No ano de 2021, além do atendimento personalizado, oferecido pela equipe do NAM, a modalidade de Telemedicina (atendimento à distância – Plataforma Amplimed), que atualmente vem passando por melhorias e revitalização, continuou sendo disponibilizada para todos cooperados.

Para 2022, o NAM prevê mais um importante avanço com o lançamento do "Portal do Cooperado", uma ferramenta dedicada a atender os médicos cooperados, possibilitando o acesso às informações de maneira simples, rápida e prática e que permitirá o acesso pessoal de cada cooperado aos documentos financeiros e contábeis, quadro de avisos entre outras funcionalidades.

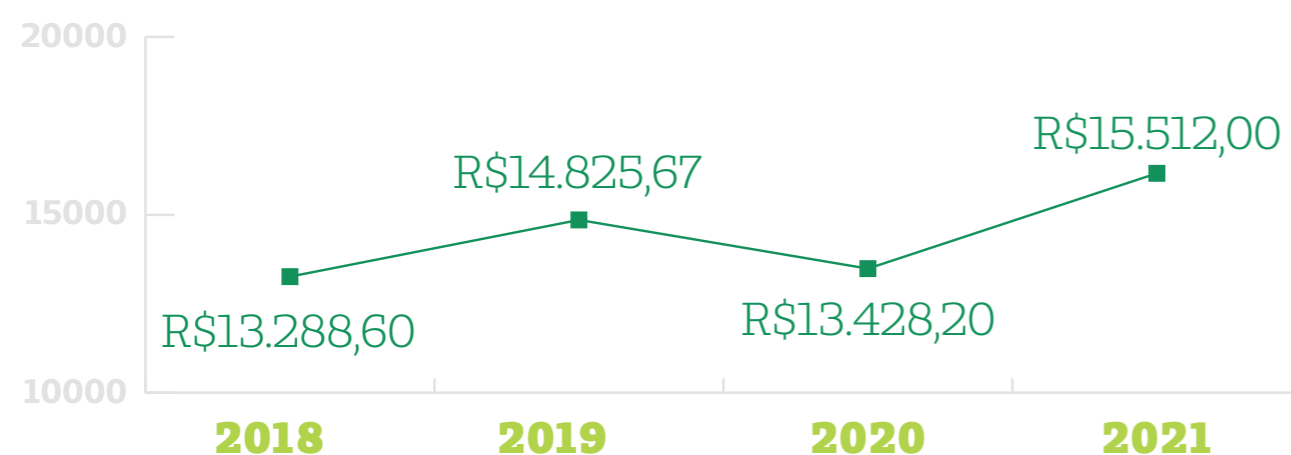


Em 2020 o isolamento social e o medo da contaminação fizeram com que as pessoas não procurassem de forma integral suas consultas nas clínicas, laboratórios e hospitais, buscando atendimento médico somente em extrema necessidade. A redução dos atendimentos eletivos ocasionou menor receita para os cooperados e prestadores de serviços, entretanto, houve o aumento do custo administrativo dos prestadores com mão de obra, materiais e equipamentos de proteção contra a covid-19, além de gastos com obras para melhorar, ampliar e adequar as instalações para receber os pacientes.

Desta forma, para apoiar os cooperados, a Unimed Caçapava realizou a distribuição das sobras do exercício do ano de 2020 de forma proporcional à produção do cooperado. A distribuição deu-se no mês de abril de 2021.

Apesar da continuidade da pandemia, pode-se considerar 2021 como um ano positivo para o cooperado, que permitiu o reajuste nas consultas em 6,25%. O aumento é considerável fazendo jus ao fato da cooperativa estar na busca por formas de remunerar melhor seus médicos.

Remuneração Média do Cooperado



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

BENEFÍCIOS OFERECIDOS

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

Colaboradores

O início do ano de 2021 foi marcado pela expectativa de retomada, ou seja, um ano em que tudo voltaria ao normal. Logo em janeiro, ainda havia muita incerteza quanto à produção e aplicação das vacinas em todos os grupos da sociedade. No mês de fevereiro, os profissionais da saúde foram os primeiros vacinados e conforme se passaram os meses, todos os demais adultos foram contemplados.

A Unimed Caçapava seguiu cumprindo o seu papel social, mantendo o emprego e a renda de todos, cooperados e colaboradores, aplicando a sua missão de cuidar das pessoas.

O departamento de gestão de pessoas foi avaliado nos dois semestres pela Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno. Essa pesquisa avalia a satisfação dos setores em relação à área, quanto às entregas, prazos e qualidade. Nas duas avaliações o departamento obteve o resultado de satisfação de 100%. Ao longo do ano, buscou aprimorar processos, rever procedimentos e políticas sempre facilitando o atendimento com as áreas e com os colaboradores e alinhado com o Planejamento Estratégico.

Em junho foi dado início à Pesquisa de Clima que teve por objetivo mensurar a satisfação dos colaboradores. Como resultado, obteve-se um índice de satisfação de 98%. Isso é fruto do trabalho que a Unimed Caçapava tem realizado na manutenção dos empregos e benefícios, além do cuidado com seus funcionários.

Em setembro, lançou o Portal do Gestor, uma ferramenta online para auxiliar os líderes a consultarem informações relevantes da sua equipe, tendo essas informações de forma automatizada, rápida e objetiva.

Atendendo ao pilar de desenvolver pessoas, baseado no planejamento estratégico da cooperativa, o RH disponibilizou ao longo de todo o ano, treinamentos online para capacitação e desenvolvimento profissional dos colaboradores. Foram 48 treinamentos em ensino à distância (EAD), sendo eles: 21 treinamentos internos e 27 treinamentos pela Intra-federativa, Unimed do Brasil e Faculdade Unimed. Ao todo, mais de 100 funcionários participaram, totalizando 11 horas de treinamento por pessoa.

Em 2021, a área seguiu acompanhando os índices de rotatividade e absenteísmo na gestão de pessoas. O índice de faltas foi de 1,62% ao mês, o que representa um valor extremamente baixo se comparado ao índice de outras empresas com médias entre 3 a 4%. As faltas também estão relacionadas ao banco de horas programado nas emendas de feriados. Isso reforça o comprometimento dos colaboradores com a empresa. Já com relação a rotatividade, o índice foi de 2,0% ao mês, sendo a maior parte dos desligamentos programada, o que significa que a rotatividade foi gerenciada e acompanhada pela área.

A área de recrutamento e seleção iniciou também a contratação das agências de recrutamento da região para apoio na captação de currículos, realização de testes comportamentais e psicológicos, conforme a demanda e necessidade do departamento, auxiliando na agilidade do processo. O tempo de contratação, desde a abertura da vaga até início do colaborador, no ano de 2021 foi de 15 dias em média.

Para atendimento às demandas do Hospital Unimed Caçapava, foram contratados três coordenadores, com a responsabilidade de realizar a gestão das equipes, implementar melhorias de processos, buscando sempre o atendimento às necessidades dos clientes e sua satisfação.

A área de Gestão de Pessoas entende o ano de 2022 como um ano de retomada e adaptação.

Desta forma, neste momento de retomada, a Unimed Caçapava atuará em algumas frentes, tendo como metas:

- Elaboração e lançamento da Pesquisa de Satisfação anual do RH;
- Aplicação da Avaliação de Desempenho por Competências e a realização do Plano de Desenvolvimento Individual, utilizando ferramentas ágeis;
- Análise e desenvolvimento do levantamento das necessidades de treinamento, baseado no Plano de Desenvolvimento Individual.

Colaboradores (CLT)			
Ano	Feminino	Masculino	Total
2018	189	46	235
2019	202	41	243
2020	206	45	251
2021	211	49	260

Colaboradores por Recursos	
Matriz	68
Farmácia	5
Hospital	151
SOU	5
Laboratório	19
Ambulatório	12
Total	260

Cobertura de Sindicato

Sindicato	Secmesp	Sindhosp	Seesp	Sindinutri	Sintaresp	Sinfar	Sintesp	Sindiconam
2018	89	115	19	1	5	5	1	0
2019	90	120	19	1	6	6	1	0
2020	92	122	19	1	5	6	1	5
2021	95	126	21	1	6	6	1	4

Nível de Operação Gênero - Feminino			Nível de Operação Gênero - Masculino		
Operacional	162	77%	Operacional	34	69%
Tático	34	16%	Tático	7	14%
Estratégico	15	7%	Estratégico	8	16%
Total	211	100%	Total	49	100%

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

Número de Colaboradores por idade						
Faixa Etária	Até 18	19 > 24	25 > 29	30 > 45	46 > 59	Acima 60
2018	2	25	41	114	48	5
2019	3	24	36	124	51	5
2020	4	25	30	142	48	2
2021	3	25	31	150	50	1

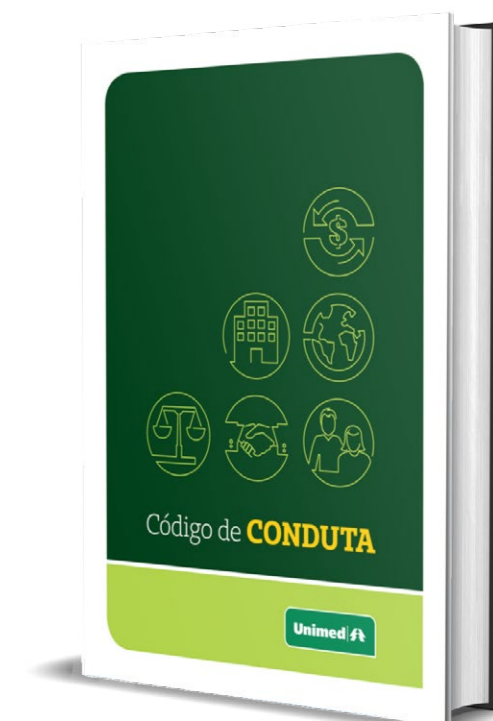
Número de Colaboradores por escolaridade								
Escolaridade	Primário incompleto	Primário completo	1º grau completo	2º grau incompleto	2º grau completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós Graduação
2018	1	0	0	2	113	34	85	0
2019	0	0	0	2	119	30	92	0
2020	0	1	0	1	108	42	81	18
2021	0	1	0	1	120	32	84	22

Perfil de colaboradores: homens e mulheres			
Genêro	Colaboradores	Reside em Caçapava	%
Feminino	211	158	75%
Masculino	49	31	63%

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

Desde 2014, a Unimed Caçapava aderiu ao Código de Conduta da Unimed do Brasil, onde realiza a sua apresentação nos processos de integração de novos colaboradores. No ano de 2021 a Unimed Caçapava manteve seu procedimento de integração, sendo este, inserido ao Sistema de Gestão da Qualidade (SigQuali) para acesso de todos os colaboradores e cooperados.

