



**Aqui  
tem  
excelência.**

Relatório de  
**SUSTENTABILIDADE**  
**2022**

**Unimed**   
Caçapava



# SUMÁRIO

<b>Estratégia e Análise</b>	<b>03</b>
<b>Mensagem da Diretoria</b>	<b>04</b>
<b>Mensagem do Gestor</b>	<b>05</b>
<b>Sistema Unimed</b>	<b>06</b>
<b>Perfil Organizacional</b>	<b>11</b>
<b>Abordagem para engajamento de Stakeholders</b>	<b>13</b>
<b>Governança</b>	<b>17</b>
<b>Ética, Integridade e Sustentabilidade</b>	<b>60</b>
<b>Estrutura e Serviços</b>	<b>72</b>
<b>Responsabilidade Econômica</b>	<b>93</b>
<b>Parecer Conselho Fiscal</b>	<b>93</b>
<b>Relatório Auditores</b>	<b>93</b>
<b>Balanço Patrimonial</b>	<b>93</b>
<b>Índice Remissivo</b>	<b>97</b>

**Aqui  
tem  
gestão.**

**Aqui  
tem  
excelência.**

**Aqui  
tem  
Unimed.**

# Estratégia e Análise

## Sobre o Relatório

102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56

Relatório Anual de Sustentabilidade da Unimed Caçapava é elaborado anualmente desde 2009, baseado na Matriz de Materialidade e apresenta de forma transparente, aos cooperados e a todos os públicos de relacionamento da Cooperativa, os impactos sociais, ambientais e econômicos causados pelas operações da mesma. Desde 2018 compartilha resultados quantitativos e qualitativos no formato de relatório de gestão e sustentabilidade na metodologia GRI – Global Reporting Initiative.

O relatório segue o modelo Standard da GRI: opção Essencial e, junto às demonstrações financeiras, apresenta informações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, considerando a Sede Administrativa, Hospital, Farmácia, Laboratório, Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e Espaço Viver Bem.

As informações apresentadas neste relatório são de responsabilidade dos diversos setores da cooperativa. Sua última edição foi publicada em 29 de março de 2022 e, para este mesmo ano foi utilizada a mesma Matriz de Materialidade do ano anterior. O conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade reúne as informações sobre a Unimed Caçapava, inclusive as demonstrações financeiras referentes ao quadriênio de 2018 a 2022 e todas as edições anteriores estão disponíveis para consulta no site da operadora: [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br).

Os dados deste relatório foram extraídos das Demonstrações Contábeis e do Balanço Patrimonial de 2022, 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 está mencionada ao final



deste relatório.

Para este relatório, não se buscou aferição externa, dará sequência para os próximos Relatórios de Sustentabilidade, onde 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.

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 (Núcleo de Atenção ao Médico), Autorização, SOU, Farmácia, Hospital, Laboratório, Espaço Viver Bem e Ambulatório.

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: [relatorio-desustentabilidade@unimedcpv.com.br](mailto:relatorio-desustentabilidade@unimedcpv.com.br).

Aproveitem o conteúdo e desejamos a todos uma excelente leitura.

## Identificação da Diretriz GRI no Relatório 102-55

Na elaboração do relatório de sustentabilidade, textos, figuras e gráficos foram utilizados e estão representados por indicadores GRI, que estão organizados por ordem no índice remissivo, ao final do relatório na pág. 97.





Dr. Danilo Garcia de Araújo

DIRETOR VICE-PRESIDENTE

Dr. Paulo de Sá Leite Martins

DIRETOR PRESIDENTE

Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti

DIRETOR SUPERINTENDENTE

## Mensagem da Diretoria

Prezadas cooperadas, cooperados, colaboradoras, colaboradores, parceiros: é com grande prazer que chegamos a mais uma Assembleia Geral Ordinária de nossa Unimed Caçapava.

Como fatos relevantes para o nosso negócio, em 2022, vivenciamos uma gradual calmaria na evolução da pandemia pelo vírus Covid-19, apesar de períodos de certa tensão e expectativa decorrentes do surgimento de novas variantes, o que, graças a Deus, não se converteu em novo agravamento do cenário de morbimortalidade. Simultaneamente, impactantes mudanças ocorreram no âmbito da saúde suplementar, com destaque para o importante aumento dos índices de utilização assistencial e para a atualização do rol de procedimentos divulgado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), incluindo procedimentos médicos e de terapia auxiliar, bem como deixando de impor limites de utilização.

O contexto exposto acarretou uma grave elevação dos índices de sinistralidade das operadoras de planos de saúde de todo o Brasil, o qual perdura até os dias atuais. Portanto, 2023 traz consigo o desafio de buscarmos minimizar ao máximo os impactos em sinistralidade junto a nossas empresas clientes, repactuando contratos e salvaguardando a força e a estabilidade de nossa cooperativa médica.

No âmbito do Sistema Unimed, seguimos nossos esforços em direção ao progressivo aumento de nossos valores de remuneração, o que, necessariamente, tem grande dependência dos índices de remuneração

praticados no intercâmbio estadual, o qual representa importante parcela dos atendimentos prestados em nossa cooperativa.

Constata-se, portanto, que, conforme se sucede ano após ano, importantes desafios se apresentam pela frente. O contraponto é que somos um negócio integrado por profissionais talentosos e que, diante de ameaças, revezes e desafios, se engaja, se mobiliza e neles enxerga e viabiliza oportunidades não só de se manter, mas também, de se fortalecer.

Esta Diretoria solicita a seu corpo de cooperados, colaboradores e parceiros, para que prossiga seu trabalho sob as melhores premissas da ética, da técnica, da mútua cooperação e do atendimento acolhedor e humanizado. Apresentamos, aqui, os resultados positivos de mais um ano de muito trabalho e dedicação por parte de todos, a quem parabenizamos. Ao mesmo tempo, pedimos para que sigamos juntos, trilhando essa jornada intensa de desafios e conquistas, em prol da força, da representatividade e da perenidade de nossa Unimed Caçapava.

Finalizamos esta mensagem manifestando nosso profundo pesar diante do recente falecimento do nosso colega cooperado Dr. Nilson Novaes, um dos bravos empreendedores e fundadores de nossa cooperativa. Nossa gratidão pelo seu legado e nossas condolências a todos os familiares e amigos.

**Abraços calorosos e nossas saudações cooperativistas.**





Daniel O. Paiva

GERENTE GERAL

## Mensagem do Gestor

Ao longo de sua história de mais de cinco décadas, a Unimed tornou-se a maior cooperativa de trabalho médico do mundo, diversificou suas atividades e criou complexos cooperativos empresariais com atuação em diferentes nichos: saúde, seguros, participações, além de fomentar o desdobramento de organizações voltadas ao crédito no setor financeiro. A partir das cooperativas Singulares de médicos cooperados, Federações e Confederação, o sistema aumentou sua complexidade e conquistou 40% do mercado de planos de saúde no Brasil.

A demanda por serviços na área da saúde no Brasil e no mundo cresce a cada dia e o setor público, sozinho, não consegue suprir as necessidades da população. O que vemos é um cenário estagnado no que diz respeito à evolução de beneficiários de planos de saúde – segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A sinistralidade no segundo trimestre de 2022 foi de 87,9%. No mesmo período do ano anterior, o dado era de 84,2%. Após mais de dois anos de pandemia, o setor enfrenta novos desafios complexos e multifacetados, que exigem uma abordagem multissetorial com ações integradas, sinérgicas e harmônicas de todos os entes envolvidos. Em 2022, de acordo com a ANS, as despesas assistenciais subiram 5% quando comparadas ao ano de 2021 e foram 19% acima dos níveis pré-pandêmicos de 2019.

A sustentabilidade está ameaçada e isso decorre de um somatório de causas e fenômenos globais, como:

transição demográfica, transição epidemiológica e transição tecnológica, além de aspectos específicos do mercado da saúde brasileiro, que impactam na precificação dos serviços. Nesse contexto, a oferta de serviços pela demanda e a falta de orientação quanto ao percurso assistencial levam à hiperutilização, tornando-se um problema que afeta tanto a saúde pública quanto a suplementar, pois o financiamento é restrito e a busca por melhores condições de saúde é geral.

A histórica e crônica falta de acesso aos serviços públicos de saúde tende a se agravar no país, pois, além da prolongada crise econômica que o afeta e restringe a capacidade de financiamento, a transição demográfica brasileira ocorrerá em pouco mais de duas décadas, fenômeno que ocorreu em diversos países ao longo de sete, oito ou mais décadas. Isso significa dizer que, se a sociedade brasileira já vem sofrendo pela carência de infraestrutura e deficiente qualidade dos serviços de saúde pública, a situação poderá se tornar caótica em menos de duas décadas, o que aumentará ainda mais a pressão sobre o setor suplementar, já bastante exaurido com o atual modelo, pois é de alto custo, ineficiente e, portanto, insustentável.

Os serviços das cooperativas médicas alcançam 90% do território nacional (Unimed, 2022), a partir da capilaridade de suas Operadoras de Planos de Saúde (OPS) e, ainda que seja possível interoperar pelo intercâmbio, mas o questionamento é se as operadoras estão desenvolvendo estratégias para enfrentar novos desafios e tendências. Para enfrentamento desse cenário, a Unimed necessita se posicionar de modo assertivo e sinérgico, pois não há mais espaço para decisões isoladas em cada OPS, visto que os fenômenos são mundiais e sistêmicos.

Com planejamento, inovação e união de forças, conseguimos em 2022 seguir fortemente nossos pilares do planejamento estratégico e sua gestão foi sustentada por quatro dimensões de trabalho: Custo Assistencial, com forte atuação junto aos prestadores da rede de atendimento e beneficiários; Faturamento, via adequação de contratos e novas metas; Despesas Administrativas, por meio do aumento de eficiência operacional e extremo controle dos recursos; e Financeiro e Tributário, que buscou eficiência na gestão de passivos e ativos do grupo.

A união sempre foi uma característica nossa. Foi ela que nos permitiu chegar até aqui de forma financeiramente sustentável. Seguiremos construindo uma cooperativa sólida, com visão de longo prazo, oferecendo soluções em saúde acessíveis a todos e sempre preocupada em cuidar das pessoas para que vivam mais e melhor, cuidar das pessoas para que vivam mais e melhor.

# Sistema Unimed

A primeira Unimed nasceu em Santos (SP), em 1967, e com ela surgiu o cooperativismo de trabalho médico, modalidade inédita no Brasil e no mundo. Foi uma atitude corajosa dos 14 médicos fundadores, pois o país vivia uma ditadura militar e o modelo cooperativista coexistia com o sistema de saúde pública – o INPS (Instituto Nacional de Previdência Social), e com as empresas de medicina de grupo. No modelo de administração do cooperativismo de saúde, os próprios médicos gerenciam os serviços prestados, sem intermediários. As cooperativas são empresas como quaisquer outras, sujeitas a direitos e obrigações. Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Essas associações se baseiam em valores de ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. No Sistema Unimed é assim hoje, ele é formado por 345 cooperativas e está presente em mais de 84% do território nacional.



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.

A capilaridade é uma das grandes forças e virtudes do Sistema Unimed, pois permite que seja feita uma medicina humanizada e complacente com a realidade de cada região, principalmente em um país tão grande como o Brasil.



**118mil**  
cooperados



**18,4milhões**  
de beneficiários

# Responsabilidade Ambiental

Alinhada aos modelos mais modernos de administração que existem no mundo, a Unimed Caçapava persegue e alcança metas ESG - Environmental, Social and Governance (Governança Ambiental, Social e Corporativa), 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 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 a troca de copos descartáveis por canecas e garrafas de uso cotidiano. A Unimed Caçapava também instalou impressoras compartilhadas e monitoradas.

## Consumo de Água e Energia

303-1 / 103-2

Recentemente, algumas capitais brasileiras passaram por uma crise hídrica. O problema, por ora, foi controlado. Mas nem por isso as empresas devem se esquecer de compactuarem com boas práticas de consumo: a água é um recurso que deve ser utilizado com consciência, especialmente por organizações que influenciam seus funcionários e as comunidades em que estão inseridas.

Novos hábitos podem ser inseridos na realidade da empresa, assim como algumas práticas podem ser revistas: quando o consumo de água da organização é consciente, a companhia consegue observar, ainda, um impacto direto em suas economias.

O consumo de água e energia na Unimed Caçapava são pontos de atenção e oportunidade de

melhoria e consciência. A seguir, algumas ações praticadas em 2022:

- **Inspeção de vazamentos**

Vazamentos podem ser a principal fonte de desperdício de uma empresa. Por isso, a Unimed Caçapava verifica regularmente se os equipamentos ou até mesmo alguns pontos da cooperativa – como torneiras do banheiro – estão prejudicando a economia. O processo de checagem do hidrômetro é feito com frequência e é solicitado aos colaboradores que abram um chamado no caso de encontrarem algo de errado no dia a dia.

- **Reforma dos banheiros**

Os banheiros da cooperativa passaram por reformas há poucos anos e foram substituídas torneiras e descargas sanitárias antigas por modelos mais novos, além de serem eficientes, ajudaram a economizar água. Torneiras que funcionam em um sistema de pressão e descargas que possibilitam duplo acionamento foram consideradas.

- **Lavagem a seco**

A Unimed Caçapava prioriza a contratação de empresas especializadas em faxina ecológica, pois elas conseguem realizar a limpeza dos escritórios e salas com menor uso de água, empregando produtos que apresentam menos resíduos. Além disso, os veículos da frota seguem um cronograma de manutenção e lavagem a seco com empresas parceiras.

- **Criação de campanhas de conscientização**

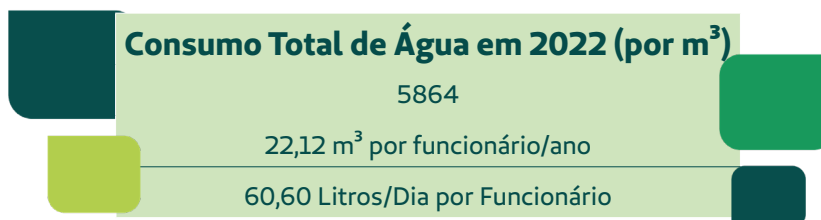
A cultura de consumo consciente deve ser aderida por todos os funcionários para que o resultado seja eficiente. A Unimed Caçapava trabalha com comunicações e campanhas internas que estimulam a boa prática entre os colaboradores.

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.





De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), no Brasil, o consumo de água por pessoa é de **110 litros** por dia para atender as necessidades de consumo e higiene, o que equivale a **39,6 mil litros** por ano. Cada colaborador da Unimed Caçapava consome em média **22,12 m<sup>3</sup>** por ano, equivalente a **60,60 litros** por dia, isso significa que o consumo dentro da cooperativa é consciente.



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. A redução do consumo de energia também conta com ações de educação e orientação aos funcionários, acerca da correta utilização dos aparelhos de ar-condicionados, maior fonte consumidora nos meses de verão. Paralelamente, todas as lâmpadas foram substituídas por LED, pois duram mais e consomem menos energia. Após o período de pandemia, houve a continuidade dos trabalhos híbridos (presencial e home office), promovendo uma queda considerável no consumo de energia e insumos.

Ano	Operadora	Hospital	Espaço Viver Bem	Total
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
<b>2022</b>	<b>179.373</b>	<b>540.189</b>	<b>9.290</b>	<b>728.852</b>

## Consumo de Papel

306-2 / 103-2

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

PAPEL SULFITE REICLADO (QTS. EM PACOTES DE 500 UNIDADES)					
ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V. B.	FARMÁCIA	TOTAL
2019	1.431	1.256	25	54	2.766
2020	1.047	1.129	1	50	2.227
2021	1.118	1.311	4	34	2.467
<b>2022</b>	<b>1.031</b>	<b>1.423</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2.467</b>

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.

## Combustível

Em 2022, a utilização de veículos foi restabelecida em todas as operações, provocando um aumento do consumo em relação a 2021.