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



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

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

Salário Mínimo Nacional 2021	Unimed Operadora	Unimed Hospital
R\$ 1.100,00	R\$ 1.246,42	R\$ 1.184,38
Base: 200h		
Operadora maior em:	13%	Hospital a maior em: 8%

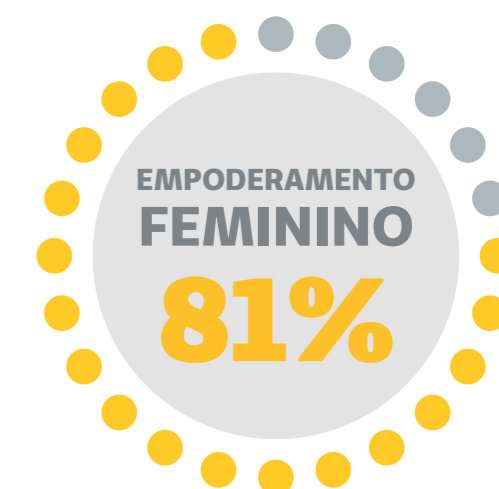
Obs.: Para estagiários e jovens aprendizes, a cooperativa segue a legislação vigente.

Diversidade [GRI 406-1]

A Unimed Caçapava sabe da importância da diversidade, por isso, procura continuamente a inserção deste tema na organização e desde 2014 passou a incluir pessoas com deficiência.

Evidenciando o compromisso da Unimed Caçapava em relação a sua preocupação com a conduta ética, durante o período de 2021, 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.

Empoderamento Feminino



Colaboradores raça		%
Branca	202	78%
Parda	47	18%
Preta	11	4%
total	260	100%

Empregabilidade

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

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

Um dos itens de bastante atuação nos últimos anos foi a análise de estrutura das áreas junto aos gestores, de modo a compreender a necessidade de reestruturação, desenvolvimento e distribuição das atividades, difundindo a cultura de compartilhamento do conhecimento.



Taxa de Rotatividade Anual	
Turnover	Anual
2018	1,33
2019	1,29
2020	1,52
2021	1,62

Pesquisa de Clima

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

Em 2021 foi aplicada a ferramenta pesquisa de clima e os resultados de satisfação foram surpreendentes.

A Unimed Caçapava estimula e apoia a contratação de menores aprendizes desde 2017 e conta com 10 menores aprendizes (Lei 10.097/2000). O contrato de trabalho pode durar até dois anos e, durante esse período, o jovem é capacitado na instituição formadora e na empresa, combinando formação teórica e prática. A jornada fixa diária de trabalho do aprendiz é de 4 horas, totalizando 20 horas semanais.

Programa
Jovem Aprendiz

Investimento em Capacitação Profissional

GRI G4-LA9 / G4-LA10

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

Durante 2021, os colaboradores dos diferentes níveis de atuação (gestão, apoio, técnico e operacional), tiveram uma média geral de 9h de treinamento, entre os realizados dentro e fora da cooperativa.

Treinamentos Internos (EAD)				
Ano	Quantidade de Ações	Total horas	Participantes	Média por participantes
2020	12	1334:00:00	353	4h
2021	21	2432:00:00	543	9h

Treinamentos à Distância (externos)				
Ano	Quantidade de Ações	Total horas	Participantes	Média por participantes
2020	24	369:00:00	35	10,5h
2021	27	416:30:00	38	10,9h

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

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

Aumento do alcance do treinamento

Algumas vezes, empresas podem se deparar com um grande desafio na realização de treinamentos a distância, que é o desejo de contratar profissionais que moram longe e, por esse motivo, não podem realizar capacitações. O que passou a ser solucionado com as ferramentas online, já que profissionais de qualquer lugar do mundo podem gravar o conteúdo necessário. Além disso, quando se trata do alcance do treinamento, ao optar por um método online a cooperativa não terá problemas relacionados ao repasse físico de conteúdo.

Fácil implementação

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

Aumento da motivação dos funcionários

Com uma maior facilidade e qualidade na realização dos treinamentos, os colaboradores ficam muito mais satisfeitos com a experiência online. Além da praticidade, os funcionários também terão acesso a um conteúdo apresentado por especialistas no assunto, com a possibilidade de consultar os materiais novamente, sempre que necessário.

Redução de custos

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

Com isso, o treinamento a distância exige um orçamento menor e com foco em suas principais necessidades, como a contratação da plataforma e o salário do instrutor, por exemplo. Por último, mas não menos importante, outra vantagem do treinamento online é a possibilidade de ser reutilizado. Uma capacitação gravada em vídeos pode ser utilizada várias vezes, até que existam novas informações e uma atualização seja necessária. Isso quer dizer que você poderá utilizar um treinamento a distância por um longo período de tempo, o que é muito interessante para a cooperativa que sempre possui novos colaboradores. Além disso, o conteúdo pode ficar disponível para todos os colaboradores, funcionando como um acervo, onde eles poderão acessá-lo para consultar informações ou esclarecer dúvidas.

Política de Benefícios para Colaboradores

A política de benefícios influencia diretamente a atração e retenção de talentos da organização. Empresas que oferecem um pacote de benefícios justo contribuem para a lealdade de sua força de trabalho, por isso, a Unimed Caçapava, oferece os seguintes benefícios:

Vale-transporte **PLR** **Ginástica Laboral**
Desconto loja Nestlé **Uniforme** **Custo Operacional** 
 **Seguro de Vida** **Convênio Odontológico**
Desconto Academia **Farmácia** **Vale-alimentação**
 **Convênio Médico** **Kit Natalino** 
Programa Valorização  **Desconto Barbearia**
Desconto Salão de Festas

Licença Maternidade e Paternidade [GRI 401-3]

Por meio destes benefícios, as mulheres podem se ausentar do trabalho por no mínimo 120 dias. Homens podem se ausentar do trabalho por cinco dias corridos, sendo que a contagem deve começar a partir do primeiro dia útil após o nascimento do filho(a). Este benefício proporcionou em 2021:

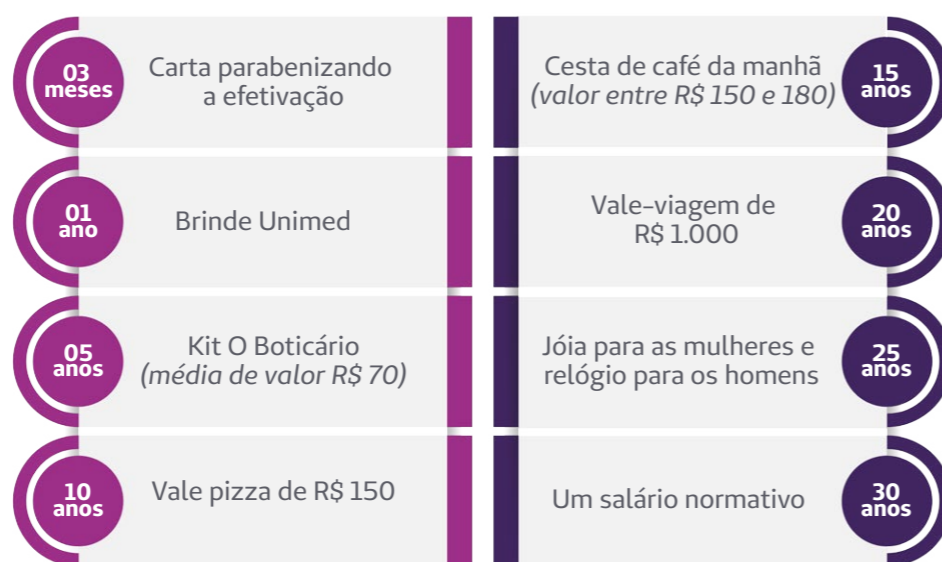
Maternidade	Total
2018	3
2019	14
2020	12
2021	15

Paternidade	Total
2018	1
2019	3
2020	1
2021	0

Valorização dos Colaboradores

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

Mais do que uma comemoração, desde 2014, a proposta é oferecer momentos especiais aos colaboradores do início ao fim de sua carreira na cooperativa.



Qualidade de Vida no Trabalho [GRI 403-1]

A Unimed Caçapava disponibiliza ferramentas e recursos para que os colaboradores invistam mais na sua saúde e bem-estar, abrangendo os aspectos físico, emocional e social. Abaixo, algumas das ações praticadas em 2021:

- Vacinação contra Gripe

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

- Segurança no Trabalho [GRI 102-11]

Anualmente a Unimed Caçapava realiza através do SOU, as atualizações dos documentos legais referentes ao PCMSO e PGR, seguindo a NR-7 e NR-9, promovendo e preservando a integridade dos colaboradores e garantindo um ambiente de trabalho seguro em decorrência dos riscos que foram identificados e apontados no PGR, além dos Equipamentos de

Proteção Individual (EPI), há distribuição de equipamentos ergonômicos visando a adequação e a melhoria dos postos de trabalho, conforme determinação da NR-17 como: apoio de pulso, kit teclado/mouse, suporte para os pés, suporte para monitor e notebook, entre outros, conforme apontamentos feitos na Análise Técnica Ergonômica.

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



Fornecedores e Prestadores de Serviços

Desenvolvimento de Fornecedores [GRI 102-9 / 102-10 / 102-11 / 205-2 / 204-1 / 103-2 / 414-1]

A Unimed Caçapava se empenha em fazer negócios com parceiros comerciais que tomem medidas para assegurar a conservação dos valores institucionais da cooperativa, negociações livres de conflito de interesse, suborno, corrupção ou condutas de caráter duvidável. A cooperativa conta com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Políticas Institucionais específicas para cada tipo de público com os quais se relaciona, estabelecendo diretrizes e procedimentos de atendimento, conduta, integridade, responsabilidade social e sustentabilidade.

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

O cadastro de um fornecedor pode ocorrer por necessidade da cooperativa ou por interesse do próprio fornecedor que, neste caso, deve entrar em contato com a área específica (conforme tipo de produto/serviço que fornece), expressar sua intenção e apresentar os documentos necessários para o cadastro (conforme Manual do Fornecedor – Em Anexo). A relação da Unimed Caçapava com seus fornecedores é estruturada de tal maneira que os processos estão cada vez mais claros e transparentes. Além das cotações serem realizadas com pelo menos três empresas do mesmo ramo, foram implementadas outras medidas, como a implantação de uma plataforma de cotação. Os contratos de prestação de serviço incluem cláusulas referentes à sustentabilidade e condutas recomendadas e descritas no Manual do Fornecedor.

Os fornecedores da Unimed Caçapava são classificados em duas categorias, sendo elas:



Neste fluxo, etapas como “Verificação de Pré-Requisitos” e “Seleção de Fornecedores” são as mais impactantes no processo.