COMBUSTÍVEL - GASOLINA (L)					
ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V. B.	FARMÁCIA	TOTAL
2019	2.767,01	2.650,67	238,36	0	5.656,04
2020	1.231,45	2.162,46	22,98	0	3.416,89
2021	2.776	2.334	0	0	5.110
2022	3.161,64	2.340,98	0	0	5.502,62

COMBUSTÍVEL - DIESEL (L)					
ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V. B.	FARMÁCIA	TOTAL
2019	0	12.357,84	0	0	12.357,84
2020	0	3.599,96	0	0	3.599,96
2021	0	3.959	0	0	3.959
2022	0	3.163,61	0	0	3.163,61

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

## Consumo de Copos Descartáveis

306-2 / 103-2

Em 2022, ainda reflexo da diminuição do fluxo de pessoas nas recepções e reuniões na Unimed Caçapava, houve uma diminuição no consumo de copos descartáveis. Essa redução também foi estimulada por campanhas internas de utilização de canecas e garrafas oferecidas pela Unimed Caçapava a todos os colaboradores.



## COPOS DESCARTÁVEIS (QTS. EM CAIXAS DE 2500 UN.)

ANO	OPERADORA	HOSPITAL	ESPAÇO V. B.	FARMÁCIA	TOTAL
2019	41	156	7	0	204
2021	35	94	0	0	129
2021	35	94	0	0	129
2022	27	126	3	0	156

- Descarte – Logística Reversa**

A importância da logística reversa consiste em garantir uma destinação ambientalmente adequada dos resíduos. Assim, as empresas têm um papel decisivo em retornar esses resíduos para o ciclo produtivo. Buscando uma operação de consumo cada vez mais eficiente e considerando o ciclo de vida dos materiais, a Unimed Caçapava busca minimizar o impacto tanto do ponto de vista de consumo quanto do descarte de resíduos.

No SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística), foi realizado um trabalho em parceria com a empresa Dutrafer da cidade de São José dos Campos, onde aproximadamente 6 toneladas de documentos foram descaracterizados e reciclados. Além disso, os resíduos produzidos pela cooperativa são destinados corretamente, a exemplo de lâmpadas, lixo eletrônico, lixo orgânico, lixo reciclável e cartão vencido (carteirinha Unimed).

- Treinamento Ambiental**

Orientar os colaboradores terceirizados quanto às práticas ambientais desenvolvidas e seguidas internamente faz parte dos pilares da cooperativa. Em 2022 foi dada continuidade nas reuniões de bate-papo com funcionários terceirizados, em que foram abordados sobre a separação do lixo, coletores e na oportunidade foram valorizados pelo trabalho desempenhado.

Foi realizado também o trabalho de conscientização em relação ao desperdício dos alimentos com os colaboradores do Hospital. Durante a campanha, houve uma redução significativa na quantidade de alimentos descartados. Essa atitude ainda perdura com a maioria dos colaboradores.

Obteve-se uma média mensal de 6,4% de resto ingesta (alimentos descartados).

**ACEITÁVEL PARA COLETIVIDADE SADIA**

Até **10%**

Fonte: Castro et al. 2003



# Perfil Organizacional

## PARTES INTERESSADAS E MATERIALIDADE

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

## Matriz de Materialidade

Os temas selecionados pelo público estratégico, para compor este relatório, pré-identificados pela Unimed Caçapava, foram obtidos por meio da aplicação de questionários eletrônicos, entre maio e junho de 2018. E no decorrer de 2022, devido a particularidade gerada pela pandemia, a Unimed Caçapava consultou novamente as lideranças internas, ajustando a matriz de materialidade aos reflexos gerados pela covid-19, agregando novos aspectos materiais (Anticorrupção, Saúde e Segurança no Trabalho, Treinamento e Educação, Comunidades Locais), já inseridos nas devidas dimensões: econômica, ambiental e social, que após análise dos aspectos materiais, foram estruturadas da seguinte forma:

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

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.

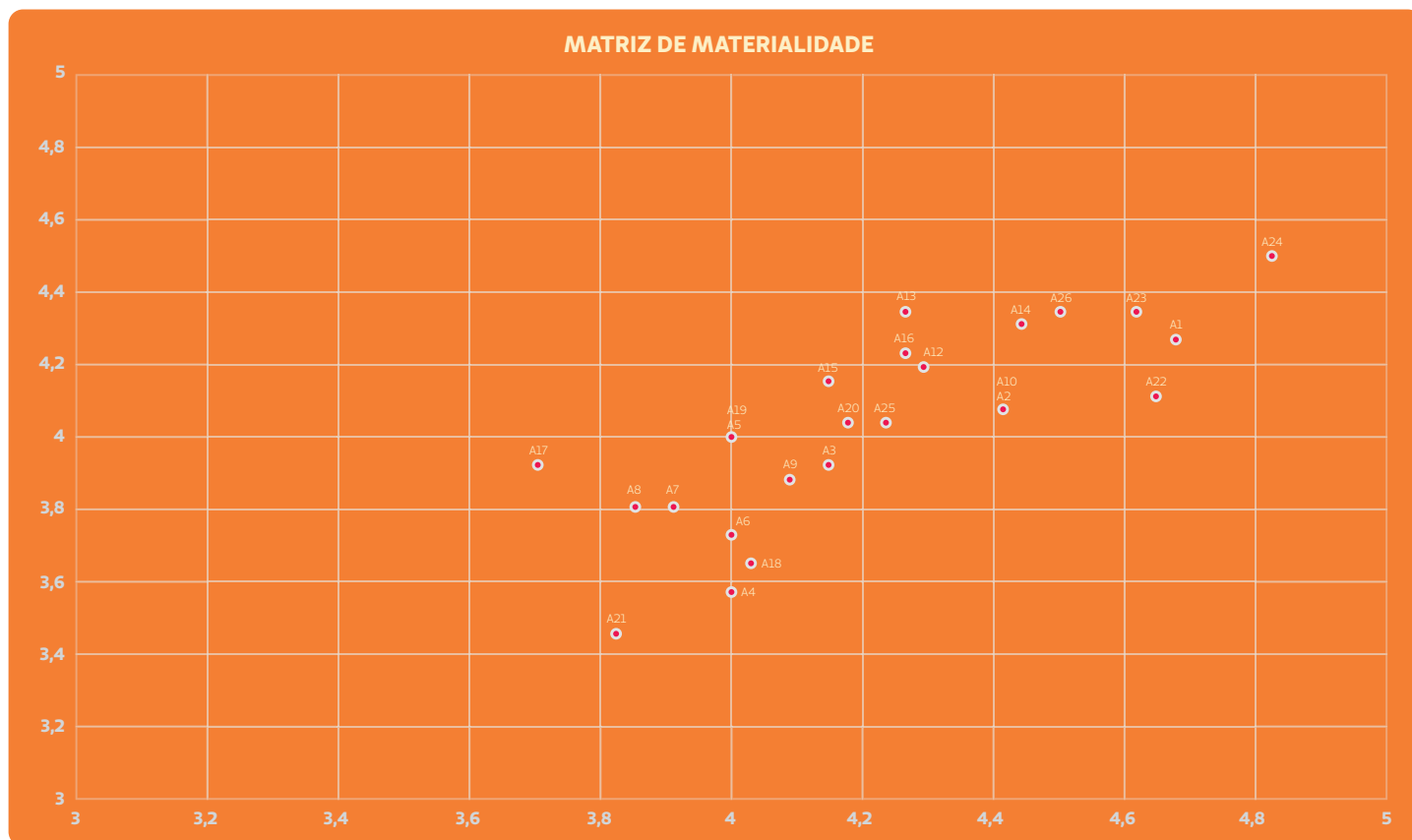
As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Caçapava. A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou: cenário econômico/financeiro atual; estratégias de negócios; opinião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

- **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;
- **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, identifica 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.

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.

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

## Aspectos Priorizados



## Aspectos Pesquisados

- Aspecto 1:** Desempenho Econômico
- Aspecto 2:** Presença 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

## Abordagem para engajamento de stakeholders

102-21 / 102-43 / 102-44

Stakeholders são todos os grupos de pessoas impactadas pelas ações de uma empresa, como acionistas, funcionários, fornecedores, clientes, governo, entre outros.

Todos os públicos são impactados pelas campanhas institucionais e promocionais, veiculadas pelas mídias de massa (jornais, revistas, rádio, televisão e internet), visando fortalecer 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 2022. A marca também é divulgada e fortalecida pelos patrocínios esportivos, institucionais, culturais e ações de responsabilidade social.

## Stakeholders Unimed Caçapava

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



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

- ACIC – Associação Comercial e Industrial de Caçapava;
- SINDHOSP – Sindicato dos Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Demais Estabelecimentos de Saúde do Estado de São Paulo;
- CRBio-01 – Conselho Regional de Biologia;
- CRF-SP – Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;
- SECMESSP – Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo;
- FEHOESP – Federação dos Hospitais, Clínicas, Casas de Saúde, Laboratórios de Pesquisas e de Análises Clínicas e Demais Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo;
- COREN-SP – Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo;
- APECIH – Associação Paulista de Epidemiologia e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde;
- SEESP – Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo;
- SINDINUTRI – Sindicato dos Nutricionistas do Estado de São Paulo;
- SINTARESP – Sindicato dos Tecnólogos, Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado de São Paulo;
- SINTESP – Sindicato dos Técnicos em Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo;
- SINFAR – Sindicato dos Farmacêuticos de São Paulo;
- SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo.



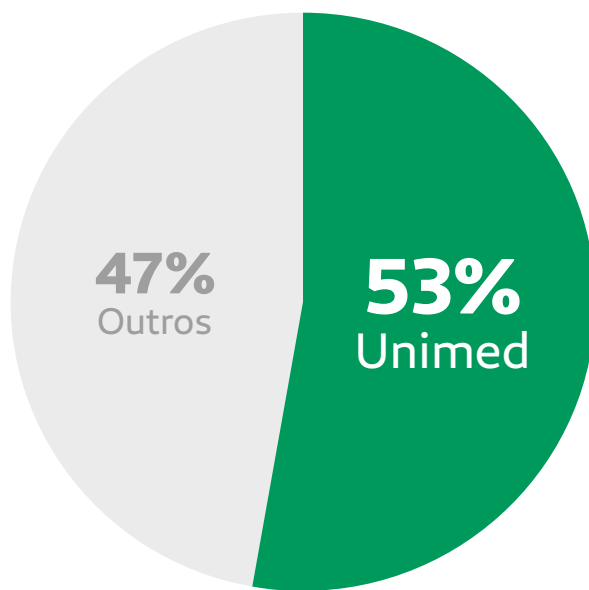
# Unimed Caçapava

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

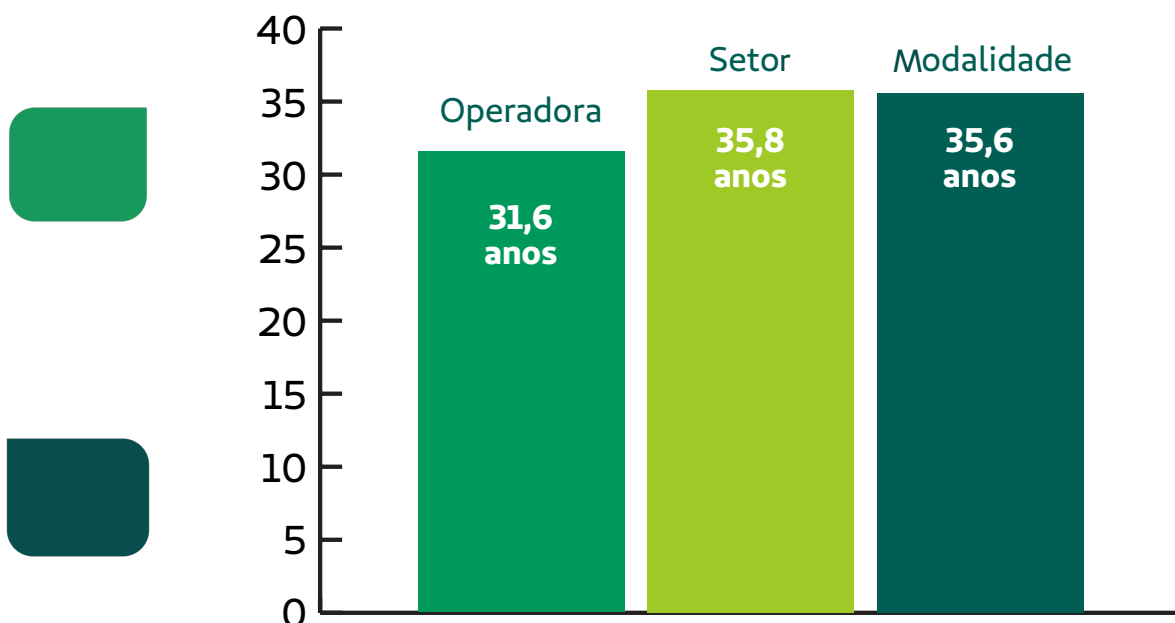
Atualmente, a Unimed de Caçapava Cooperativa de Trabalho Médico, CNPJ 48.721.401/0001-67, localizada na Rua Coronel João Dias Guimarães, 435, CEP 12281-350, na Cidade de Caçapava-SP [GRI 102-3], conta com 96 Médicos Cooperados, 260 funcionários diretos e 80 funcionários indiretos.

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 **53%** na área de ação da Unimed Caçapava.

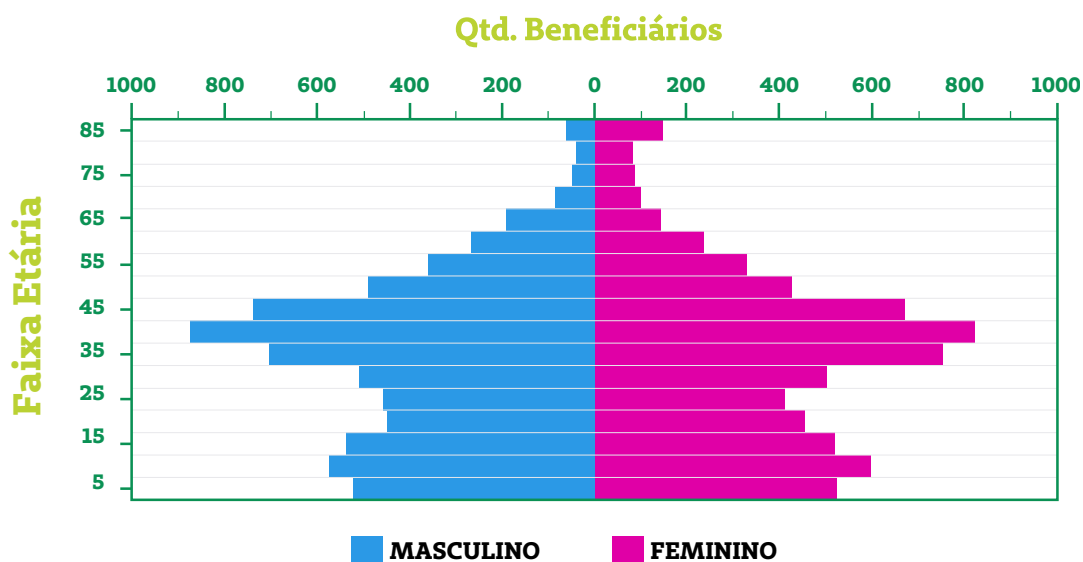
## Market Share



## Idade Média



## Distribuição dos beneficiários por faixa etária



Fonte: Sala de Situação/ANS/Dez/22

A Unimed Caçapava enquanto Cooperativa estruturada, é formada pela Operadora de Planos de Saúde e demais Unidades de Negócios, as quais são convenientemente nominadas de Serviços ou Recursos Próprios, que desempenham papel preponderante em sua estratégia e sustentabilidade. Com uma rede prestadora de 160 profissionais, oferece serviços de diversas especialidades médicas, laboratoriais e de saúde ocupacional, além de atuar próximo aos clientes na gestão de sua carteira, na prestação de assistência ao beneficiário, proporcionando cuidado e acolhimento.