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

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

Os fornecedores bem qualificados em seu desempenho podem ser convidados para o processo de contratualização, que em parceria com o departamento jurídico e a área responsável pelo objeto do contrato, participam da avaliação deste fornecedor [GRI 102-9], buscando a eficiência de custo e performance do fornecedor. A avaliação de fornecedores é uma das ferramentas de gestão do departamento de compras, que possibilita o acompanhamento do índice de desempenho dos fornecedores. Este processo é realizado semestralmente, e são avaliados os seguintes itens:

- Documentação completa e atualizada;
- Capacidade de negociação de prazo;
- Logística;
- Preço;
- Conformidade;
- Visita técnica (em alguns casos e atualmente suspenso ao período de pandemia).

Atuando de forma a buscar a melhoria contínua de seus processos, o departamento de compras desde 2019 vem em busca de melhorar a performance de suas cotações e negociações junto a seus fornecedores. Atua com a plataforma APOIO (adquirida em negociação conjunta com a Intrafederativa e outras Unimed's do Vale do Paraíba), com o intuito de realizar melhor performance com compras em conjunto com outras Unimed's. Além disso, em 2021 utilizou a plataforma OPMENEXO, que aumentou substancialmente o controle de fornecimento de Órtese-Próteses e de matérias especiais e também no controle de rastreabilidade/custo.

O bom relacionamento e a pontualidade em seus compromissos junto aos fornecedores foi crucial para o enfrentamento da pandemia. Graças a essa parceria, foi possível garantir suprimentos suficientes – desde medicamentos até equipamentos de proteção individual, como luvas e máscaras.

A gestão de compras de suprimentos é altamente estratégica e com essa nova estrutura, foi consolidada uma operação integrada, com boas negociações e eficiência. A reestruturação e o redesenho dos processos da área foram destacados como pontos fortes na recertificação ISO 9001:2015.

Entre os desafios na área de gestão com fornecedores estão a otimização dos processos de compras, a inovação por meio do uso de ferramentas de gestão e garantia do melhor produto atrelado ao melhor serviço de fornecimento logístico.

Metas para 2022:

Cooperativismo [GRI 102-16]

Cooperar significa somar esforço e trabalho para atingir um mesmo fim. A Unimed Caçapava se baseia nos princípios do cooperativismo para ser referência em saúde. O compromisso está intimamente ligado com a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da marca, a sustentabilidade, a valorização do trabalho médico, além do comprometimento com colaboradores, clientes e sociedade em geral.



Identidade Organizacional

A cultura organizacional segue em constante evolução, por meio dela, é possível fortalecer a marca, distinguir-se no mercado e valorizar a maneira como se comunica aquilo que se acredita. Em 2021, mais do que nunca, foi perceptível o quanto o modelo de atuação da Unimed Caçapava foi fundamental e necessário para que estivesse à frente em um dos maiores problemas da saúde dos últimos tempos, fortalecendo ainda mais, o propósito da cooperativa. A identidade organizacional reflete o DNA, por isso, ela segue como importante direcionador e base de todas as escolhas que são feitas pela Unimed Caçapava.

Missão

Garantir o acesso aos serviços de saúde para nossos clientes com qualidade e rapidez, valorizando o trabalho do médico cooperado.

Visão

Ser uma cooperativa de trabalho médico reconhecida por excelência no atendimento humanizado e infra-estrutura disponibilizada aos clientes.

Valores

- Respeito;
- Confiança;
- Transparência;
- Segurança;
- Bem-Estar;
- Ética;
- Sustentabilidade.

Política da Qualidade

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



Canais de Comunicação [GRI 102-7]



SAC - 0300 013 0091

24 horas, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta a Rede Credenciada. Realizou mais de 11.811 atendimentos.



Central de Agendamento - 0300 860 0000

É o canal que dá facilidade e comodidade aos beneficiários na hora de agendar consultas e exames, cujo serviço é uma das inovações exclusivas da Unimed Caçapava. Realizou mais de 1.400 agendamentos em 2021.



Autorizador WEB

Com o Autorizador Web, você pode solicitar a autorização de encaminhamentos de exames ou terapias sem sair de casa. É só acessar o site da Unimed Caçapava, preencher o formulário e pronto. Realizou 3.545 autorizações através do canal "Autorizador WEB".



Atendente Empresarial

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



Assistência Farmacêutica no Site

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



Chat

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



NAM

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



Fale Conosco

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



Whatsapp

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

Governança

Estrutura da Governança [GRI 102-18 / G4-EC6]

O sistema de governança da Unimed Caçapava está baseado na participação de seus cooperados de forma transparente, valorizando a composição do capital intelectual da cooperativa.

A Assembleia Geral Ordinária de Cooperados é o principal órgão de governança da Unimed Caçapava. Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar na condução do negócio.

Os membros da atual gestão estão inseridos e residem na comunidade local. As funções de Diretores e Integrantes dos Conselhos (Técnico, Fiscal e Administrativo) são exercidas por cooperados eleitos em Assembleia Geral, a instância máxima de decisão da cooperativa.

Diretoria Executiva [GRI 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-32]



Conselho de Administração – Gestão 2018–2021

O Conselho de Administração, possui competência para decidir sobre todos os assuntos de interesse da Unimed Caçapava, conforme prevê o Estatuto Social e são eleitos a cada 04 anos.

Dr. Durval Bortoleto
Dr. Marcos Chapier Bellini
Dr. Glauco Valério Ladeira dos Santos

Dr. José Roberto de Campos Monteiro
Dr. Alexandre Evaristo Zeni Rodrigues
Dr. André Luiz Santos Novaes

Conselho Fiscal – Gestão 2021

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

Titulares:
Dr. André Spinelli Jannuzzi
Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola
Dra. Joyce Godoy Farat

Suplentes:
Dra. Maria Fernanda de Oliveira
Dr. Max do Nascimento Cavichini
Dr. Adauto Luis Pedro

Conselho Técnico – Gestão 2018–2021

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

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

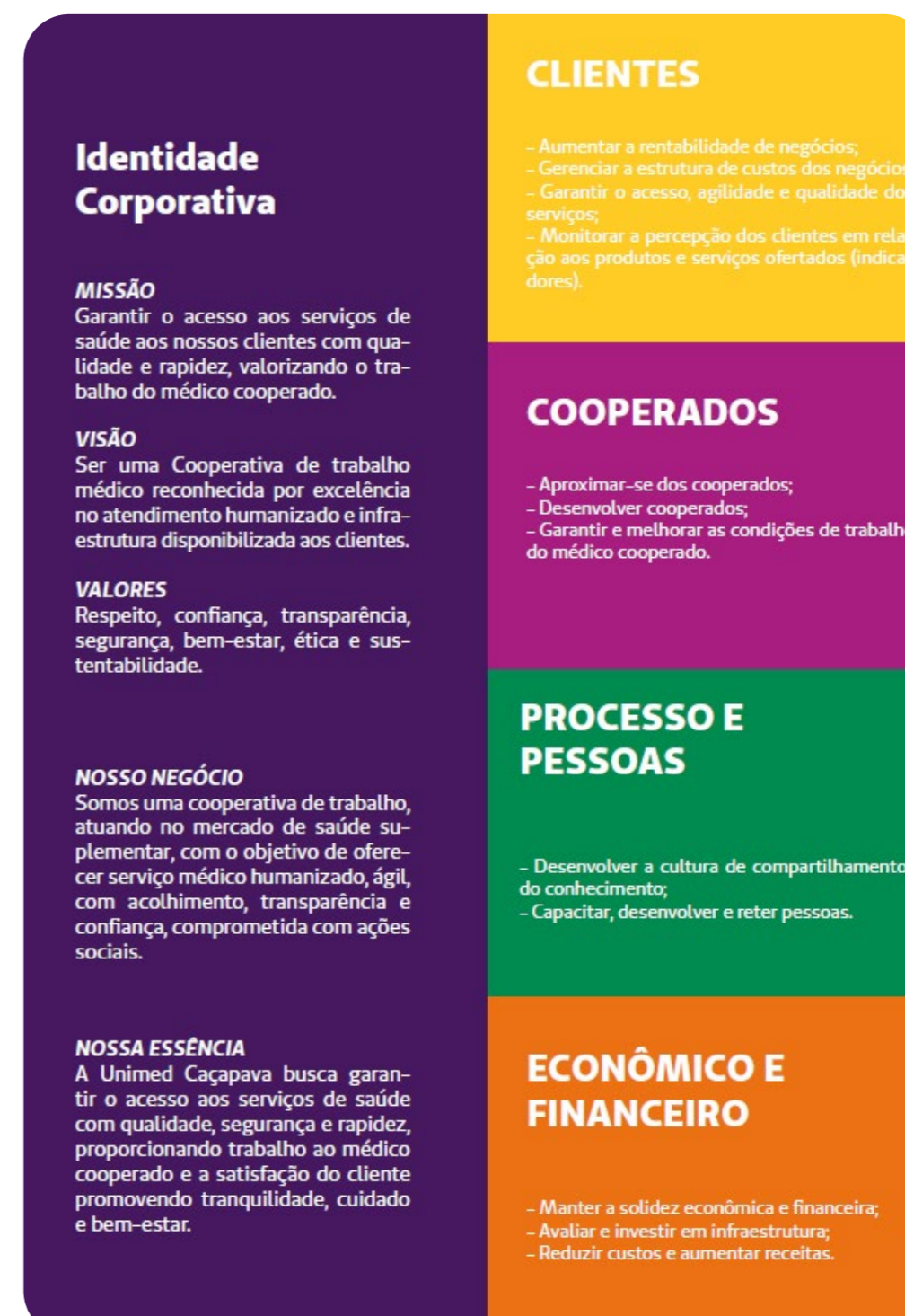
Dra. Rita de Cássia Scarpel Camargo
Dr. Marcos Alexandre Barros

Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico é uma representação gráfica da estratégia, que evidencia os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro. O mapa estratégico da Unimed Caçapava consiste nos objetivos estratégicos gerais da cooperativa, coordenados em quatro perspectivas (clientes, cooperados, processos e pessoas, econômico e financeiro), de modo que as ações sejam adotadas de forma direcionada.

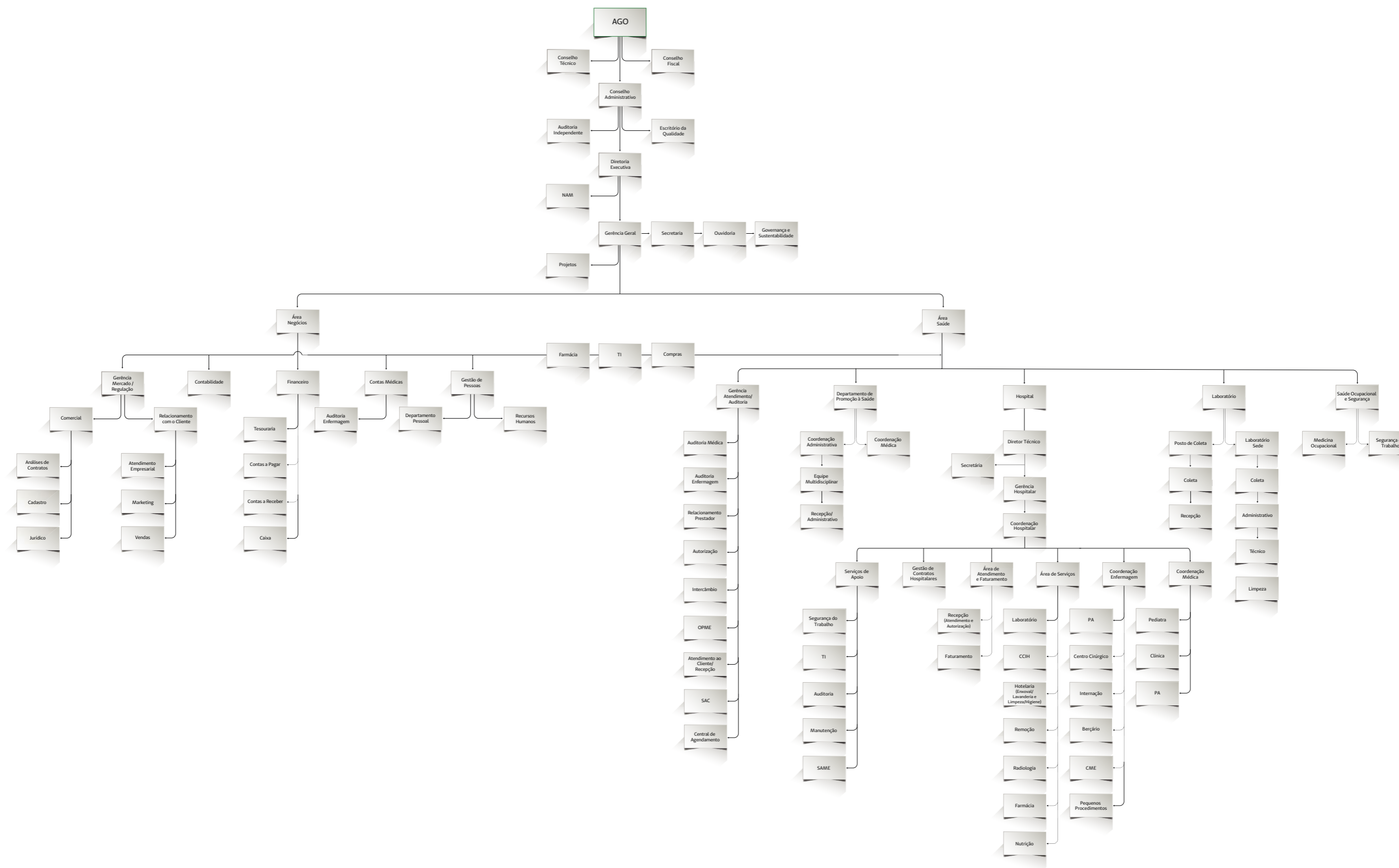
Uma importante ferramenta que tem auxiliado a alta direção a tomar decisões assertivas, é o planejamento estratégico. Ao longo dos últimos anos a ferramenta se consolidou e foi trabalhada junto a diretoria executiva, gerência geral e lideranças. O planejamento estratégico da Unimed Caçapava é bianual, tendo início em junho de 2018, com a pandemia de 2020, não houve a possibilidade de atualizá-lo, ficando este desafio realizado em 2021.

Algumas ferramentas têm sido utilizadas para auxiliar na condução do planejamento estratégico, como as pesquisas de satisfação de beneficiários, colaboradores, cooperados, matriz de materialidade e plano orçamentário.





ORGANOGRAMA GERAL



ISO 9001:2015

Mediante as demandas para adequada manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e definições adotadas durante o Planejamento Estratégico, foi necessário reestruturar o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade com a alteração de seu regimento.

Para promover a divulgação de dados, fatos e informações relevantes sobre o SGQ foi implantado o Boletim Qualidade que através das suas 25 edições publicadas em 2021, comunicou a todos os colaboradores da cooperativa a Política da Qualidade, a realização de auditorias internas ou externas da Qualidade, mudanças no SGQ, alertas e conscientização sobre a Qualidade, pesquisas de satisfação internas ou externas e ações desenvolvidas pelo Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ).

Buscando a reformulação do grupo e o maior comprometimento dos colaboradores com o SGQ, a equipe de Auditores Internos da Qualidade foi renovada através da realização de treinamentos de Interpretação dos Requisitos ISO 9001:2015 (carga horária de 16 horas) no mês de maio de 2021 e de Formação de Auditores Internos ISO 9001:2015 (carga horária de 8 horas) no mês de julho de 2021, possibilitando assim a nomeação de um novo grupo de auditores.

A certificação ISO 9001:2015 foi avaliada através da Auditoria Externa realizada pela empresa DNV-GL conforme detalhado abaixo.

Auditoria Periódica (P1)

Data: 04 e 05 de novembro/2021

Auditor(a): Danilo Zanvettor

Objetivo:

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

Setores auditados: Diretoria, Sistema de Gestão da Qualidade, Compras, Atendimento, Laboratório, Farmácia, Gestão de Pessoas e Ouvidoria.

Os principais pontos apresentados pelo auditor no relatório final foram:

Indicações Positivas

- Consistência da Documentação apresentada para o sistema de gestão da qualidade;
- Alta qualificação de todos os profissionais entrevistados;
- Excelente Infraestrutura para execução das atividades;
- Participação ativa da direção em todos os assuntos e processos;



O GPMQ também elaborou e disponibilizou o material para aplicação do Treinamento Introdutório da Qualidade que é composto por 12 aulas que contam com vídeos, slides de apresentação e demais documentos de apoio. Desta forma, os novos colaboradores são orientados a acessar o conteúdo e se necessário esclarecer as dúvidas junto ao GPMQ, flexibilizando e garantindo a capacitação inicial dos profissionais sobre o SGQ da Unimed Caçapava.

- Transparência da equipe;
- Comprometimento dos gestores;
- Processos de melhorias desenvolvidas pela organização.

Áreas para Melhoria

- Aprofundar análise crítica dos resultados do Controle Externo de Qualidade - CEQ e registrar o resultado desta análise.
- Disponibilizar sistemas informatizados para monitoramento de Controle Interno de Qualidade (CIQ) - Regras Múltiplas de Westgard e Gráfico de Levey Jennings;
- Buscar métodos para conhecer o que pensam os colaboradores que não participam de pesquisa de clima organizacional;

Área Foco: Gerenciamento da garantia do acesso dos beneficiários aos serviços de saúde.

Avaliação: 5 (escala de 1 a 5)

Indicações Positivas da Área Foco

- Foco em RN 259;
- Melhoria planejada para integração dos canais de atendimento e cumprimento dos prazos;
- Comitê de atendimento ao beneficiário;
- Pagamento de prestador para suprir demanda não deixando de atender o beneficiário;
- Políticas de atendimento no menor tempo possível.

Como a avaliação da área foco obteve conceito máximo, o auditor recomendou o desenvolvimento de uma nova para o próximo ciclo de auditorias. Desta forma, na reunião de Acompanhamento do Planejamento Estratégico realizada no dia 24 de novembro de 2021 foi definida como nova área foco o Monitoramento da Satisfação do Cliente.

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

Obsessão da cooperativa, a busca pela certificação ISO 9001 foi alcançada em 2020. Os trabalhos se iniciaram em meados de 2018 com a intenção de obter a Acreditação da operadora, seguindo os requisitos da RN ANS nº 452/2020. Aproveitando os esforços e o grupo engajado nas melhorias dos processos da operadora, viu-se a oportunidade de conseguir a certificação da ISO 9001 pela empresa de auditoria DNV-GL, uma das mais qualificadas empresas certificadoras do país.

Em parceria com a SESCOOP na aplicação de treinamentos e cursos que visam qualificar os colaboradores na aplicação dos requisitos exigidos pela ISO 9001:2015 e a utilização do sistema SigQuali, para registro e controle dos documentos,

Programa Qualificação da Rede [GRI 102-9]

Com a continuidade da pandemia pela covid-19, as ações de análise da qualidade e segurança da rede prestadora que demandavam a realização de visitas técnicas (Programa Score Rede por exemplo), permaneceram interrompidas.

Novamente em consenso com a Gerência Geral, ficou decidido que os Certificados do IAG Saúde (Score Rede) teriam sua validade prorrogada para que não houvesse prejuízo aos prestadores devido à pausa necessária do programa.

Ética, Integridade e Sustentabilidade [GRI 102-11 / 102-12]

Precauções, Iniciativas e Participações

Para entregar serviços de qualidade, a Unimed Caçapava considera em sua atuação diária, o princípio da precaução, priorizando a conformidade com todas as legislações e obrigações, sejam ambientais, sociais ou de práticas requeridas pela ANS.

Apoiar projetos e ações de cunho socioambiental faz parte da atuação da Unimed Caçapava. A operadora oferece subsídio para eventos que estejam diretamente ligados à sua Política de Patrocínio e favorece os eventos que possuem relação com programas ligados à Sustentabilidade.

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

A seguir, são destacados os principais benefícios da implantação e certificação ISO 9001:2015

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

Cabe lembrar, que de acordo com a pontuação obtida no Programa Score Rede, foi emitido um Certificado de Reconhecimento e um documento, onde foram apontadas as ações de melhorias propostas, que estão sendo monitoradas e acompanhadas com os resultados assistenciais e práticas de excelências implementadas.

Redes Sociais

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

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

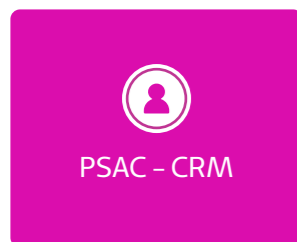


Ações de Inovação e Projetos [GRI 102-10]

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

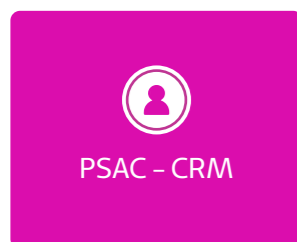
O ano de 2021 foi de grandes desafios e foram necessárias ações que pudessem contribuir com a melhoria contínua, facilitando ainda mais o acesso dos beneficiários aos serviços de atendimento da Unimed Caçapava.