Norteadas pela filosofia cooperativista, a partir da qual médicos cooperados atuam para a promoção da saúde, com o propósito de cuidar e garantir saúde de excelência para as pessoas, em 2022 acelerou sua transformação digital e diversas adequações para acompanhar o mercado.

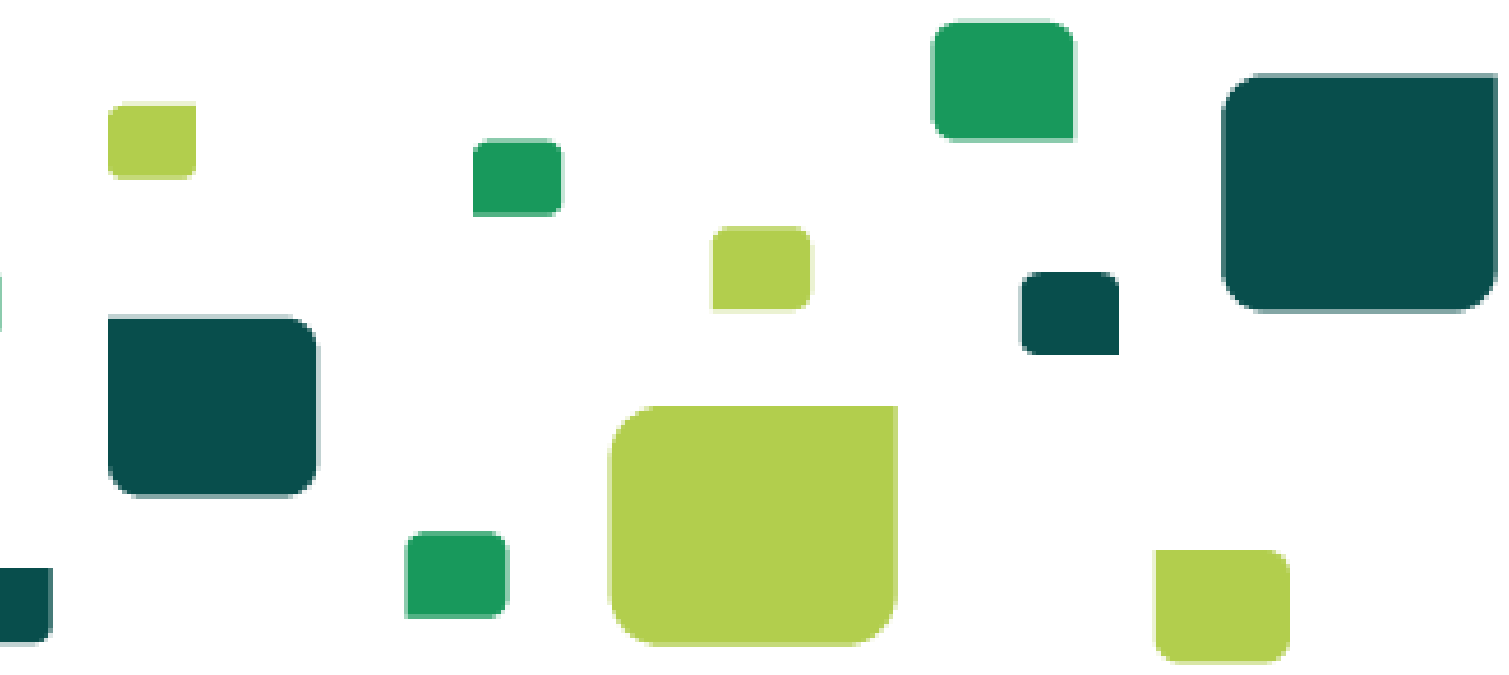
É regida pelo Estatuto Social, aprovado pela Junta Comercial de São Paulo, que tem como objetivo firmar, em nome de seus sócios, contratos e convênios de assistência à saúde com pessoas físicas e jurídicas, assim como contribuir para o desenvolvimento das condições sociais, ambientais e econômicas.

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



 VALE DO PARAÍBA E LITORAL NORTE



# Governança

## Estrutura da Governança

102-18 / G4-EC6

A Unimed Caçapava é uma cooperativa constituída por médicos de diversas especialidades que geram trabalho e renda, promovendo a saúde e o desenvolvimento da comunidade local. Em 2022 a cooperativa contava com 96 cooperados, sendo 59 homens e 37 mulheres.

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

102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-32



**Dr. Danilo Garcia de Araújo**

DIRETOR VICE-PRESIDENTE



**Dr. Paulo de Sá Leite Martins**

DIRETOR PRESIDENTE



**Dr. Luiz Eduardo A. Ferretti**

DIRETOR SUPERINTENDENTE

## Conselho de Administração – Gestão 2022–2025

Por meio de Assembleia Geral Ordinária, seis membros são eleitos, sendo todos cooperados. O mandato possui duração de 4 anos.

Resolvem sobre a gestão dos negócios conforme prevê o Estatuto Social, visando o resultado do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.

Dr. André Luiz Santos Novaes

Dr. Hércules Rogério Ferreira de Freitas

Dr. Douglas Teixeira Freire

Dr. Marcos Alexandre Barros

Dr. Durval Bortoleto

Dr. Marcos Chapier Bellini



## Conselho Fiscal – Gestão 2022

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

### Titulares

Dra. Joyce Godoy Farat

Dr. Max do Nascimento Cavichini

Dr. Rodrigo de Rezende Teixeira Maciel

### Suplentes

Dr. Marcos Dias Nunes de Moraes

Dr. Alexandre Evaristo Zeni Rodrigues

Dra. Mônica Alves Bianchin Madalena

## Conselho Técnico – Gestão 2022-2025

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

Dr. Glauco Valério Ladeira dos Santos

Dr. Gustavo Delchiaro Filizzola

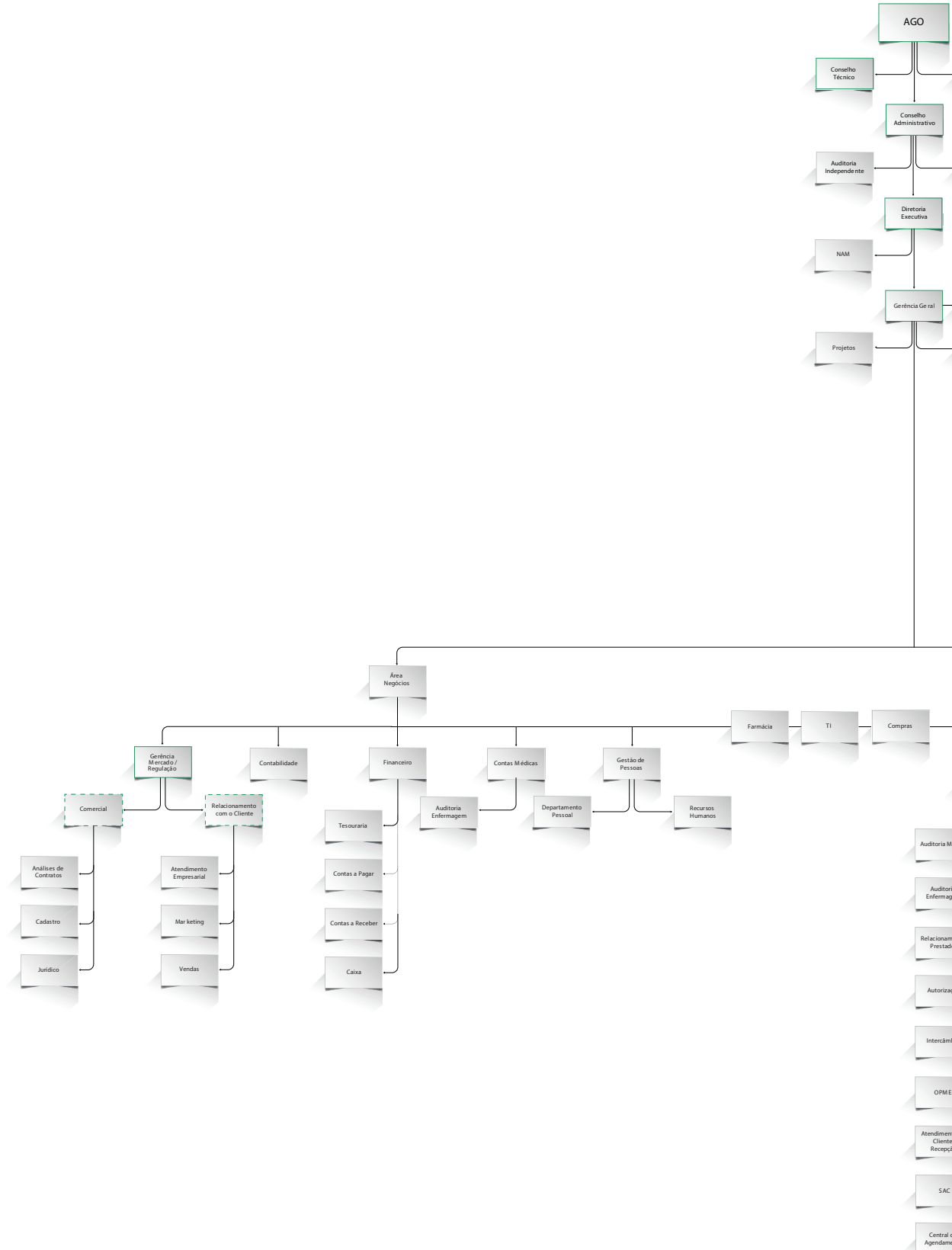
Dr. José Roberto Pegorim Miller

Dr. Marco Aurélio Lara

Dra. Rita de Cássia Scarpel Camargo



# ORGANOGRAMA GERAL



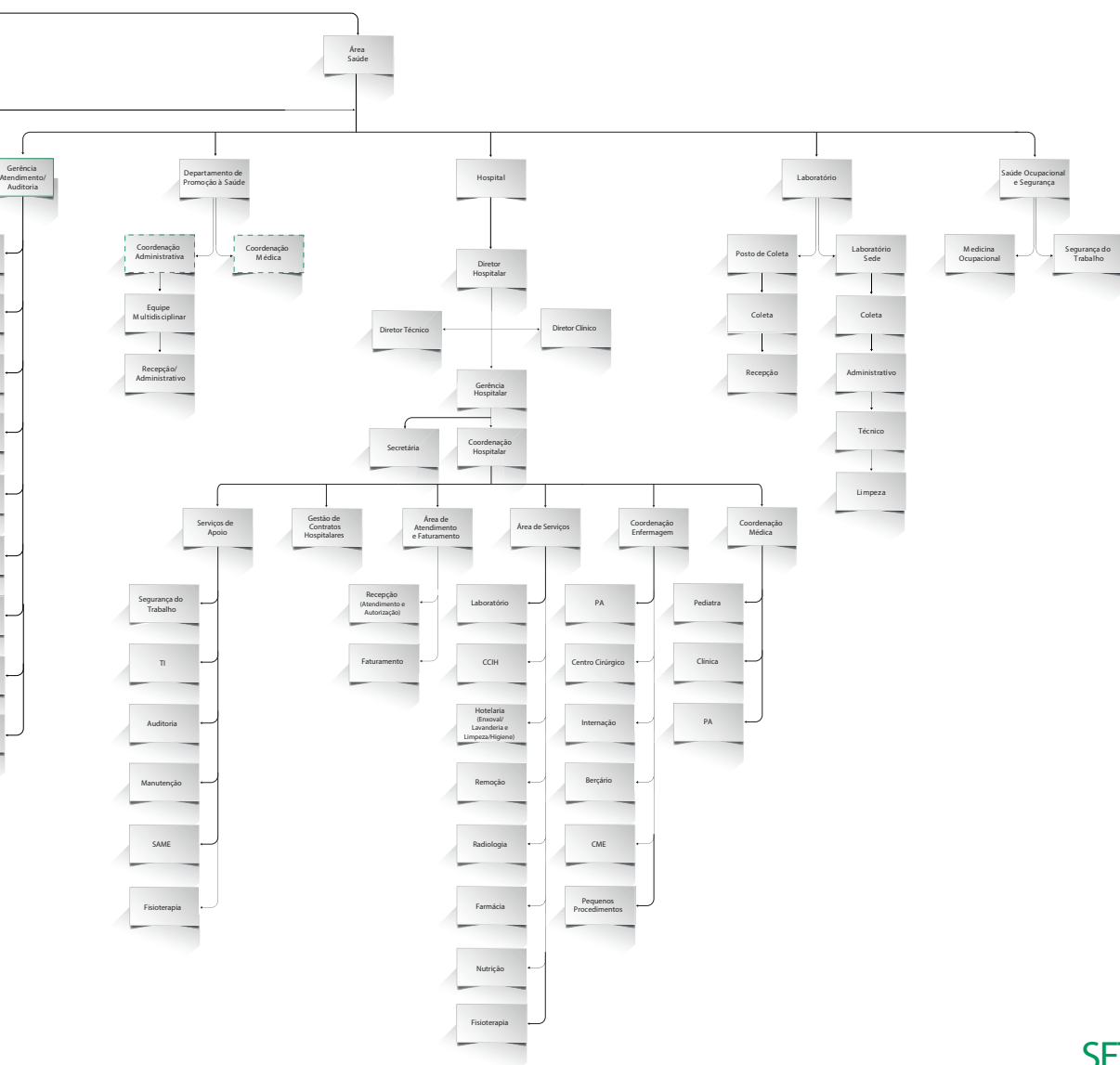
Conselho Fiscal

Comitê de Qualidade

Secretaria    Ouvidoria    Governança e Sustentabilidade

Gestão Médica

- Institucional
- Ocupacional
- Assistencial
- Regulatória
- Preventiva



## 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 e 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 e atualizado em 2022.

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

### Identidade Corporativa

#### MISSÃO

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

#### VISÃO

Ser uma Cooperativa de trabalho médico reconhecida por excelência no atendimento humanizado e infraestrutura disponibilizada aos clientes.

#### VALORES

Respeito, confiança, transparência, segurança, bem-estar, ética e sustentabilidade.

#### NOSSO NEGÓCIO

Somos uma cooperativa de trabalho, atuando no mercado de saúde suplementar, com o objetivo de oferecer serviço médico humanizado, ágil, com acolhimento, transparência e confiança, comprometida com ações sociais.

#### NOSSA ESSÊNCIA

A Unimed Caçapava busca garantir o acesso aos serviços de saúde com qualidade, segurança e rapidez, proporcionando trabalho ao médico cooperado e a satisfação do cliente promovendo tranquilidade, cuidado e bem-estar.

### CLIENTES

- Aumentar a rentabilidade de negócios;
- Gerenciar a estrutura de custos dos negócios;
- Garantir o acesso, agilidade e qualidade dos serviços;
- Monitorar a percepção dos clientes em relação aos produtos e serviços ofertados (indicadores).

### COOPERADOS

- Aproximar-se dos cooperados;
- Desenvolver cooperados;
- Garantir e melhorar as condições de trabalho do médico cooperado.

### PROCESSO E PESSOAS

- Desenvolver a cultura de compartilhamento do conhecimento;
- Capacitar, desenvolver e reter pessoas.

### ECONÔMICO E FINANCEIRO

- Manter a solidez econômica e financeira;
- Avaliar e investir em infraestrutura;
- Reduzir custos e aumentar receitas.



# Cooperados

Para atender às necessidades dos médicos cooperados, a Unimed Caçapava conta com uma área dedicada a buscar as melhores soluções junto às áreas da cooperativa. Os atendimentos aos cooperados são feitos de forma presencial, por telefone, e-mail e WhatsApp.

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.