Utilizando-se da solução Easy a equipe de Projetos procurou promover ainda mais soluções que pudessem atender essa demanda.



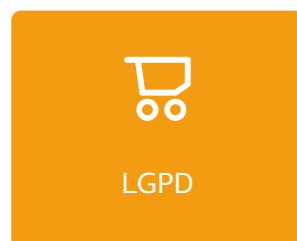
PSAC - CRM

Tão logo se iniciou o ano de 2021 uma das soluções desenvolvidas foi o módulo de Informe de Pagamentos. Ele é mais uma das soluções que compreendem o sistema PSAC-CRM que compõem todos os serviços de atendimento. A função do Informe de Pagamentos é facilitar a obtenção do demonstrativo de pagamentos de mensalidades para o IRPF (Imposto de Renda de Pessoa Física). Esta solução teve sua integração aos principais canais de atendimento da operadora, o site e também ao Aplicativo Mobile Unimed SP - Clientes. Dessa forma, a obtenção desse informativo passou a ser de forma automática e rápida, sem que houvesse interação humana para isso.



PSAC - CRM

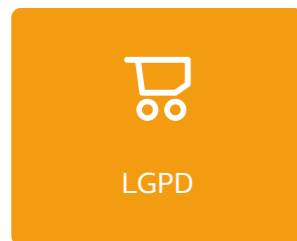
Seguindo nessa mesma linha e no mesmo Sistema PSAC-CRM, a equipe de Relacionamento com o Cliente solicitou à equipe de Projetos um módulo que fosse possível efetuar a atualização cadastral dos beneficiários de forma rápida pelo Aplicativo Mobile e também pelos canais de atendimento do site. Foi então desenvolvido o módulo de atualização cadastral que teve como base a utilização do Aplicativo Mobile Unimed SP - Clientes. Neste ponto, foi desenvolvido uma melhoria nos processos internos de atendimento onde foi possível identificar de forma rápida e transparente pela equipe de atendimento telefônico qual cadastro exigia atualização.



LGPD

Para aprimorar os serviços e garantir que todos os processos estavam devidamente adequados foi necessário a criação de um sistema de controle específico para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Este sistema teve como fundamentação para sua criação os 10 princípios de tratamento de dados que são: Finalidade, Adequação, Necessidade, Livre Acesso, Precisão, Transparência, Segurança, Prevenção, Não discriminação e Responsabilidade.

Com o desenvolvimento dessa aplicação foi possível revisar as atuais atividades de coletas de dados, sabendo quais dados possuía e quais deveriam ser apagados, e quais medidas teriam que ser tomadas para manter as informações seguras.



LGPD

Para isso, 6 pontos importantes foram utilizados para esta avaliação:

- 1- Qual a natureza dos dados que são mantidos?
- 2- Como são usados?
- 3- Quem tem controle e acesso?
- 4- Quais políticas existem para a retenção desses dados?
- 5- De onde foram extraídos e para quais propósitos?
- 6- Qual o período de retenção?

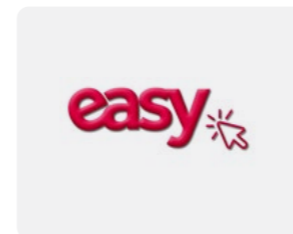
Com a obtenção da certificação ISO 9001:2015 a equipe de Projetos buscou melhorar o controle de eventos. Um dos pontos que visou a melhoria contínua dos processos, foi a criação de um sistema de notificação que pudesse promover uma proatividade do grupo de Qualidade e assim garantir uma resposta rápida e eficiente. Este sistema proporciona a geração, interação e avaliação de eventos previamente configurados para monitoramento. Dessa forma é possível efetuar uma ação objetiva e que esteja alinhada com os 7 princípios da Qualidade de acordo com a ISO 9001:2015, que é: Foco no Cliente, Liderança, Engajamento de Pessoas, Abordagem de Processos, Tomada de Decisões baseada em evidências, Melhoria, Gestão de Relacionamento.



Sistema de Alertas e Eventos

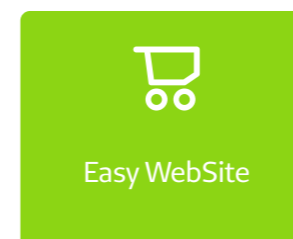


Com a padronização dos dados e vários serviços sendo utilizados pelos beneficiários da Unimed Caçapava foi necessário melhorar a segurança e o desempenho dos módulos do aplicativo.



Em decorrência dos avanços tecnológicos que se fizeram necessários para o ano de 2021, houve o lançamento da nova versão do Aplicativo Easy na Play Store (Google). Com esta nova versão, mais fluida e com mais funcionalidades, os colaboradores puderam ter uma melhor experiência de utilização. Esta mudança foi necessária para atender a demanda de utilização, uma vez que as equipes seguiram em regime Home Office e a interação com os serviços e processos da operadora tinham que ser mais dinâmicos.

Um outro ponto, foi a integração dos portais ao aplicativo Easy, com a criação das versões mobile desses portais e com isso transformando o aplicativo Easy em um super app, ou seja, com um único login é possível navegar entre diferentes plataformas e serviços distintos.



Entendendo a utilização dos beneficiários aos serviços web/mobile da Unimed Caçapava, foi possível evoluir ainda mais na melhoria do atendimento, desenvolvendo um sistema que fosse possível abranger todos os perfis de relacionamento. Com o Easy Website pode-se disponibilizar portais exclusivos para estes perfis de relacionamento, tendo uma maior interação entre as partes e buscando criar mais engajamento com os serviços disponibilizados de forma eletrônica.

Dentre essa nova forma de interação, foi iniciado o desenvolvimento do portal do cooperado:

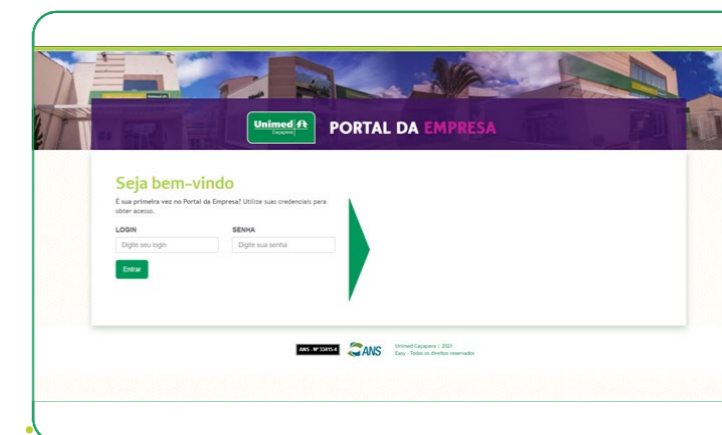


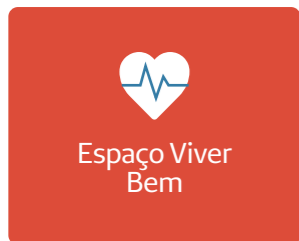
Com este portal será possível uma interação rápida, exclusiva e receptiva com os cooperados da Unimed Caçapava. O objetivo desse portal é ter todos os serviços disponíveis para utilização de forma eletrônica, facilitando a comunicação dos cooperados com o NAM.

A previsão de início de operação deverá ser no primeiro quadrimestre de 2022, com a disponibilização da versão mobile IOS integrada ao super app Easy.

Outro Portal que está em fase de desenvolvimento com previsão também para o primeiro quadrimestre de 2022 é o Portal da Empresa.

Com o mesmo objetivo do portal do cooperado, o portal da empresa trará melhorias no processo de comunicação da empresa com a operadora, fornecendo informações rápidas e melhoria nos processos e serviços prestados.





Para finalizar e não menos importante, o sistema Espaço Viver Bem teve um retrofit em seus módulos e processo. Foram efetuadas mudanças objetivas que fossem mais aderentes ao cenário atual, buscando uma melhor performance na identificação, controle e execução das atividades de gestão da medicina preventiva.

Tecnologia da Informação

No ano de 2021, o departamento de TI realizou algumas ações para melhor adequação e revitalização do parque tecnológico da Unimed Caçapava.

Tais ações foram elaboradas a fim de melhorar a performance das atividades das equipes, bem como, fornecer maior segurança aos colaboradores no que tange o cenário atual de pandemia.

Abaixo seguem alguns números dessas ações:

- Aquisição de 6 novos computadores para revitalização tecnológica da recepção do recurso laboratório;
- Aquisição de 4 novos computadores para revitalização tecnológica da recepção do recurso farmácia;
- Aquisição de 20 novos notebooks para os colaboradores com intuito de revitalizar o parque tecnológico, bem como,

possibilitar aos colaboradores a operarem em regime Home Office;

- Upgrade dos computadores/notebooks com aquisição de SSDs, para melhor performance dos equipamentos, somando assim 50% do total do parque da Unimed Caçapava;
- Ampliação dos links de internet para melhoria dos trabalhos em Home Office e maior redundância da disponibilização dos recursos de rede/internet;
- Substituição do recurso de reunião virtual/online para a tecnologia Cisco Webex;
- Realização da ação do outubro rosa de forma virtual através do recurso telemedicina, utilizando a ferramenta Amplimed;
- Apoio na substituição do sistema de gestão do recurso farmácia (Alpha7);
- Apoio na substituição do sistema de gestão de saúde ocupacional (SOC).

LGPD e Privacidade do Cliente [GRI 102-11]

Durante o ano de 2021 a cooperativa acompanhou os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Neste sentido, cabe destacar que no último ano a Unimed Caçapava não recebeu nenhuma reclamação por parte de seus clientes relativa à violação da privacidade e perda de dados, bem como, não teve nenhum auto de infração lavrado pela ANS ou qualquer outra instituição, relativo a problemas de segurança das informações administradas pela operadora.

Para o ano de 2022 a cooperativa segue se preparando para aprimorar seus controles de dados, acompanhando os boletins da Unimed do Brasil, bem como, mantendo contato com algumas empresas especializadas no assunto, como forma de contar com um suporte para mapeamento e execuções das ações necessárias para a política de proteção de dados.

Planejamento Estratégico

Obedecendo a periodicidade prevista, em 2021 a Unimed Caçapava realizou a revisão de seu Planejamento Estratégico, estabelecendo sua estratégia para o biênio 2021-2022.

Este processo contou com a participação da diretoria, gerências e coordenações totalizando 22 profissionais que, através de mensagens por e-mail e reuniões online, realizaram os ajustes e validação da Identidade Organizacional e do Mapa Estratégico da cooperativa.

A alteração mais relevante neste material foi a inclusão da Política da Qualidade, ressaltando o compromisso e a importância do Sistema de Gestão da Qualidade para a Unimed Caçapava.

Para desdobramento e acompanhamento dos objetivos definidos, foram estabelecidos indicadores e projetos monitorados trimestralmente nas reuniões de acompanhamento do Planejamento Estratégico que aconteceram envolvendo o mesmo público participante na revisão.

Melhoria Contínua [GRI 416-1 / 102-11]

Melhoria Contínua é uma prática adotada por diversas empresas, que visa atingir ininterruptamente resultados cada vez melhores, sejam eles nos produtos e serviços da empresa, ou então em seus processos internos. A Unimed Caçapava através da sua equipe da qualidade e de suas comissões formadas por líderes e colaboradores estratégicos, é responsável por garantir a gestão correta dos processos, por intermédio da definição de políticas e práticas padronizadas.

As conformidades do sistema da qualidade são verificadas em relação aos requisitos de cada serviço, área ou processo. As auditorias internas auxiliam na verificação das conformidades dos processos e promovem a busca constante pela melhoria e a consolidação da cultura da segurança do beneficiário.

Auditoria Interna

Desde 2019, para atender aos requisitos do programa de qualidade ISO 9001:2015 e a RN ANS nº 452/2020 a Unimed Caçapava introduziu em seu calendário a aplicação de Auditoria Interna.

Com a aplicação de treinamento em auditoria interna realizado pela consultora Sanmya Feitosa, disponibilizado através do SESCOOP, juntamente com a área de gestão de pessoas, o curso foi aplicado aos membros integrantes de auditoria interna que realizaram as auditorias nos departamentos da Unimed Caçapava para a validação dos requisitos da certificação ISO 9001:2015.

As auditorias internas na Unimed Caçapava ocorreram em agosto de 2021 e promoveram uma excelente repercussão. Mediante apontamentos críticos, foram realizadas melhorias nos diversos processos da cooperativa. Os pontos de melhoria e não-conformidades encontrados, foram revisados na auditoria de *follow-up* que ocorreu em outubro de 2021.

Auditoria Concorrente

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

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

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

Baseado nas diretrizes de utilização e tabelas de procedimentos racionalizados do Sistema Unimed, assim que, detectado uma divergência que acarreta em agravo ao beneficiário ou possibilidade de negociação com fornecedores, a auditoria vem solicitando pareceres de segunda opinião (comumente solicitado para Unimed Federação do Estado de São Paulo), ou até mesmo a instauração de Junta Médica

- conforme a RN ANS nº 424/2017, que dispõe sobre critérios para a realização de junta médica ou odontológica formada para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

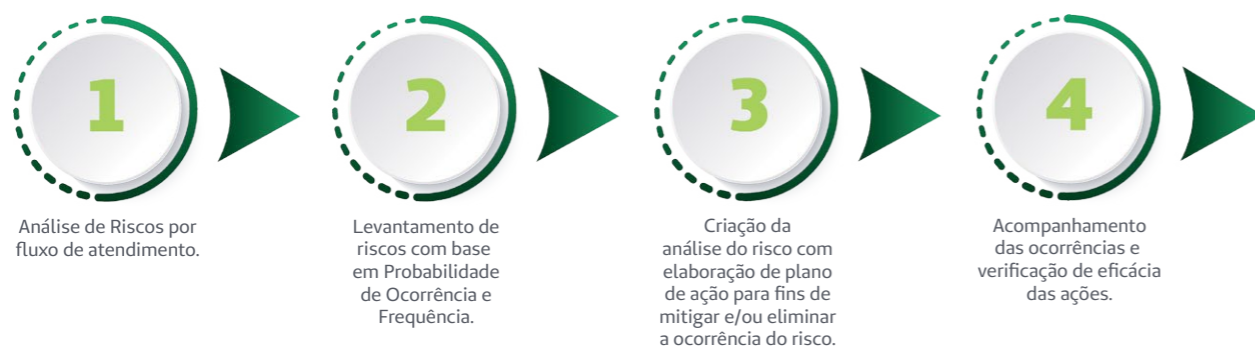
Em 2021, foram instauradas cinco juntas médicas, onde confirmou-se a divergência apontada pela operadora e pelo parecer de segunda opinião nos cinco casos - sendo quatro da especialidade de Neurocirurgia e uma de Buco Maxilo Facial. O valor econômico que estas juntas desempataras representaram foi de R\$ 216.369,82.

Com relação aos indicadores de auditoria baseados nas resoluções normativas vigentes, em 2021 - houve uma evolução significativa com o tempo de resposta deste indicador, chegando a atingir 94% em média no último trimestre do ano de 2021, com análise crítica e pontuada de todos os procedimentos que necessitaram de maior prazo, seja por análise técnica ou processos operacionais.

Gestão de Risco [GRI 102-11, 15, 17, 30, 31, 33, 34, 44]

As constantes mudanças no cenário corporativo e regulatório, aliadas às crises econômicas e sociais ao redor do mundo, levam a um panorama de instabilidade. A Unimed Caçapava conta com uma governança corporativa de excelência, aliada à Gestão de Riscos corporativos que atua de forma preventiva junto aos Controles Internos, auxiliando nas tomadas de decisões, tornando de conhecimento da alta direção os riscos a que a cooperativa e suas atividades estão expostos. A Gestão de Riscos da Unimed Caçapava juntamente aos controles internos atua na segunda linha de defesa, buscando o aprimoramento constante dos processos, que consistem em seis etapas: identificação, definição da natureza, análise, avaliação, definição do apetite e da resposta aos riscos corporativos. O grau de apetite ao risco é, basicamente, o nível de risco que uma organização está disposta a aceitar enquanto persegue seus objetivos. O apetite ao risco é demonstrado na matriz de risco da cooperativa, o qual é calculado por meio da multiplicação entre os valores de probabilidade e impacto e define o nível do risco inerente, ou seja, o nível do risco sem considerar quaisquer controles que reduzam ou possam reduzir a probabilidade da sua ocorrência ou do seu impacto.

A Unimed Caçapava desde 2019 trabalha com a gestão de risco como um indicador de desempenho operacional e de qualidade atendendo as normas da ISO 9001:2015, a RN ANS nº 443/2019 e a RN ANS nº 452/2020. A matriz de riscos quantificada da Unimed Caçapava no ano de 2021, é:



Considerado uma excelente ferramenta de gestão, a Matriz de Riscos ou Matriz de Probabilidade e Impacto é uma ferramenta de gerenciamento de riscos que permite de forma visual identificar quais são os riscos que devem receber mais atenção. Por se tratar de uma ferramenta para priorização de riscos, ela pode ser aplicada na etapa de avaliação de riscos. Dessa forma, a identificação dos riscos é uma etapa que deve ser feita antes da aplicação da ferramenta.

Em 2021, todos os departamentos da operadora foram impactados pela ferramenta da Matriz de Risco, as áreas de controladoria, contabilidade e o comitê da qualidade reavaliaram a Matriz de Risco dos departamentos, criando um cronograma no sistema EASY. O intuito é de reavaliar os processos e obter informações sobre controle dos riscos e probabilidade de ocorrência. Como resultado destas ações, os departamentos puderam reavaliar seus riscos, implementar controle sobre outros riscos e reavaliar seus procedimentos operacionais e suas interações com outros departamentos, trazendo maior produtividade e reduzindo retrabalho.

Os principais objetivos são assegurar que a metodologia de gerenciamento esteja aderente às boas práticas de gestão e fomentar a mentalidade de riscos na cooperativa. Um dos avanços nesse sentido foi a revisão da matriz de riscos dos departamentos seguindo o cronograma anual.

		Nível de Risco		
		GRAVIDADE		
Gravidade X Probabilidade		3	2	1
		P R O B A B I L I D A D E	3	3
2	2		6	6
1	1		2	3

Riscos Analisados em 2021

Risco de

- **Subscrição**
- **relacionamento com o cooperado**
- **modelo de remuneração**
- **conduta antiética e fraudes**
- **crédito**
- **mercado**
- **segurança da informação**

A Unimed Caçapava acredita que mapear os riscos é se antecipar e prevenir potenciais impactos negativos ao seu negócio, ou ainda mitigá-los no caso da ocorrência, assim como o da percepção de novas oportunidades. Todos os riscos são classificados e monitorados buscando constantemente ações que possam controlar, mitigar ou mesmo eliminar tais riscos.

Estes riscos são revistos periodicamente, pois, devido à complexidade e de constantes mudanças regulamentares no negócio, novos riscos são identificados continuamente.

Controle Interno

[GRI 102-11 / 102-17 / 102-30 / 102-34]

Com a velocidade em que as informações são geradas, possuir controles internos eficientes tornou-se fundamental para a prática da melhoria contínua do gerenciamento e execução dos processos. O escopo de trabalho da estrutura de controles internos da Unimed Caçapava é assegurar a fidedignidade e integridade dos registros, relatórios contábeis, financeiros e operacionais, promovendo suporte e segurança nas rotinas e operações desenvolvidas diariamente. Por meio da análise de dados, documentos, políticas, procedimentos operacionais padrão e/ou evidências, os controles são testados, monitorados e constantemente passam por revisões, se necessário for, melhorias cabíveis são sugeridas para a adequação dos controles existentes, criando assim uma oportunidade de melhoria, associada à decisão de redução do nível de incerteza em relação a eventos futuros de resposta aos riscos previamente mapeados. As ações de controle são tomadas conforme a classificação dos níveis dos riscos.



Núcleo de OPME

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

Desde 2020 foi inserido o módulo Controle de OPME do Sistema EASY na plataforma PSAC-CRM, aprimorando os processos e garantindo uma melhor identificação de problemas para uma rápida resolução. Com a integração dos módulos de atendimento ao webSite da Unimed Caçapava, as solicitações dos beneficiários ficaram mais ágeis, através de um ambiente mais intuitivo e de fácil realização.

Além dessas melhorias, em novembro de 2020, através de uma negociação conjunta do setor de compras com as outras Unimed's do Vale, foi adquirida a plataforma OPMEexo, com objetivo de integrar os fluxos de solicitação, cotação, compra, pós-cirúrgico e faturamento para que, em um único sistema, sejam obtidas todas as informações, visualizando todo o processo, tornando mais assertivas as tomadas de decisões.

Nº de Autorizações de OPMEs realizadas em 2021

413

Plano Orçamentário [GRI 103-2]

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

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

O Planejamento Orçamentário está possibilitando a tomada de diversas ações de melhoria e está engajando de

forma significativa os envolvidos no processo. Levando assim ao amadurecimento no que diz respeito à gestão financeira em todos os níveis organizacionais.