**Exclusividade**

**Atendimento Diferenciado**

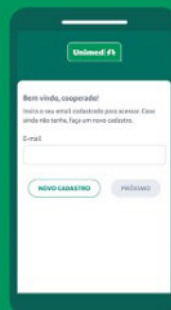
**Aproximação**

# NAM

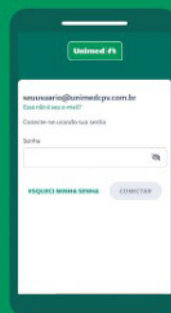
O NAM da Unimed de Caçapava, no ano de 2022 intensificou seus trabalhos, visando propiciar uma maior percepção de valor e conhecimento pelo Cooperado das ações/atuções da Cooperativa, além de ter servido de braço operacional, com a criação do Portal do Cooperado, lançado no dia 10 de março desse mesmo ano. Pensando sempre em inovar e transformar, com praticidade e transparência, o Portal do Cooperado foi criado para agilizar o acesso pessoal imediato do Médico Cooperado às informações da cooperativa, aos documentos financeiros e contábeis, quadro de avisos, entre outras funcionalidades.



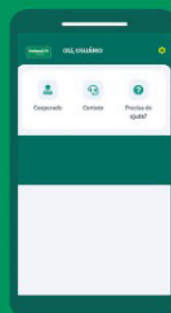
**APRENDA A ACESSAR O PORTAL DO COOPERADO NO APLICATIVO UNIMED COOPERADO SP**



**1** Baixe o aplicativo Unimed Cooperado SP e faça o login iniciando com seu e-mail.



**2** Na próxima etapa, insira sua senha.



**3** Na tela principal clique no ícone Cooperado.



**4** Em seguida, acesse o Portal do Cooperado.

**AINDA TEM DÚVIDA? ENTRE EM CONTATO COM NOSSO DEPARTAMENTO**

**NAM**

Cuidar de você. Esse é o plano.



O NAM oferece um mecanismo exclusivo para que os médicos cooperados e seus dependentes possam 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.



INDICADOR	2019	2020	2021	2022
Remuneração Média do Cooperado	R\$14.825,67	R\$13.428,20	R\$15.512,00	R\$16.934,61

## BENEFÍCIOS OFERECIDOS

A Unimed Caçapava oferece benefícios que buscam aproximar, engajar, sensibilizar, e valorizar os cooperados. Fazendo com que eles percebam a importância da participação na cooperativa, com o intuito de obter resultados satisfatórios para todos.

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



## Novos Cooperados

Ao ingressar na Unimed Caçapava, os novos médicos cooperados recebem uma cesta de boas-vindas e participam de um curso on-line, para conhecer as diretrizes da cooperativa e sua forma de operacionalização.

## Colaboradores

Em 2022 foram realizados 8 treinamentos na modalidade síncrona, disponibilizados pelo SESCOOP, dentre eles: LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Gestão da Satisfação, Palestra de acessos Vasculares, Foco no Resultado, Administração de Conflitos, Relações Interpessoais, Experiência do Paciente e Etiqueta Empresarial.

Com a retomada dos treinamentos presenciais, foram feitos investimentos em estrutura para melhor atender os colaboradores participantes. Afinal, o bem-estar dos colaboradores durante os treinamentos também é um objetivo da área de Gestão de Pessoas. Assim, foram realizados 4 treinamentos na modalidade presencial, também disponibilizados pelo SESCOOP, dentre eles: Excelência no Atendimento ao Cliente; Gestão de Projetos; Gestão de Resultados Embasados em Indicadores e Palestra Motivacional.

O primeiro treinamento presencial do ano foi realizado no auditório do Espaço Viver Bem e é uma ação de desdobramento do planejamento estratégico, buscando a satisfação do cliente, onde o tema abordado foi Excelência no Atendimento ao Cliente com o instrutor Olavo de Brito, muito elogiado pelos participantes por sua leveza nos conteúdos e dinâmicas. Foi oferecido um agradável almoço no restaurante Nova Rooftop, muito badalado na cidade Simpatia. Buscando oferecer um atendimento de excelência também aos colaboradores, os inscritos foram divididos em turmas de 30 pessoas cada, tendo como público alvo as linhas de frente de atendimento.

Outro tema importante foi Gestão de Projetos – PM Canvas, com o objetivo de aproximar as lideranças e desenvolver uma nova ferramenta de acompanhamento das atividades nas áreas. O treinamento aconteceu no Hotel Ibis Style em Taubaté/SP e contou com a participação de aproximadamente 30 líderes, com exercícios práticos em grupo para melhor fixação do conteúdo.



Já o tema Gestão de Resultados Embasados em Indicadores, teve como público alvo os integrantes do GPMQ (Grupo do Programa de Melhoria de Qualidade), liderança e colaboradores com interação à Qualidade. Com objetivo de capacitar os participantes com ferramentas que auxiliam na compreensão e implementação da Gestão de Indicadores.

Uma inovação para o ano 2022 foi a palestra “Regras de intercâmbio”, que contou com a equipe de auditoria de Enfermagem para ministrar o tema. Ministrado na Sede Administrativa, não perdeu em nada na organização comparados aos demais treinamentos. Demonstrando que custos podem ser reduzidos sem perder a excelência.

Para encerramento do ano, foi realizada uma Palestra Motivacional ministrada por Adriano Betteli, com conteúdo voltado para reflexão individual de 2022 e ferramentas para auxiliar nas metas de 2023.

Pelo segundo ano consecutivo, foi realizado o sorteio de alguns brindes para participantes das turmas de 2022, em forma de agradecimento pelas participações.



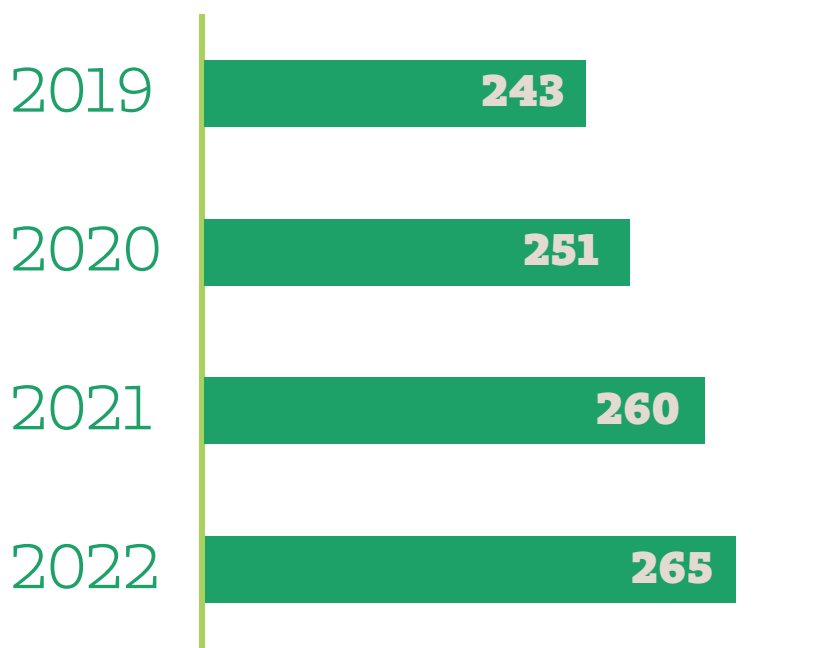
## Metas 2023

- *Elaborar e lançar a Pesquisa de Clima Bianual;*
- *Analisar e desenvolver o levantamento das necessidades de treinamento, baseado no Plano de Desenvolvimento Individual de 2022.*

Em 2022, a área seguiu acompanhando os índices de rotatividade e absenteísmo na gestão de pessoas. O índice de faltas foi de 2,22% ao mês, o que representa um valor 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 1,47% 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 2022 foi de 15 dias em média.

### Colaboradores CLT



COLABORADORES CLT	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
2019	202	41	243
2020	206	45	251
2021	211	49	260
2022	219	46	<b>265</b>



## Colaboradores por Recursos

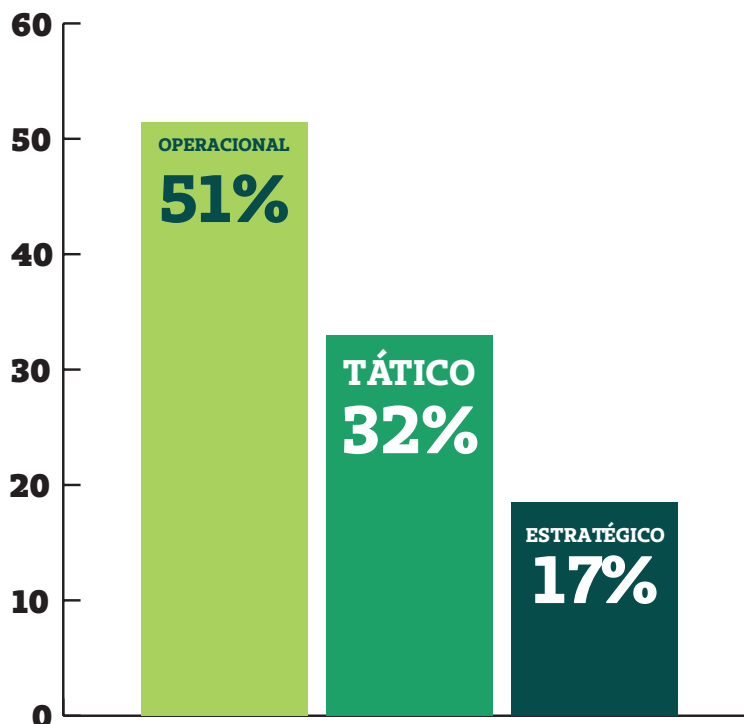
RECURSOS	TOTAL
MATRIZ	65
FARMÁCIA	4
HOSPITAL	153
SOU	4
LABORATÓRIO	20
POSTO DE COLETA	4
ESPAÇO V. B.	3
AMBULATÓRIO	12

## Cobertura de Sindicato

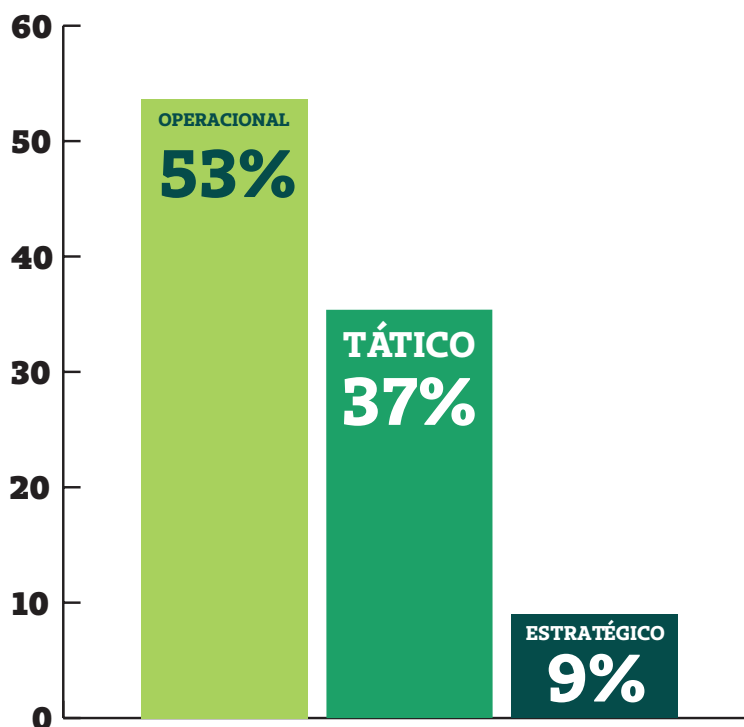
SINDICATO	SECMESP	SINDHOSP	SEESP	SINDINUTRI	SINTRARESP	SINFAR	SINTESP	SINDCONAM
2019	90	120	19	1	6	6	1	0
2020	92	122	19	1	5	6	1	5
2021	95	126	21	1	6	6	1	4
<b>2022</b>	<b>95</b>	<b>129</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

## Perfil dos Colaboradores em Nível de Operação

### Gênero - Feminino



### Gênero - Masculino



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 DE 60
2019	3	24	36	124	51	5
2020	4	25	30	142	48	2
2021	3	25	31	150	50	1
2022	2	27	36	146	51	3

## Número de Colaboradores por escolaridade

ESCOLARIDADE	PRIMÁRIO INCOMPLETO	PRIMÁRIO COMPLETO	1 GRAU INCOMPLETO	1 GRAU COMPLETO	2 GRAU INCOMPLETO	2 GRAU COMPLETO	SUPERIOR INCOMPLETO	SUPERIOR COMPLETO	PÓS-GRADUAÇÃO
2019	0	0	0	1	2	119	30	92	0
2020	0	1	0	0	1	108	42	81	18
2021	0	1	0	0	1	120	32	84	22
2022	0	1	1	0	3	125	35	85	15

## Perfil dos colaboradores que residem em Caçapava:

GÊNERO	QTD.	RESIDE EM CAÇAPAVA	%
FEMININO	219	162	74%
MASCULINO	46	32	70%

## Código de Conduta e Manual de Boas Práticas

102-16

No ano de 2022 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. 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.



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

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 no hospital.

SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL	%	UNIMED OPERADORA	UNIMED HOSPITAL
R\$1.212,00		R\$1.346,13	R\$1.274,27
BASE: 200H			
OPERADORA MAIOR EM:	11%	HOSPITAL A MAIOR EM:	5%

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

## Diversidade na Unimed Caçapava

406-1

Evidenciando o compromisso da Unimed Caçapava em relação a sua preocupação com a conduta ética, durante o período de 2022, não houve ocorrências de denúncias relacionadas à discriminação de qualquer natureza, sejam por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, nacionalidade, origem social ou trabalho infantil.

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

COLABORADORES RAÇA	QTD.	%
BRANCA	199	75%
PARDA	53	20%
PRETA	13	5%
TOTAL	265	100%

### EMPODERAMENTO FEMININO



## Empregabilidade

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

Considerado um problema para muitas empresas, para outras pode significar “oxigenação da força de mão de obra da empresa”, porém o tempo de renovação desta mão de obra pode levar a empresa a ter um alto custo com processo de rescisão e um longo tempo de alcance de produtividade. Muitas empresas, não sabem as causas e continuam repondo o seu quadro de colaboradores constantemente.

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

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
2019	1,29
2020	1,52
2021	1,62
2022	1,47

## Pesquisa de Clima

Com o seu ciclo bienal, a próxima pesquisa de clima será aplicada neste ano de 2023, 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, 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.

Os resultados da última pesquisa de clima aplicada em 2021 foram surpreendentes.



## Jovem Aprendiz

O programa **Jovem Aprendiz** é voltado para a inserção dos jovens no mercado de trabalho e auxílio à economia brasileira. Guiado pela Lei da Aprendizagem, o programa reúne **vagas de emprego** para que essas pessoas com idades entre 14 e 24 anos possam ingressar no mercado de trabalho e adquirir novas experiências e conhecimentos na área. Além disso, as funções exercidas no cargo de jovem aprendiz são dadas por meio de treinamentos e cursos diversos, para que os mesmos sejam capacitados e tenham mais facilidade a encontrar a sua profissão.

A Unimed Caçapava estimula e apoia a contratação de menores aprendizes (Lei 10.097/2000), desde 2017 e conta com 8 menores aprendizes. O contrato de trabalho pode durar até dois anos e durante esse período, o jovem é capacitado na instituição formadora e na empresa, combinando formação teórica e prática. A jornada fixa diária de trabalho do aprendiz é de 4 horas, totalizando 20 horas semanais.

# JOVEM APRENDIZ



## Investimento em Capacitação Profissional

G4-LA9 / G4-LA10

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

Durante 2022, apesar da quantidade de ações serem menores do que em 2021, os colaboradores dos diferentes níveis de atuação (gestão, apoio, técnico e operacional), tiveram um total de horas 45% maior de treinamento, entre os realizados dentro e fora da cooperativa.