No ano de 2021, os departamentos realizaram sua projeção anual de despesas e mês a mês realizaram as análises comparativas entre o projetado e o realizado, podendo fazer uso dos recursos excedentes em outros períodos (competências). O Plano Orçamentário é moldado para fazer parte da cultura de sustentabilidade econômica da cooperativa e compõe um indicador oficial do Programa de Qualidade da ISO 9001:2015 que a operadora obteve certificação pela empresa DNV-GL.

Responsabilidade Ambiental [GRI 307-1]

Alinhada aos modelos mais modernos de administração que existem no mundo, a Unimed Caçapava persegue e alcança metas ESG - Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança), promovendo constantemente ações que reforçam o tripé do conceito-base da sustentabilidade. Na prática, essa sigla inglesa significa que a cooperativa incorpora questões ambientais, sociais e de governança como critérios na análise, indo além das tradicionais métricas econômico-financeiras (que continuaram dentro do nosso foco).

O pilar ambiental também está atrelado à área da Sustentabilidade. O tema tem ocupado cada vez mais espaço nas discussões das organizações. A Unimed Caçapava aprimora a cada ano as ações e o planejamento na questão ambiental. A preocupação com a gestão ambiental está inserida no cotidiano da cooperativa. Diante disso, a singular realiza várias adaptações internas, tais como a implantação de coletores de seleção de lixo, destinação correta dos medicamentos vencidos, coletor de pilha/baterias e estimula o uso de copos descartáveis por canecas e garrafas de uso cotidiano. A Unimed Caçapava também instalou impressoras compartilhadas e monitoradas.

Consumo de Água e Energia [GRI 303-1 / 103-2]

O consumo de água e energia nas unidades da cooperativa também são um ponto de atenção e oportunidades de melhoria. O uso de água é monitorado em todas as unidades, com ações pontuais para mitigar o aumento de consumo. A redução do consumo de energia também conta com ações de educação e orientação aos funcionários acerca da correta utilização dos aparelhos de ar condicionado, maior fonte consumidora nos meses de verão. Paralelamente, todas as lâmpadas estão sendo substituídas por LED, pois duram mais e consomem menos energia. No período de pandemia houve uma queda considerável no consumo, quando a maior parte dos colaboradores da área administrativa trabalhavam em suas casas.

A conscientização dos colaboradores e consequentemente de seus familiares sobre a importância do uso adequado e moderado da água no planeta é de responsabilidade da Unimed Caçapava. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), no Brasil, o consumo de água por pessoa é de 110 litros por dia para atender as necessidades de consumo e higiene, o que equivale a 39,6 mil litros por ano. Cada colaborador da Unimed Caçapava consome em média 25,94 m³ por ano, equivalente a 71,06 litros por dia, isso significa que o consumo dentro da cooperativa é consciente.

Com unidades apenas administrativas, a Unimed Caçapava não utiliza a água como insumo no processo produtivo. Por isso, nenhuma fonte hídrica é afetada. A água utilizada é da rede pública e foi contabilizada no cálculo.

Quando se olha para a cooperativa, é possível verificar toda a responsabilidade ambiental, além da sustentabilidade do negócio e o potencial de promover a conscientização em âmbito coletivo. Com esse propósito, a Unimed Caçapava criou alternativas para diminuição e conscientização do consumo de energia elétrica, que tendem a aumentar de acordo com a ampliação dos serviços. 302-1 / 302-4 / 103-2

Consumo Ativo Energia				
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Total
2018	195.043	537.943	23.279	756.265
2019	206.047	483.387	22.491	711.925
2020	180.552	459.084	12.418	652.054
2021	157.531	400.779	5.743	564.053

Consumo de Papel [GRI 306-2 / 103-2]

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

Papel Sulfite Reciclado (Qts em resmas de 500 unidades)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2018	1.280	1.414	25	30	2.749
2019	1.554	1.384	25	64	3.027
2020	1.047	1.129	0	50	2.226
2021	1.118	1.311	4	34	2.467

O trabalho remoto iniciado em 2020 ajudou na redução da demanda por folha sulfite. As paralisações diminuíram a demanda por papel usado em todos os tipos de produtos usados em publicidade, escolas, lojas e restaurantes. A pandemia fez com que houvesse uma redução de até 22% em média com relação ao período antes da pandemia (2019).

Combustível

A respeito do Consumo total de combustível (gasolina, diesel e etanol), em 2021, a utilização de veículos foi restabelecida parcialmente, provocando um aumento do consumo em relação a 2020. A continuidade de trabalhos, cursos e reuniões realizadas ainda de forma remota, com a questão da pandemia, o consumo de combustíveis ficou reduzido em relação ao período anterior a pandemia (2019), proporcionando economia e menor incidência de poluentes.

Combustível - Gasolina (Lts)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2018	2.218	1.985	294	0	4.497
2019	2.767	2.650	238	0	5.655
2020	1.231	2.162	68	0	3.461
2021	2.776	2.334	0	0	5.110

Combustível - Diesel (Lts)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2018	0	2.457	0	0	2.457
2019	0	3.546	0	0	3.546
2020	5	3.599	0	0	3.604
2021	0	3.959	0	0	3.959

Consumo Total de
Água em 2021 (por m³)

6746

25,94 m³ por funcionário/ano

71,06 Litros/Dia por Funcionário

A pandemia afetou, de forma significativa, a gestão ambiental da cooperativa. Trouxe uma grande oportunidade para rever a necessidade de reuniões presenciais e viagens, e com a adoção do home office, evitou-se o deslocamento de 50% dos colaboradores administrativos por dia, auxiliando na redução das emissões de gases de efeito estufa.

Com a possibilidade limitada no atendimento de clientes presencialmente, fornecedores, bancos e outras instituições, a cooperativa se adaptou às videoconferências. Se antes quase tudo era feito de forma presencial, agora boa parte do serviço oferecido está no ambiente virtual. Com medidas de isolamento social implementadas pelo mundo, os colaboradores tiveram que se adaptar à rotina de trabalho em casa. A videoconferência é uma poderosa ferramenta de otimização de tomadas de decisão e de economia de custos com viagens e deslocamentos, além da participação de um número maior de pessoas quando são reunidas nas diversas salas de reuniões da cooperativa.

Com a pandemia do coronavírus, o primeiro passo da Unimed Caçapava, foi cancelar viagens, reuniões, cursos e treinamentos presenciais. Na sequência, começou a incentivar o home office. Atualmente, algumas áreas administrativas estão com 50% dos funcionários em trabalho remoto, e há rodízio entre as equipes. Os eventos internos foram suspensos e as reuniões passaram a ser realizadas por videoconferência. Apenas os serviços considerados essenciais são prestados presencialmente, ainda assim, com redução de horas de atendimento ao público acompanhando as fases do Estado de São Paulo e os decretos municipais.

Consumo de Copos Descartáveis [GRI 306-2 / 103-2]

Em 2021, houve uma diminuição no consumo de copo descartável devido à pandemia da covid-19, que diminuiu o fluxo de pessoas nas recepções e reuniões na Unimed Caçapava.

Copo Descartável (Unidades)					
Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Farmácia	Total
2018	45	138	9	0	192
2019	41	156	7	0	204
2020	31	118	2	0	151
2021	35	94	0	0	129

*Para a contabilização é considerado a tira de copos, com 100 unidades.

Descarte – Logística Reversa

Buscando uma operação de consumo cada vez mais eficiente e considerando o ciclo de vida dos materiais, a Unimed Caçapava busca minimizar o impacto tanto do ponto de vista de consumo quanto do descarte de resíduos. A logística reversa ganha destaque para alguns materiais que retornam o ciclo na forma de reaproveitamento, reutilização e/ou reciclagem.

Devido ao manuseio do mercúrio ser prejudicial ao meio ambiente, o descarte inadequado das lâmpadas de mercúrio pode causar a contaminação do ar, do solo, da água e do ser humano, além disso, o tempo de decomposição das lâmpadas de mercúrio é indeterminado e diante disso a Unimed Caçapava desenvolve desde 2015 o “Projeto Recicla Lâmpada”, tendo como objetivo coletar o maior número possível de lâmpadas fluorescentes e destiná-las para descontaminação e reciclagem, atuando na preservação do meio ambiente.

Em 2021 foram coletadas 300 lâmpadas e encaminhadas adequadamente para a reciclagem.

Objetivos Específicos do Projeto:

- Orientar e assessorar as associadas como manusear as lâmpadas, procedimentos gerais sobre armazenamento, legislação pertinente;
 - Recolher lâmpadas fluorescentes de funcionários e de uso próprio e armazená-las adequadamente;
 - Encaminhar as lâmpadas para a descontaminação e para a reciclagem, aproveitando todo o material: mercúrio, vidro e alumínio;
 - Atuar auxiliando e orientando sobre os cuidados com o manuseio adequado de resíduos perigosos como a lâmpada;
- Além disso, os resíduos produzidos pela cooperativa são destinados corretamente, a exemplo de lâmpadas, lixo eletrônico, lixo orgânico, lixo reciclável e cartão vencido (carteirinha Unimed).

Treinamento Ambiental

Orientar os colaboradores terceirizados quanto às práticas ambientais desenvolvidas e seguidas internamente faz parte dos pilares da cooperativa. Em 2021 foram realizadas reuniões de bate-papo com a participação dos funcionários terceirizados, em que foram abordados sobre a separação do lixo, coletores e também foram valorizados pelo trabalho desempenhado.

Desempenho Econômico/Financeiro [GRI 201-1 / 102-45]

As demonstrações de indicadores financeiros a seguir são referentes à Unimed Caçapava, única entidade relatada neste documento. Esses resultados são frutos das decisões tomadas no cotidiano e transmitem suas responsabilidades e impactos sobre os resultados finais. Fatores externos, como a pandemia, judicialização, utilização indevida e crise econômica impactam de forma significativa o resultado da cooperativa, que trabalhou fortemente em suas áreas no intuito de mitigar esses fatores precavendo-se com estudos e análises que nortearam ações junto a clientes, fornecedores, cooperados e prestadores.

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

Balanco Patrimonial, Parecer do Conselho Fiscal e Relatório Auditores



O ano de 2021 ainda sofreu os impactos causados pela pandemia. As mudanças ocorridas em 2020 geraram graves efeitos sociais e econômicos. A economia praticamente não reergueu e apesar do PIB ter crescido 4,5% as projeções para 2022 não são tão animadoras. Indústrias diminuíram suas produções, o comércio vendeu menos, o número de desempregados ainda tem níveis alarmantes. As economias mais fortes enfrentaram melhor a crise, mas países como o Brasil, com economia frágil foram afetados. As operadoras viram suas sinistralidades aumentarem devido a utilização e os custos assistenciais. A sociedade, como nunca antes tinha ocorrido, reconheceu a importância dos profissionais da saúde. As operadoras mostraram sua importância social. Sem elas, o serviço público não suportaria tamanha demanda.