### Treinamentos Internos (EAD)

#### Número de treinamentos

ANO	QUANTIDADE DE AÇÕES	TOTAL DE H.	PARTICIPANTES	MÉDIA POR COLAB
2020	12	1334:00:00	353	4H
2021	21	2432:00:00	543	9H
2022	17	3534:40:00	456	8H

### 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** **Desconto Colégio Cecília** **CPV**  
**Desconto loja Nestlé** **Uniforme** **Custo Operacional**   
**♥ Seguro de Vida** **Convênio Odontológico**  
**Desconto Academia** **Farmácia** **Vale-alimentação**  
**Convênio Médico** **Cartão de Natal**   
**Programa Valorização**  **Desconto Barbearia**

## Licença Maternidade e Paternidade

401-3

Por meio destes benefícios, as mulheres podem se ausentar do trabalho por no mínimo 120 dias. Homens podem se ausentar do trabalho por cinco dias corridos, sendo que a contagem deve começar a partir do primeiro dia útil após o nascimento do filho(a). Este benefício proporcionou em 2022:

MATERNIDADE	TOTAL
2019	14
2020	12
2021	15
2022	11

PATERNIDADE	TOTAL
2019	3
2020	1
2021	0
2022	0

## Valorização dos Colaboradores

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

**1º 03 Meses**

carta de comunicação acompanhada de um chocolate, que visa informar e parabenizar pela efetivação.

**4º 10 anos**

Vale-jantar.

**7º 25 anos**

Gift Card + placa comemorativa.

**2º 01 Ano**

Brinde Unimed personalizado.

**5º 15 Anos**

Vale-viagem.

**8º 30 anos**

Gift Card + placa comemorativa.

**3º 5 Anos**

Kit com itens de bem-estar.

**6º 20 Anos**

Gift Card.

**9º 35 anos**

Gift Card + placa comemorativa.

## Qualidade de Vida no Trabalho

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 2022:

- **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 102-11**

Anualmente a Unimed Caçapava realiza através do SOU, as atualizações dos documentos legais referentes ao PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos), 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.



## Fornecedores e Prestadores de Serviços

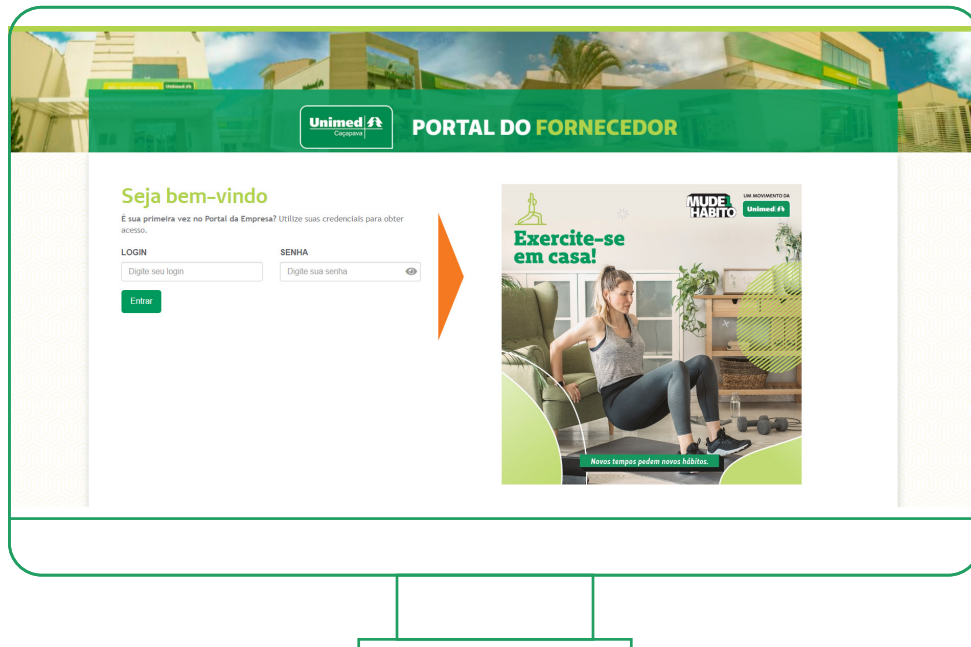
Desenvolvimento de Fornecedores 102-9 / 102-10 / 102-11 / 205-2 / 204-1 / 103-2 / 414 - 1

O desenvolvimento de fornecedor refere-se a qualquer esforço realizado por uma empresa compradora junto a um fornecedor, para aumentar seu desempenho e capacidade, a fim de atender às necessidades de suprimento de longo e curto prazo da empresa compradora. 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 duvidoso. 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.

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

- **Fornecedor de produtos:** são as empresas que fabricam, distribuem e/ou comercializam materiais hospitalares, medicamentos, OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese), equipamentos médico-hospitalares, imobilizados, materiais de consumo, e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição.
- **Fornecedor/prestador de serviços de manutenção:** responsáveis por calibração, consultoria, segurança, limpeza, obras, médicos, ensino e pesquisa, transporte e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição.

A partir de 2023, todos os fornecedores que desejarem ofertar seus produtos e serviços para a Unimed Caçapava poderão realizar seu cadastro de fornecedor diretamente no site da cooperativas através do portal do fornecedor: [www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br).



O Departamento de Compras e Suprimentos realiza toda a gestão do fornecedor, após um período de avaliação [GRI 102-9], os fornecedores bem qualificados podem ser convidados para o processo de contratualização. 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;*
- *Prazo de Entrega;*
- *Logística;*
- *Preço;*
- *Conformidade;*
- *Visita técnica.*

Em 2022, o departamento passou por uma reestruturação, assim, houve a substituição do gestor e de seus colaboradores. Inevitavelmente todos os processos foram reavaliados e alguns revitalizados com o intuito de alcançar melhor performance na entrega aos clientes internos. Novos indicadores de desempenho foram instalados e estão sendo monitorados. Destacamos algumas dessas alterações:

- Gestão de Contratos sistematizados – com o uso do App Easy Gestão de Contratos, facilitando o controle na avaliação do fornecedor, reajuste dos contratos com vencimento e indicadores de desempenho;
- Todos os contratos com vencimento em 2022

passaram pelo processo de cotação de novos fornecedores para verificar a substituição dos fornecedores atuais em prol de uma negociação de preço x qualidade;

- O Departamento de Compras em conjunto com a área de Contas Médicas, Faturamento, Auditoria Médica e Centro Cirúrgico do Hospital iniciaram em 2022 o mapeamento do atual fluxo de OPME com o intuito de eliminar retrabalho e otimizar a atividade buscando maior eficiência. Houve a implementação de indicadores de desempenho nos setores;
- Aperfeiçoamento do Manual de Fornecedores de Suprimentos e divulgação via site da cooperativa;
- Aproximação dos fornecedores de OPME para iniciar a formação de pacotes para procedimentos de maior ocorrência, visando ganho de logística, prazo de pagamento e negociação de valores.

Desde 2019, o departamento de compras utiliza plataformas de compras para adquirir seus produtos. Atualmente utiliza a plataforma APOIO (adquirida em negociação conjunta com a Intrafederativa e outras Unimed do Vale do Paraíba), com o intuito de realizar melhor performance com compras em conjunto com outras Unimed. Além disso, desde 2021 utiliza a plataforma OP-MENEXO, que aumentou substancialmente o controle de fornecimento de Órtese-Próteses e de matérias especiais e também no controle de rastreabilidade/custo.





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

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.

### Metas 2023

- *Sistematizar 100% a gestão de contratos de terceiros com indicadores de desempenho;*
- *Continuar a integrar as áreas (Compras, Autorização e Mercado) no estudo de gastos com OPME;*
- *Negociar pacotes junto a fornecedores de OPME;*
- *Criar o Selo de Qualidade de Fornecimento – Unimed Caçapava aos fornecedores que foram avaliados pelo departamento de compras e suprimentos.*

# Cooperativismo

102-16

Cooperativismo é um movimento, filosofia de vida e modelo socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. Seus referenciais fundamentais são: participação democrática, solidariedade, independência e autonomia. A Unimed Caçapava se baseia nos princípios do cooperativismo para ser referência em saúde.

Os princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras através das quais as cooperativas levam os seus valores à prática.

## Os 7 Princípios do Cooperativismo



## Identidade Organizacional

A principal condição da cultura organizacional passa por estabelecer as formas de pensar e agir no cotidiano. As três bases tradicionais que caracterizam a cultura de uma organização são: missão, visão e valores.



Muito comum na esfera corporativa, a cultura organizacional é primordial para pequenas e grandes organizações, afinal, trata-se do conjunto de orientações que vão guiar o comportamento dos diretores e colaboradores.

## 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

102-17



## SAC - 0800 013 0091

24 horas, o SAC atende todas as demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações, elogios e consulta a Rede Credenciada. Realizou mais de 16.363 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 1.983 agendamentos em 2022.



## 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 3.071 autorizações através do canal "Autorizador WEB".



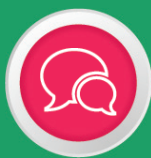
## Atendente Empresarial

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](mailto: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.

# Principais Produtos e Serviço

102-2 / 102-11

Em 2022 a operadora manteve a comercialização dos produtos ofertados ao mercado nos últimos anos, todos focados no segmento empresarial, com opções de abrangência e coparticipação diversificadas.

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

## Mercado

Como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) trouxe em sua retrospectiva, *“o ano de 2022 foi marcado por desafios, incertezas, mas também trouxe esperança e aprendizado com o fim da emergência em saúde no mundo todo”*.

Em maio/2022, o governo anunciou o fim do estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, decretado em função da pandemia no Brasil. Segundo o Governo Federal, a decisão foi tomada com base no cenário epidemiológico mais controlado, com menos casos de contágio, e no avanço da campanha de vacinação.

A economia mundial retomou sob o fantasma da inflação e do aumento da pobreza na maioria dos países do mundo. Houve a alta progressiva dos juros nos Estados Unidos, uma consequência da regressão do coronavírus e da retomada das atividades, o que trouxe consigo a incerteza no mercado financeiro e na segurança para os investidores.

A guerra na Ucrânia trouxe uma piora no cená-

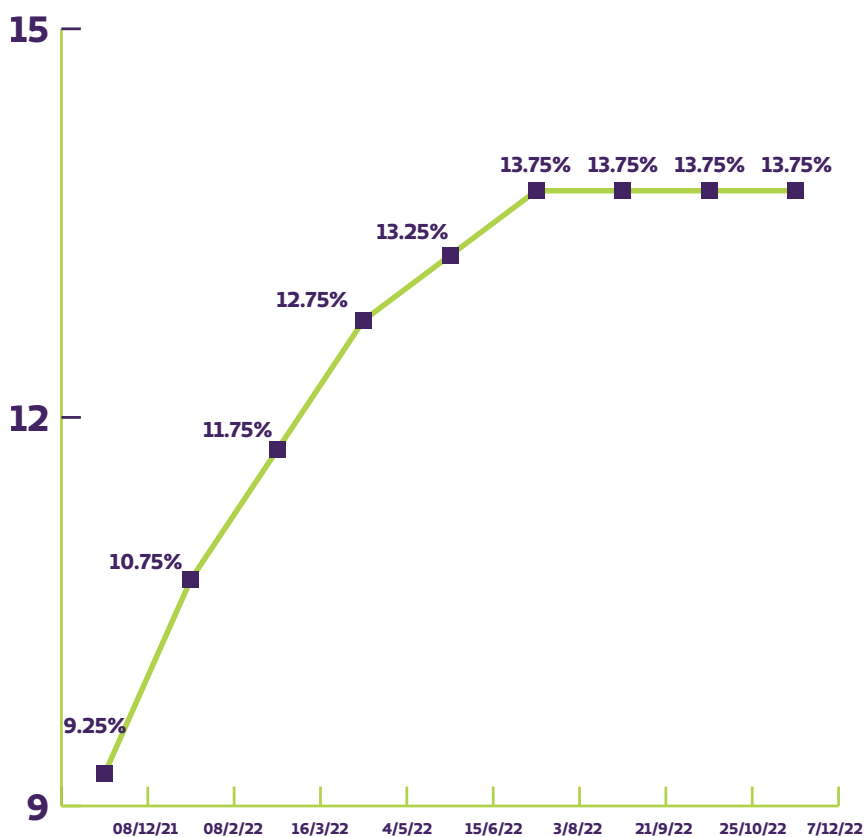
rio, com as sanções dos países ocidentais contra a Rússia, grande exportadora de gás, petróleo e cereais, o que gerou consequências imediatas, como a disparada dos preços de commodities e da energia.

Muitos setores econômicos sofreram, seja pela dependência da importação de matérias-primas da Rússia ou da Ucrânia, ou porque exportavam para esses países. Houve o aumento do preço do petróleo, gás e das matérias primas que geraram consequências econômicas para o país e o mundo.

Essa junção de cenários trouxe para a maioria dos países uma inflação de até dois dígitos, inclusive os europeus. Na União Europeia, em novembro/2022 o índice passou de 4% para 11,5% no período de um ano, algo inédito em 20 anos.

No Brasil a taxa de SELIC fechou ano em 13,75%, sofrendo uma elevação 49%, se comparado ao início de 2022:

## Evolução da Taxa SELIC nos últimos 12 Meses



Fonte: Banco Central

Devido ao ano eleitoral e ao contexto de polarização política, as movimentações no Brasil foram ainda mais intensas. As eleições gerais de 2022 foram agitadas e marcadas por um debate público, que pôs sob suspeita o sistema eleitoral brasileiro e a segurança das urnas eletrônicas. Diante dessa política nacional conturbada, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) buscou apoio nas Missões de Observação Eleitoral (MOE) como estratégia para conter ações que poderiam ameaçar as eleições.

O conjunto desses fatores de incerteza sanitária, econômica e política, geraram ao Brasil o recuo de novos investimentos.

O setor automotivo também foi afetado com a redução de investimento, falta de matéria prima e a redução do poder aquisitivo da população. Esse cenário para o mercado de Caçapava gerou grande impacto com o fechamento de empresas e a redução de empregos.

A sinistralidade acumulada do ano registrou aumento, passando de 88,84% no 2º trimestre de 2022 para 90,30% no terceiro trimestre de 2022.

Para o mercado de saúde suplementar, a ANS anunciou um reajuste financeiro de 15,50%, para os contratos individuais/familiar, no período de maio de 2022 a abril de 2023, entretanto com um reajuste financeiro negativo de 8,19% no período anterior, atrelado a outros fatores que geraram a mudança do perfil de saúde no país, este índice não se mostrou suficiente para controlar a alta da sinistralidade.



# Operadora

O grande desafio do ano de 2022 para a operadora, assim como para todo o mercado, foi o alto índice de sinistralidade, fruto de diversos fatores externos que impactaram diretamente neste desempenho.

A Unimed Caçapava ao longo de todo o período apresentou uma sinistralidade acima do ponto de equilíbrio, encerrando o 3º trimestre de 2022 com uma sinistralidade média de 85,42%:

SINISTRALIDADE	
2019	72,49%
2020	71,85%
2021	80,88%
2022	85,45%

Este aumento de sinistralidade pode ser justificado tanto pelas consequências do enfrentamento da pandemia da covid-19, a qual atingiu seu ápice na região em 2021, carregando os efeitos dos custos com a assistência médica por muitos meses, como também por importantes mudanças na regulamentação do setor relacionadas as coberturas mínimas obrigatórias pelos planos de saúde.

RECEITA DE CONTRAPRESTAÇÕES NO ANO
R\$ 48.790.505

DESPESA ASSISTÊNCIAL
R\$ 41.694.810

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 11% quando comparado com o ano anterior, fruto das negociações estabelecidas com os clientes empresariais da operadora.

ANO	FATURAMENTO OPERADORA
2019	R\$101.208.616,35
2020	R\$93.129.603,72
2021	R\$104.373.958,97
2022	R\$115.448.327,22

A importância deste trabalho justifica-se pelo fato de que, atualmente, cerca de 94% da carteira da operadora encontra-se vinculada a produtos coletivos, sendo a maior parcela referente a planos empresariais:

TIPO DE CONTRATAÇÃO	
COLETIVO EMPRESARIAL	92%
COLETIVO POR ADESÃO	2%
INDIVIDUAL OU FAMILIAR	6%

Os planos na modalidade pré-pagamento dominam a carteira da operadora, tendo a operadora um ticket médio de **R\$400,25**:

ANO	QTD. DE BENEFICIÁRIO	TICKET MÉDIO
2019	15.213	R\$345,83
2020	14.459	R\$355,19
2021	13.940	R\$369,55
2022	13.424	R\$400,25

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, que representa um importante mecanismo na gestão do benefício tanto pela operadora quanto pelas empresas contratantes, permitindo um uso consciente, com a otimização dos recursos financeiros e operacionais do produto, como a rede credenciada, superlotação de hospitais, etc.

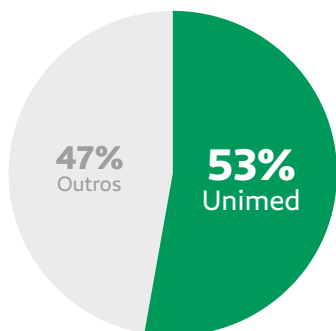
Neste sentido, destaca-se que atualmente, cerca de 94% dos beneficiários da operadora estão vinculados a produtos com coparticipação, o que demonstra que a operadora já vem seguindo o que o mercado preconiza como adequado na busca pela manutenção do equilíbrio contratual.

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 BENEFICIÁRIOS
2022	13.424

No último ano a operadora seguiu focada na manutenção de seus contratos, buscando nas negociações de reajuste além da recuperação econômica/financeira, a fixação de prazo mínimo de contrato, como forma de trazer estabilidade de mercado diante de um cenário inconstante como o vivido atualmente.

Todo este esforço permitiu que a Unimed Caçapava mantivesse em sua área de ação, a qual compreende apenas os municípios de Caçapava/SP e Jambuí/SP, um Market Share de 20%, cabendo destacar que nestas localidades o Sistema Unimed garantiu 53% do mercado, o que demonstra o domínio da marca na região:



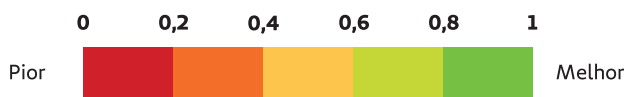
## Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A ANS divulgou o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2022 (ano base 2021), tendo a Unimed Caçapava obtido nesta edição a pontuação 0,82.

### IDSS da Operadora 2022 (Ano-Base 2021)



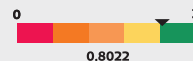
Faixas de notas de Avaliação



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.

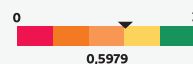
#### IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

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.



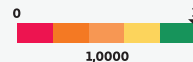
#### IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

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 a pontuação máxima, o que demonstra a excelência em seus processos.

Com relação as dimensões da qualidade em atenção à saúde e garantia de acesso é importante destacar que estas envolvem, entre outras questões, informações assistenciais dos beneficiários de toda operadora, comparando tais dados com o mercado de saúde suplementar, o que pode fazer com que a gestão de tais indicadores seja ainda mais desafiadora, contudo, a operadora segue empenhada no acompanhamento destes itens, como forma de buscar alternativas para uma melhora contínua destes indicadores. Neste sentido, a pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários no ano de 2022, contribuiu com uma pontuação bônus para melhora da nota geral do IDSS.

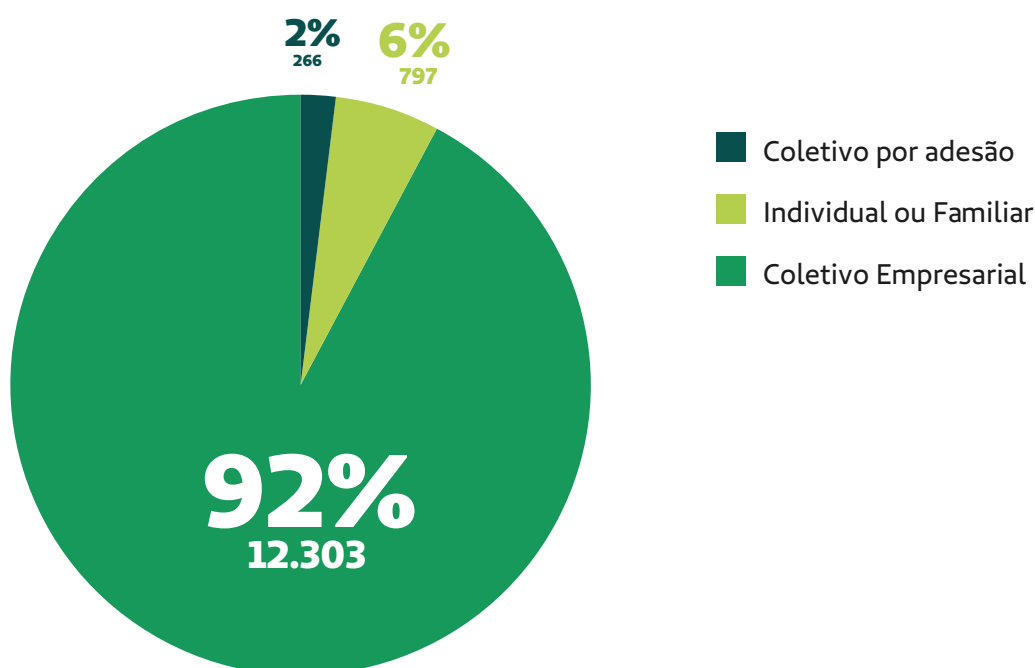
Cabe destacar ainda que, mesmo diante de um ano de muitos desafios na saúde suplementar, a Unimed Caçapava continuou o seu trabalho de aproximar-se dos beneficiários, entender suas necessidades e, na medida do possível, adotar ações que permitam uma melhor percepção da qualidade do serviço oferecido. Fruto disto, foi a redução no número de reclamações realizadas junto ao órgão regulador no ano de 2022, onde foram registradas apenas 07 NIPs (Notificação de Intermediação Preliminar), todas arquivadas, não gerando nenhuma autuação contra a operadora.

# Comercial

Tomando por base as premissas defendidas pelos atuários, especialistas no mercado de saúde suplementar, pode-se concluir que a atual composição da carteira de beneficiários da Unimed Caçapava está muito bem formatada, conforme será demonstrado abaixo.

Em dezembro/2022 a operadora possuía o total de 13.366 beneficiários diretos informados na ANS, sendo que, deste total, podemos destacar que 94% está concentrado nos produtos coletivos (adesão e empresarial) e apenas 6% nos produtos individuais/familiares, desempenho superior ao apresentado por outras operadoras dessa modalidade e por todo o mercado nacional.

## Beneficiários por tipo de contratação

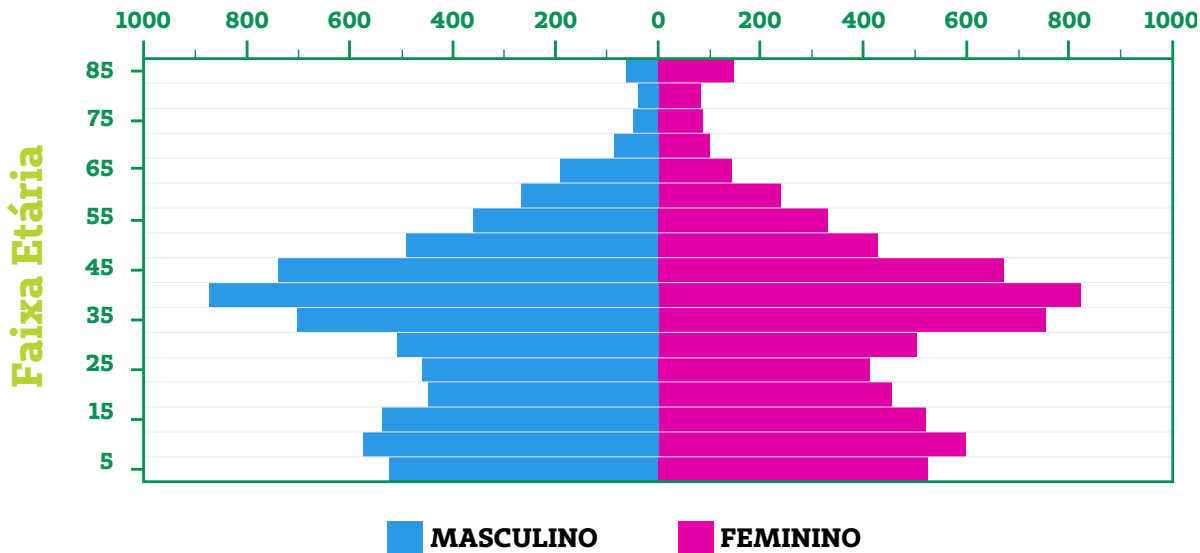


PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM PLANOS COLETIVOS		
OPERADORA	MODALIDADE	SETOR
94,0%	78,0%	82,1%

A concentração das vidas em produtos coletivos permite uma maior atuação da operadora, na medida em que esta pode, a cada ciclo de 12 meses, avaliar a sinistralidade dos contratos, propondo alternativas que visem manter ou reestabelecer o equilíbrio econômico/financeiro dos mesmos, diferente dos contratos individuais/familiares, que possuem possibilidades de atuação engessadas pela regulamentação vigente.

Além disto, outro fato importante a ser destacado é a distribuição das vidas da operadora por faixa etária, o que demonstra uma concentração maior de beneficiários nas menores faixas, grupo tradicionalmente conhecido como de menor risco, o que evidencia que a carteira segue oxigenada, o que contribui no controle da sinistralidade a longo prazo:

**Qtd. Beneficiários**



Fonte: Sala de Situação/ANS/Dez/22

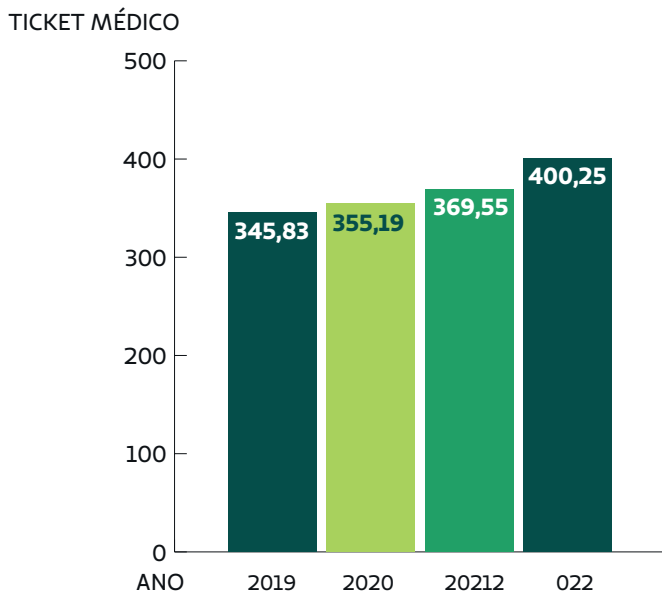
IDADE MÉDIA		
OPERADORA	MODALIDADE	SETOR
31,8	35,6	35,8

Veja que além de se destacar de todo o mercado pela baixa idade média, a Unimed Caçapava apresenta ainda uma menor concentração de idoso na carteira, conforme se verifica abaixo:

PERCENTUAL DE IDOSOS EM PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA		
OPERADORA	MODALIDADE	SETOR
7,6%	14,3%	14,3%

Já a respeito da composição da carteira entre os produtos, um fato que merece destaque é que cerca de 94% das vidas estão alocadas em produtos com fator de coparticipação, que representa um importante mecanismo na gestão do benefício tanto pela operadora quanto pelas empresas contratantes, permitindo um uso consciente, com a otimização dos recursos financeiros e operacionais do produto, como a rede credenciada, superlotação de hospitais, etc.

O ticket médio da operadora no ano de 2022 também merece destaque, já que este apresentou um aumento de 8% quando comparado com 2021, representando o valor de R\$400,25.



# Relacionamento e Marketing

Como um dos braços da área de Mercado e Regulação, o departamento de Relacionamento e Marketing da Unimed Caçapava é responsável por gerir das demandas do público B2B (business to business) ou seja dos contratos empresariais dos principais clientes da cooperativa, através do apoio da equipe de atendentes empresariais e de marketing, que atuam fortemente junto ao cliente para atender e satisfazer suas necessidades, bem como acompanhar a sustentabilidade dos contratos e atuar em conjunto com as empresas.

Foram desenvolvidos e implantados programas de saúde e qualidade de vida nos principais clientes, junto com o ambulatório das empresas contratantes, como é o caso do Pense Saudável no Grupo Pilkington, do Bem Me Quero no Grupo Cebrace e do programa de Saúde Mental na empresa Lear.

ANS Nº 33415-4

O programa **Bem me Quero** está de volta!

Com a finalidade de apoiar nossos colaboradores no cuidado nutricional com a saúde, o Programa **Bem me Quero + Cuidado** está de volta.

Ele já se encontra disponível para todos os colaboradores que queiram realizar o acompanhamento com nutricionista.

Procure o ambulatório da sua unidade e participe!

cebrace  
A Marca do Voto

bem me quero  
+ cuidado

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

www.unimedprv.com.br  
(12) 3654-8600 | 0800 032 0191  
Central de Agendamento 0300 860 0000  
unimedprv

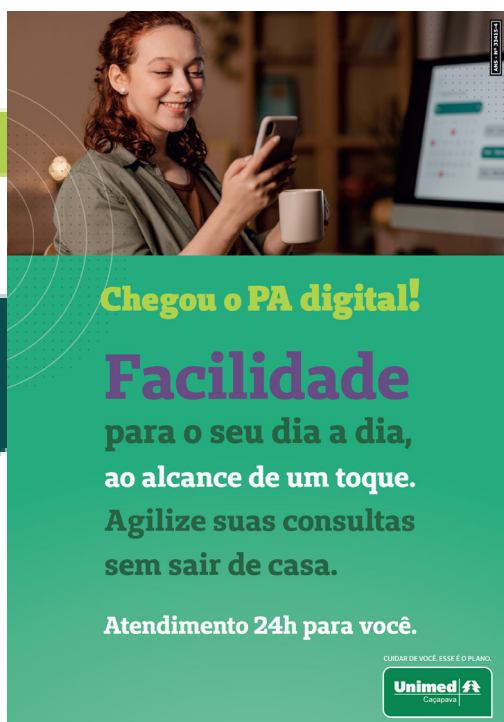
Unimed  
cooperativa

Foram mais de 550 atendimentos no ano, entre diversos profissionais como psicólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, entre outros, dentro das empresas ou no formato online, sendo desenvolvidos de acordo com a necessidade de cada cliente.

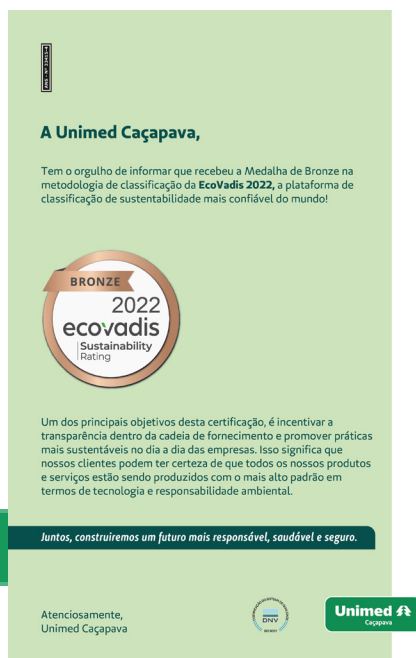
Além dessas ações foram realizadas campanhas de saúde, como o Outubro Rosa e Novembro Azul, palestras de Saúde Mental, Saúde da Mulher e do Homem, entre outros temas.

O departamento é responsável também por desenvolver atividades que envolvem os demais públicos de relacionamento da cooperativa, como colaboradores, cooperados e população da cidade.