Ano	2018	2019	2020	2021
Faturamento Total	95.008.370,41	103.594.406,30	95.050.657,14	107.545.482,34

Faturamento por modalidade				
Ano	Pré Pagamento	Fator de Co-participação	Custo Operacional	Faturamento Operadora
2018	56.610.212,51	2.620.548,01	33.563.809,60	92.794.570,12
2019	60.175.037,07	2.957.354,00	38.076.225,28	101.208.616,35
2020	59.076.980,72	2.549.818,22	31.502.804,78	93.129.603,72
2021	58.679.413,51	3.139.194,41	42.555.351,05	104.373.958,97

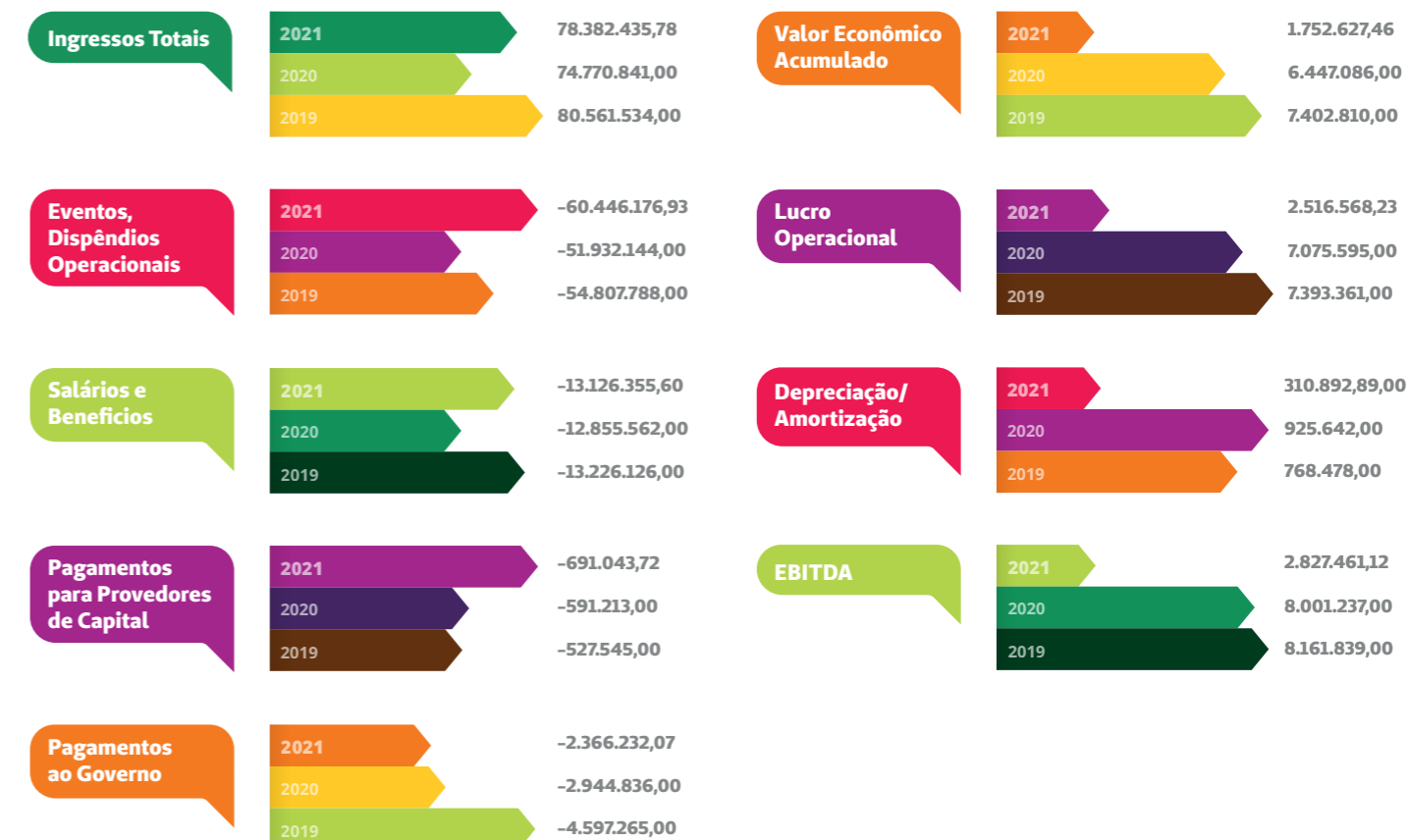
Capital Social Integralizado	
2018	5.203.790
2019	5.431.958
2020	5.311.372
2021	5.833.918

Distribuição dos Ingressos Totais	
2018	72.077.311
2019	77.220.050
2020	72.688.349
2021	80.243.774

Juros sobre Capital de Terceiros	
2018	558.490
2019	335.864
2020	398.867
2021	451.022

Resultado Econômico	
2018	6.168.821
2019	7.402.810
2020	6.447.086
2021	1.752.627

Balanco Social



Sinistralidade	
2018	75,41%
2019	72,49%
2020	71,85%
2021	80,88%

A Unimed Caçapava apresentou um índice de sinistralidade de 80,32% no 3º trimestre de 2021, conforme sala de situação da ANS, sendo este indicador apurado entre a relação do total de despesa assistenciais e o total de contraprestações de uma operadora de saúde, o que representa 5% a menos que o índice apresentado pelas operadoras médico-hospitalares no 3º trimestre de 2021.

Mesmo com um cenário de índice de sinistralidade abaixo do mercado de saúde suplementar a operadora conseguiu negociar junto aos seus clientes reajustes que possibilitaram um faturamento anual de mais de R\$ 108 milhões, com ticket médio de R\$ 369,55.

Também destacamos o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno 32% no ano de 2021.

Índice Remissivo

Endividamento Geral:	2021	2020	2019	2018
	55,90%	54,22%	53,48%	59,22%

Índice de Liquidez Corrente:	2021	2020	2019	2018
	1,74%	1,75%	1,82%	1,60%

Índice de Liquidez Geral:	2021	2020	2019	2018
	1,79%	1,84%	1,46%	1,27%

O Grau de Endividamento demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O resultado é bastante positivo, apesar do pequeno aumento em 2021.

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 2021 aponta para **R\$ 1,74**. Isto significa que para cada **R\$ 1,00** de dívida de curto prazo a cooperativa tem **R\$ 1,74** para pagá-las. Quando olhamos a Liquidez Geral, se tem **R\$ 1,79** a disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

Anos	Vinculadas	Livres	Total
2018	7.112.407	13.483.143	20.595.550
2019	8.267.920	20.293.561	28.561.481
2020	8.424.252	22.701.431	31.125.683
2021	8.741.015	24.989.978	33.730.993

Provisões Técnicas	
Anos	Total
2018	8.628.753
2019	9.368.204
2020	8.678.264
2021	9.486.340

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

Sumário de Conteúdo GRI			
CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da Organização	6	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	24	
102-3	Localização da Sede	6	
102-4	Localização das Operações	6	Não há operação internacional
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	5	
102-6	Mercados Atendidos	6	
102-7	Porte da Organização	6	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	7	
102-9	Cadeia de Fornecedores	42	A Unimed Caçapava conta com médicos cooperados e rede prestadora composta por recursos próprios e credenciados.
102-10	Mudanças Significativas na Organização e em sua Cadeia de Fornecedores	52	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório
102-11	Princípio ou Abordagem da Precaução	55	
102-12	Iniciativas Externas	51	
102-13	Participação em Associações	29	
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	4	Perspectivas da diretoria executiva com relação ao desempenho do ano de 2019
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	5	
ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	37	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	57	
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança	46	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de Partes Interessadas	29	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	35	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	28	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	28	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	29	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	61	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	28	Segundo ano que a Unimed Caçapava realiza a construção deste relatório nos padrões e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI)
102-47	Lista de Tópicos Materiais	28	
102-48	Reformulação de Informações	3	Não há qualquer reformulação de informações fornecidas em Relatórios anteriores nesta edição
102-49	Alterações em Escopo e Limites	3	Não há alterações significativas em relação ao período cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto
102-50	Período Coberto pelo Relatório	3	
102-51	Data do Último Relatório	3	O Relatório de Gestão referente ao período do exercício de 2018 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 25 de Março de 2019. Posteriormente, foi encaminhado aos públicos de interesse e disponibilizado no site da cooperativa.
102-52	Ciclo de Emissão de Relatórios	3	
102-53	Ponto de Contato para Perguntas Sobre o Relatório	3	
102-54	Declaração de Elaboração do Relatório de Conformidade com Standards GRI	3	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	64	
102-56	Verificação Externa	3	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa
201 - DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	61	valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2019 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
202 - PRESENÇA DE MERCADO			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	37	
301 - MATERIAIS			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	59	
307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	58	
416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	21	
417 - MARKETING E ROTULAGEM			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	21	

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

[clique aqui para visualizar](#)

MANUAL DO FORNECEDOR

[clique aqui para visualizar](#)

PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

[clique aqui para visualizar](#)

MANUAL DO DEPARTAMENTO PESSOAL

[clique aqui para visualizar](#)

Aspectos pesquisados para construção da Matriz de Materialidade

- | | |
|---|--|
| Aspecto 1: Desempenho Econômico | Aspecto 14: Treinamento e Educação |
| Aspecto 2: Presença no Mercado | Aspecto 15: Diversidade e Igualdade de Oportunidades |
| Aspecto 3: Impactos Econômicos Indiretos | Aspecto 16: Não Discriminação |
| Aspecto 4: Práticas de Compras | Aspecto 17: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva |
| Aspecto 5: Materiais Utilizados | Aspecto 18: Trabalho Infantil, Forçado ou Análogo ao Escravo |
| Aspecto 6: Consumo de Energia | Aspecto 19: Comunidades Locais |
| Aspecto 7: Consumo de Água | Aspecto 20: Combate à Corrupção |
| Aspecto 8: Emissões de Poluentes | Aspecto 21: Concorrência Desleal |
| Aspecto 9: Efluentes e Resíduos | Aspecto 22: Conformidade com Leis e Regulamentos |
| Aspecto 10: Conformidade com a Legislação Ambiental | Aspecto 23: Saúde e Segurança do Cliente |
| Aspecto 11: Empregabilidade | Aspecto 24: Satisfação dos Clientes e Beneficiários |
| Aspecto 12: Relações Trabalhistas | Aspecto 25: Comunicações de Marketing |
| Aspecto 13: Saúde e Segurança no Trabalho | Aspecto 26: Privacidade do Cliente |

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

www.unimedcpv.com.br

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

📱 /unimedcpv

Unimed 
Caçapava

ANS - Nº 33415-4