Também foram implantados com a atuação da área de Relacionamento o PA Digital, uma ferramenta que permite o atendimento online, de pronto atendimento adulto e infantil a 100% da carteira de clientes, com a entrega de Kits individuais de divulgação do novo serviço, o acesso a esse serviço também foi inserido no APP de Clientes da Unimed Caçapava, o que permitiu uma maior facilidade para utilização da ferramenta.



Preocupada com a Responsabilidade Social na comunidade que está inserida, a Unimed Caçapava também participou da Ecovadis, recebendo o Selo Bronze de Sustentabilidade em 2022.



A pesquisa de satisfação com os beneficiários realizada em 2022, demonstrou uma avaliação positiva do plano de 84% da população pesquisada. Essa ação é importante para entender a percepção dos clientes atendidos pela Unimed Caçapava e com isto projetar ações futuras que tragam o crescimento desse resultado.



Além dessa pesquisa, também foi realizada a pesquisa de satisfação com os contatos empresariais, sendo gerado com essa ação 14 projetos estratégicos para o atendimento da necessidade das empresas contratantes.

O departamento é responsável também por desenvolver atividades que envolvem os demais públicos de relacionamento da cooperativa, como colaboradores, cooperados e população da cidade.

Para fortalecimento da marca e manutenção dos clientes, a área trabalhou incessantemente, na realização de ações com seus públicos de relacionamento, para fidelização dos mesmos, como demonstrado a seguir:

- **Dia Internacional da Mulher:** em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi desenvolvida uma campanha com o tema “Mulheres que Inspiram” trazendo a reflexão que toda mulher traz em seu coração o poder de inspirar pessoas e sua força transcende qualquer barreira, por isso, seja você, e arranque suspiros de quem você ama.



- **Dia do Colaborador:** no dia do colaborador todos os profissionais que atuam na cooperativa receberam um delicioso Kit Fondue, para aproveitar esse momento doce junto das pessoas que ama, trazendo o agradecimento da direção a todos os profissionais que se dedicam em oferecer o melhor serviço aos clientes.



- **Dia das Mães:** para o dia das mães, a arte desenvolvida traz a reflexão “A beleza de ser mãe”, fazendo referência à beleza da proteção e cuidado que uma mãe tem ao ensinar o seu filho, sempre cativando um olhar de proteção, o que a Unimed Caçapava busca como referência para a sua forma de atendimento.



- **Dia da Enfermagem:** no dia 12 de maio em comemoração ao dia da enfermagem e como forma de parabenizar o maior time de profissionais da cooperativa, foi realizada uma ação composta por quick massage, momentos de cuidado, elevando a autoestima do time, além da entrega de necessárias confeccionadas especialmente para essa data.



- **Dia dos Pais:** nesse dia a Unimed Caçapava desenvolveu uma campanha com a linha “Meu pai e eu”, apresentando os contatos empresariais, terceiros, colaboradores e cooperados com um lindo porta-retrato.
- **Dia do Cliente:** a Unimed Caçapava presenteou seus contatos empresariais com uma cesta de piquenique. Essa ação faz parte do planejamento anual da área de Relacionamento e Marketing, e tem o intuito de promover a sinergia entre a cooperativa e seus clientes. Para os clientes que passaram pelas recepções foi entregue um mix de castanhas com uma fruta. A linha de trabalho da ação foi de agradecimento por mais um ano juntos.



ANS - Nº 33415-4



# Dia do Cliente

15 de setembro

**“O momento presente é tudo o que você tem. Faça do agora o foco principal da sua vida.”**

*Eckhart Tolle*

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

- **41 Anos Unimed:** em comemoração à essa data tão importante, a Unimed Caçapava realizou uma série de ações em agradecimento a todos os públicos de relacionamento que fazem parte dessa história, como a entrega de uma cesta de piquenique para o público interno e um kit de tempero para os contatos empresariais.

ANS - Nº 33415-4

Diretor Técnico Dr. Paulo de S. Leite Martins - CRM 47552

Faça planos com você, **viva com qualidade.**

A vida é o nosso maior presente. **41 anos Unimed Caçapava**

A Unimed Caçapava agradece a confiança de nossos beneficiários, o comprometimento de nossos colaboradores e a dedicação de nossos médicos cooperados que, assim como nós, acreditam que cuidar da saúde é fazer a vida valer a pena!

**Essa é a receita para 41 anos de cuidado e parceria!**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

www.unimedcv.com.br  
 (12) 3654-8800 | 0800 013 0091  
 Central de Agendamento 1300 880 0000  
 @unimedcv






- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** a Unimed Caçapava em conjunto com os médicos cooperados e com o departamento de medicina preventiva realizaram ações de saúde online e presencial, de atenção com o beneficiário, incentivando o cuidado preventivo.



- **Campanha de Arrecadação de Alimentos:** preocupada com a comunidade em que está inserida, a cooperativa realizou uma ação de arrecadação de alimentos em prol ao asilo Lar Vicentino de Caçapava. Foram arrecadados aproximadamente 350kg de alimentos durante a campanha e a cooperativa firmou o compromisso de dobrar a quantidade, além de sortear duas bicicletas, estimulando ainda mais a participação de todos.



- **Campanha de Arrecadação de Tampinhas:** foi realizada também uma campanha de arrecadação de tampinhas, com a linha “Tampinhas que abrem oportunidades para o cuidado” em apoio ao asilo Lar Vicentino de Caçapava.



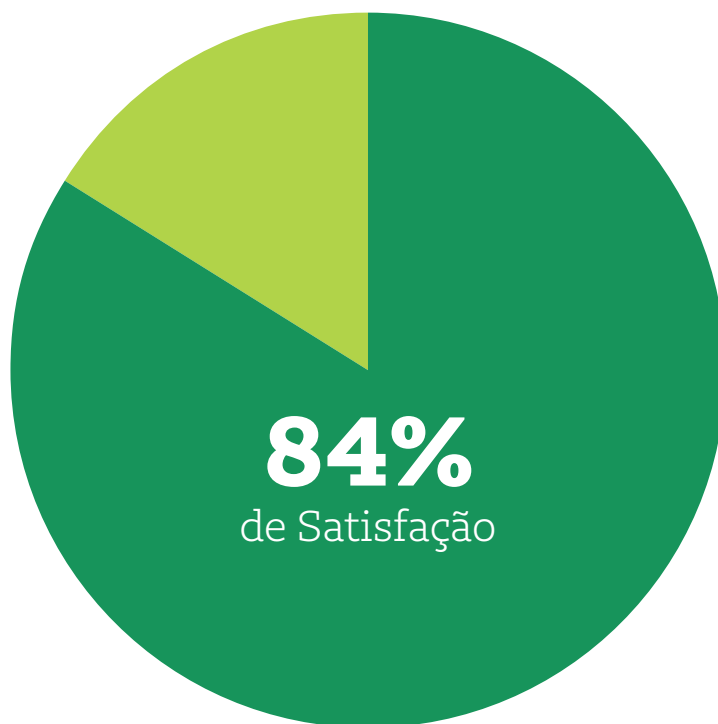
Tal Campanha rendeu a área de marketing o segundo lugar no Prêmio de Comunicação e Marketing 2022 da Unimed do Brasil, na categoria Ações com o colaborador.

- **Campanha “O seu compromisso muda o mundo”:** preocupada com a responsabilidade socioambiental e com preservação dos recursos naturais, atrelado ao cuidado com a saúde, a Unimed Caçapava distribuiu aos colaboradores uma garrafa de água e uma caneca, junto com essa ação foram inseridos copos descartáveis reciclados, paleta de madeira, entre outros utensílios que diminuem o impacto no meio ambiente.



- **Pesquisa de Satisfação:** a pesquisa de satisfação com os beneficiários realizada no ano passado demonstrou uma avaliação positiva do plano de 84% da população pesquisada. Essa ação é importante para entender a percepção dos clientes atendidos pela Unimed Caçapava e com isto projetar ações futuras que tragam o crescimento desse resultado.

### Índice de Satisfação dos Beneficiários



- **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.





- **Patrocínios:** ao longo do ano, a área estabeleceu parcerias estratégicas, como os patrocínios: do 1º Torneio de Futevôlei da academia Arena, da Festa de São João – tradicional festa junina promovida na cidade e da decoração de Natal da cidade.



- **Final de Ano:** e para fechar o ano, a cooperativa presenteou seus contatos empresariais com um panetone e seus colaboradores, cooperados e terceiros com um cartão Gift Pass, agradecendo assim a todos os seus públicos de relacionamento por mais um ano de parceria. Além de realizar a decoração nas recepções dos recursos para o Natal.



Como resultado a área recebeu diversos elogios e agradecimentos pelas ações realizadas, como esses exemplos:



# ISO 9001:2015

A Unimed Caçapava vem buscando uma evolução contínua da qualidade e atendimento as normas técnicas de qualificação. Através da padronização de seus serviços, em 2022 a cooperativa passou por um ciclo de auditorias externas de manutenção das normas ISO 9001:2015. Neste processo, a cooperativa apresentou resultados que atestam a conformidade e a qualidade dos processos, a excelência na gestão e no atendimento prestado aos beneficiários, o aumento da confiabilidade nas relações da cooperativa e a credibilidade quanto aos serviços oferecidos. Todo esse esforço no planejamento e na organização dos processos internos permitiu a otimização/redução de custos, o aumento de produtividade e os ganhos na qualidade – diferenciais que contribuem com a satisfação dos clientes.

O Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ), manteve sua atuação divulgando através de 24 edições do Boletim Qualidade, ações, infor-

DNV·GL

## MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No: 1000279337-MSC-INMETRO-BRA Initial certification date: 04 December 2020 Valid: 04 December 2020 - 04 December 2023

This is to certify that the management system of

**UNIMED DE CACAPAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO**  
 Rua Coronel João Dias Guimarães, 435, 12281-350, Caçapava, SP, Brazil  
 and the sites as mentioned in the appendix accompanying this certificate

has been found to conform to the Quality Management System standard:  
**ISO 9001:2015**

This certificate is valid for the following scope:  
**Administration and marketing of supplementary health plans. Administration, commercialization and provision of services in occupational health and preventive medicine. Marketing of medicines and perfumery items. Provision of clinical analysis services.**  
**Administração e comercialização de planos de saúde suplementar. Administração, comercialização e prestação de serviços em saúde ocupacional e medicina preventiva. Comercialização de medicamentos e itens de perfumaria. Prestação de serviços de análises clínicas.**



Place and date:  
 São Paulo, 07 December 2020




For the issuing office:  
 DNV GL - Business Assurance  
 Av Alfredo Egídio de Souza Aranha, 100 - Bloco D- 9º andar - Vila Cruzeiro, 04726-170, São Paulo, SP, Brazil

*Maurício Venturin*  
 Management Representative

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.  
 1000279337-0001 - DNV GL Business Assurance - Inspecção e Certificação Global Ltda, Avenida Alfredo Egídio de Souza Aranha, 100 - 9º And. - Bl. D - Vila Cruzeiro - São Paulo, Tel: + 55 11 3205 3205. dnvgl.com.br/certification, dnvgl.com.ar/certification, dnvgl.com.sg/certification

mações e fatos relevantes ao Sistema de Gestão da Qualidade da Unimed Caçapava. Ao longo do ano, também buscou apoiar os recursos e setores na manutenção e melhoria contínua das ferramentas e informação documentada da Qualidade, com foco no aprimoramento e robustez do SGQ.

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

### Indicações Positivas

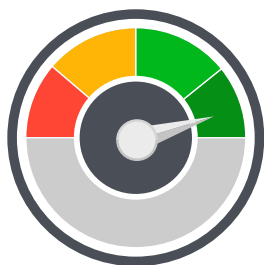
- Consistência da Documentação apresentada para o sistema de gestão da qualidade;
- Alta qualificação de todos os profissionais entrevistados;
- Excelente Infraestrutura para execução das atividades;
- Participação ativa da direção em todos os assuntos e processos;
- Comprometimento dos gestores;
- Processos de melhorias desenvolvidas pela organização;

## Principais Áreas para Melhoria

A cultura de riscos e oportunidades promove alterações na forma de pensar, agir e nas políticas e processos. Adotar um programa de educação continuada para essa cultura traz benefícios nos resultados para todas as partes interessadas.

### Área Foco:

Monitoramento da satisfação do cliente



### Indicações Positivas

- Informações oriundas das Pesquisas de satisfação de cliente gerando planos de melhoria.

### Principais Áreas para Melhoria

- Desenvolver outra área foco para o novo ciclo de auditorias

A área foco Monitoramento da Satisfação do Cliente obteve conceito máximo na avaliação e novamente o auditor recomendou o desenvolvimento de uma nova para o próximo ciclo de auditorias.

Auditoria Periódica (P2)

Data: 03 e 04 de Novembro/2022

Auditor (a): Danilo Zanvettor



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, 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.

## Programa Qualificação da Rede

102-9

O programa de qualificação da rede prestadora, após dois anos com suas atividades limitadas pela covid-19, teve visitas presenciais retomadas em 2022. Iniciado em 2019 na Unimed Caçapava, foi reestruturado em 2021 para seguir as recomendações de boas práticas da RN 452/2020 que dispõe sobre o “Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde”, a RN 405/2016 que dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS”, e a Portaria 529/2013 que institui o “Programa Nacional de Segurança do Paciente”. Este programa foi estruturado para realizar visitas técnicas e oportunizar desenvolvimento da rede prestadora credenciada e cooperada, através de treinamentos direcionados às necessidades identificadas nas visitas e demandas das partes interessadas. A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, complexidade hospitalar, conforto e experiência do cliente.

A visita técnica é realizada por profissionais treinados com a utilização de instrumento estrutu-

rado e validado, seguindo as resoluções da ANS e ANVISA.

A periodicidade desta visita ocorre conforme a validade do certificado emitido na última avaliação do prestador e, desta forma, monitora o resultado das ações do prestador sobre as oportunidades de melhoria e não conformidades identificadas em vistorias anteriores, bem como reavalia a classificação do prestador dentro do referido programa. Cabe lembrar, que de acordo com a pontuação obtida no Programa Score Rede, os prestadores receberam um Selo podendo ser Ouro, Prata, Bronze ou Certificado de Reconhecimento pela participação no Programa. Também será encaminhado aos prestadores, propostas de ações de melhorias que serão monitoradas e acompanhadas com os resultados assistenciais e práticas de excelências implementadas.

No ano de 2022 o programa realizou visitas técnicas em 20 prestadores, conjuntamente com os profissionais da Faculdade Unimed, utilizando critérios e requisitos definidos em manuais específicos por tipo de serviço de saúde.

A pesquisa de Satisfação com a Rede Prestadora foi aplicada no mês de março de 2022 com envio de formulário eletrônico para 39 prestadores da Rede Credenciada.

O formato de aplicação da pesquisa foi através do Software EASY – Pesquisas, encaminhada pelo setor de Credenciamento aos Prestadores, estando os resultados obtidos através dos respondentes dentro do nível de confiança desejado. O índice de Satisfação da Rede Credenciada com os produtos/serviços fornecidos pela área de credenciamento alcançou 95,56%, ultrapassando a meta do indicador estabelecido em 70%.

O departamento de Atendimento ao Cliente realizou de forma mensal a mensuração do Índice de Satisfação do Beneficiário, dentro do ano de 2022 e a média de satisfação dos beneficiários foi de 92,57%, ultrapassando a meta do indicador estabelecido em 80%. O formato de aplicação da pesquisa também foi através do Software EASY – Pesquisas, encaminhada para o beneficiário através do WhatsApp após a finalização do atendimento. Com intuito de automatizar o envio das pesquisas que antes era realizada de forma manual, no mês de dezembro/2022 foi realizada a troca do Software de gravações do 0800 013 0091 para que

ao final da ligação a pesquisa já possa ser respondida. Em 2022, foram gerados 9.155 pesquisas e 6,45% das geradas, foram respondidas.



**9.155**  
Pesquisas



# ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE

## Precauções, Iniciativas e Participações

102-11 / 102-12

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 a Sustentabilidade.

## Redes Sociais

Elas permitem agilidade, velocidade, o que propicia uma comunicação horizontal, mais direta entre consumidores e empresas. Nesse movimento, as marcas precisam aprender a falar a linguagem do seu público e ser ágeis suficientemente para responder as demandas de seus potenciais clientes.

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

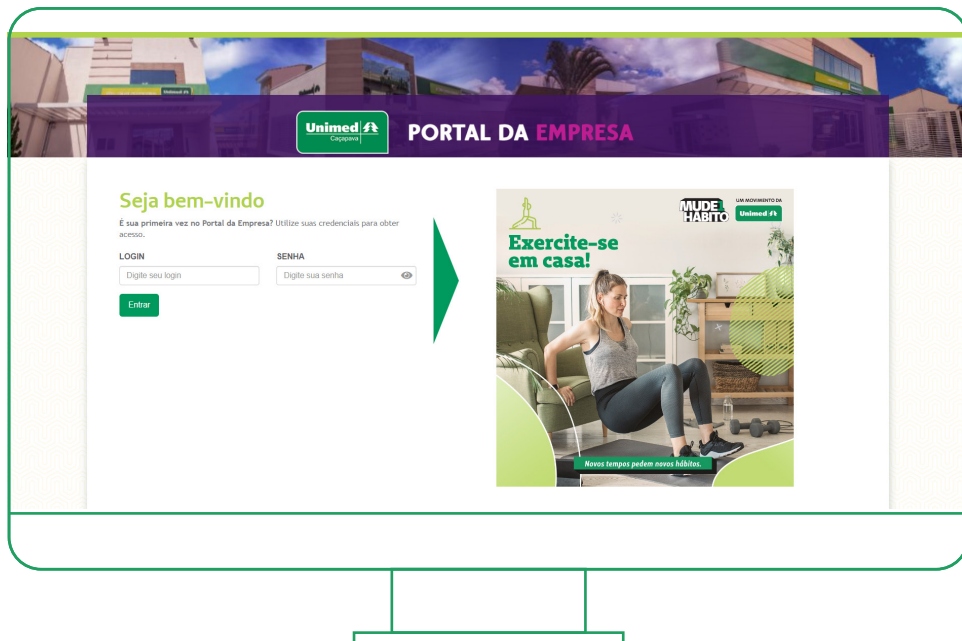
102-10

Inovação faz parte do DNA da Unimed Caçapava, que sempre procurou fornecer ações que facilite o acesso de seus beneficiários aos seus serviços. 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.

Continuando com os objetivos de 2021 para o desenvolvimento de soluções que tragam mais eficiência nos processos e comunicação, o ano de 2022 foi de grandes desafios de implementação e integração. Buscou-se trazer um maior valor na relação com os Cooperados, Prestadores, Fornecedores e Beneficiários. Sempre com inovação, foram desenvolvidos os seguintes serviços:



• **Portal da Empresa**



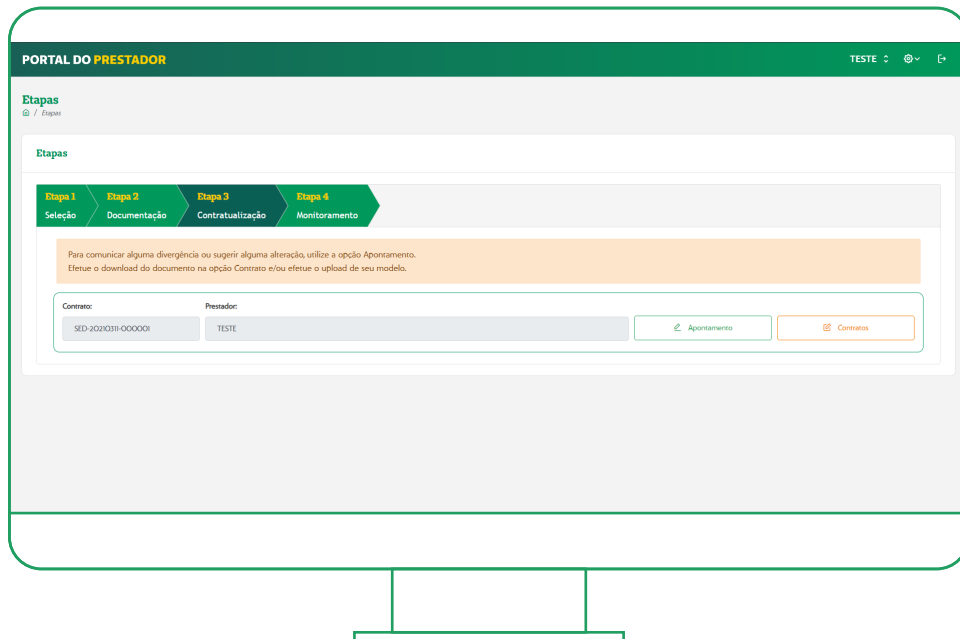
Com o intuito de melhorar a comunicação institucional, o Portal da Empresa estreita a relação entre o contratante Pessoa Jurídica e a Unimed Caçapava. Maior controle das solicitações como a movimentação de colaboradores, solicitação de nova via de carteirinha, envio de relatórios financeiros e de utilização.

• **Portal do Prestador**



Entendendo a necessidade de uma ferramenta mais ágil para a relação com os prestadores, foi desenvolvido o Portal do Prestador, no qual buscou-se colocar módulos de comunicação com a operadora e a disponibilização de relatórios, documentos e contratos do prestador. Com isso, todo o processo de credenciamento também se tornou eletrônico, garantindo maior transparência e confiabilidade das informações.



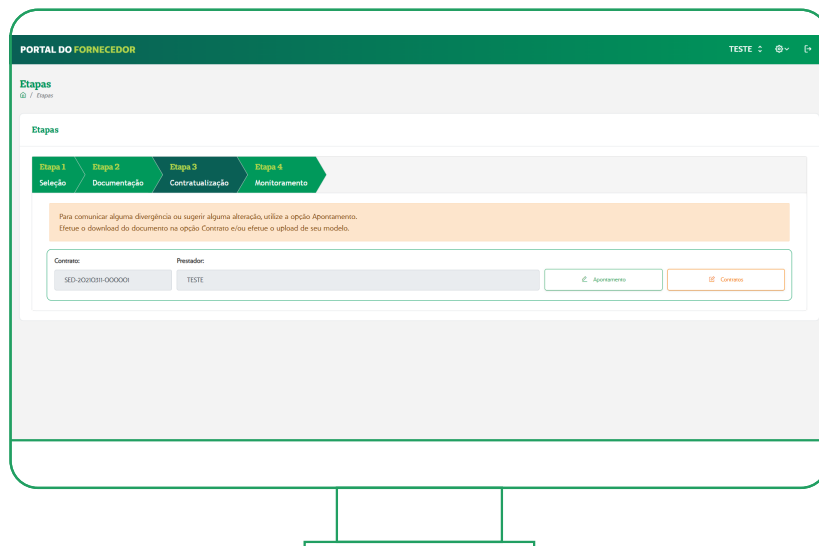


Todo o processo é feito acessando o site da Unimed Caçapava. Acessando a área de credenciamento, o prestador efetuará a etapa no qual informa sua intenção de serviços e envia a operadora. Após avaliação interna, o prestador recebe suas credenciais de homologação e inicia o processo de envio de documentação e contratualização.

- **Portal do Fornecedor – Desenvolvido em 2022 e será implementado em 2023.**



O Portal do Fornecedor é mais uma ferramenta desenvolvida com o intuito de facilitar a comunicação e o acesso. Com ela, qualquer fornecedor que deseje fornecer seus produtos e serviços para a Unimed Caçapava poderá ter seu cadastro efetivado.



- **Aplicativo Unimed Cooperado SP**



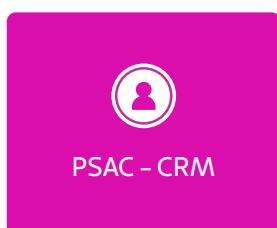
Após a implementação do Portal do Cooperado, foi realizada a implementação do aplicativo Unimed Cooperado SP para integração dos serviços. Utilizando dos mesmos acessos, o APP permite ao cooperado acessar seus relatórios mensais, solicitar informações diretamente a equipe do NAM e assim ter uma relação mais próxima com a Cooperativa. Os principais serviços disponibilizados são: Demonstrativo de Produção Médica, Declaração de Cota Capital, Informe de Rendimento, entre outros.

- **Gestão de Contratos**



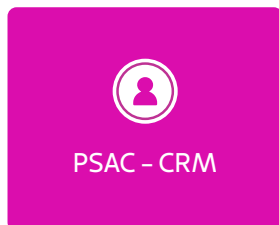
Buscando uma centralização e controle contratuais, foi desenvolvido o APP de Gestão de Contratos, que, facilitou o acompanhamento dos vencimentos, aditivos, denúncias e toda a comunicação relacionada a cada contrato com a operadora. Com a gestão eletrônica, a validade dos documentos e também o recebimento de notas ficou mais simplificado. Outro fator que contribuiu para o APP de Gestão de Contratos é a integração com os portais: Portal do Prestador e Portal do Fornecedor, onde todo o controle de documentos e contratos é compartilhado.

- **Protocolo de Atendimento com a 55PBX – Integração PABX Virtual**



Com o avanço da integração da comunicação, foi efetuado o projeto de integração do canal telefônico 0800 com o APP Easy no módulo de Protocolo de Atendimento. Para tal, buscou-se um parceiro de PABX Virtual que tivesse a capacidade de integração por API e com isso fosse possível a geração automática de protocolo de atendimento no APP CRM, com o retorno por voz ao beneficiário. O projeto levou alguns meses de planejamento e homologação e em dezembro/2022 iniciou-se em produção. Com esta integração, obteve-se ganhos em eficiência e simplificação do atendimento, além de atender os preceitos regulatórios.

- **Nova funcionalidade APP Easy para entrega de Guias**



Para o maior controle das entregas de guias pelo setor de Autorizações, foi desenvolvido um novo módulo no APP Easy, para leitura de QRCode do recibo de entrega do beneficiário e após a leitura fosse aberta a rotina de confirmação de entrega da guia com o preenchimento de algumas informações. Essa funcionalidade garantiu um maior controle das guias entregues e conclusão dos protocolos de atendimento.

- **Novas Metodologias de Pesquisa**



Propondo um novo conceito e avaliação das pesquisas realizadas pela operadora, foi efetuada uma atualização no aplicativo de Pesquisa e Satisfação para que as metodologias de pesquisa, NPS – (Net Promoter Score), CSAT – (Customer Satisfaction Score) e CES – (Customer Effort Score) fossem possíveis de serem aplicadas. Cada uma dessas metodologias traz uma visão mais objetiva do que se quer obter da percepção dos beneficiários, fornecedores, entre outros.

- **Sistema de Avaliação**



Também foi desenvolvido o sistema de avaliação por desempenho, em conjunto ao Sistema de Pesquisas, para que o colaborador pudesse fazer sua avaliação de desempenho em conjunto com seu supervisor de forma eletrônica, seja pelo Sistema Web Easy, quanto pelo APP Easy, garantindo agilidade no processo e facilitando o retorno ao Departamento Pessoal.

# Tecnologia da Informação

Em 2022, o departamento de Tecnologia da Informação buscou, como em 2021, realizar ações de melhoria do parque tecnológico do Hospital, com a renovação do contrato de locação de 40 computadores.

Também para garantir maior performance das operações computacionais, foi efetuada a migração do SQL Server e do Active Directory para a versão 2016. Para tal ação foi necessário efetuar o upgrade de memória do ambiente de virtualização de 256GB para 768GB e também a implementação do backup em nuvem da Oracle, para garantir maior segurança nos backups do ERP.

Um ponto de destaque nas ações do departamento de Tecnologia da Informação foi a implementação da rede para os beneficiários nos postos de atendimento e recursos próprios. Com os UniFis, os beneficiários podem navegar na internet enquanto aguardam para serem atendidos com total segurança e privacidade.

Outras ações que foram realizadas no decorrer do ano de 2022 foram:

- Implantação APP Cooperado em conjunto com a Equipe de Projeto;
- Segmentação da rede VLAN;
- Alteração dos perfis de acesso do Cardio para atender a LGPD;
- Alteração dos perfis de acesso do Pirâmide para atender a LGPD;
- 6639 chamados fechados em 2022.

## LGPD e Privacidade do Cliente

102-11

Durante o ano de 2022 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 2023 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.

Durante o período deste relatório, não foram identificados e nem confirmados casos de corrupção, assim como não existem processos abertos contra a Unimed Caçapava, ou seus colaboradores que mencionem a lei 12.846/12 (Combate à Corrupção), no âmbito das atividades da empresa.

## Planejamento Estratégico

102-16

Os desdobramentos do Planejamento Estratégico 2021-2022 continuaram ocorrendo através da execução, monitoramento e controle dos Projetos Estratégicos, bem como da mensuração e análise crítica dos Indicadores Estratégicos.

Cabe ressaltar que 100% das iniciativas estratégicas planejadas para o período foram concluídas dentro do prazo, sendo os resultados disseminados através das reuniões periódicas que também serviram para alinhamento da equipe às diretrizes estratégicas.

O monitoramento dos indicadores também evidenciou o alto nível de atingimento dos objetivos estratégicos, permitindo que os processos fossem analisados e ajustados quando necessário.

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

## CLIENTES

- Aumentar a rentabilidade de negócios;
- Gerenciar a estrutura de custos dos negócios;
- Garantir o acesso, agilidade e qualidade dos serviços;
- Monitorar a percepção dos clientes em relação aos produtos e serviços ofertados (indicadores).

## COOPERADOS

- Aproximar-se dos cooperados;
- Desenvolver cooperados;
- Garantir e melhorar as condições de trabalho do médico cooperado.

## PROCESSO E PESSOAS

- Desenvolver a cultura de compartilhamento do conhecimento;
- Capacitar, desenvolver e reter pessoas.

## ECONÔMICO E FINANCEIRO

- Manter a solidez econômica e financeira;
- Avaliar e investir em infraestrutura;
- Reduzir custos e aumentar receitas.

# Melhoria Contínua

416-1 / 102-11

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

O departamento de Atendimento ao Cliente e Auditoria passou por uma reforma em 2022, com objetivo de trazer maior acolhimento aos beneficiários, e em contrapartida, a área de auditoria se acomodou em sala reservada para discussão dos processos de alta complexidade.



Foi instituído, em abril de 2022, Comitê do Núcleo de Inteligência de Custos Assistenciais da Unimed Caçapava. O Comitê tem por finalidade o desenvolvimento e aperfeiçoamento das técnicas de auditorias e tem como fundamento:

- I. As diretrizes ATAS Colégio Nacional Auditores Médico,
- II. O Código de Ética e Conduta;
- III. Manual Auditoria Médica e de Enfermagem;
- IV. MIN Manual Intercâmbio.

Este comitê foi formado por representantes das áreas de Auditoria Médica, de enfermagem do Atendimento, do departamento de Contas Médicas e do Hospital da Unimed Caçapava, além do representante da gestão da operadora, que são os responsáveis por deliberar e aprovar sobre os itens de



relevância do grupo de trabalho, efetuando aprovações necessárias ao desempenho do Comitê de Auditoria e mediando situações de impasse.

## Auditoria Interna

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

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

As auditorias internas na Unimed Caçapava ocorreram em agosto de 2022 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 2022.

## Auditoria Concorrente

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

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



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

Foram realizadas 2 Juntas Médicas em 2022 – com resultado a favor da auditoria da operadora, com relação aos apontamentos divergentes – os materiais especiais foram renegociados, gerando resultado econômico de R\$ 217.800,00.

O Núcleo de Auditoria da operadora, apostou forte em relacionamento com médicos cooperados e prestadores, com objetivo de discussão dos casos clínicos, evitando a instauração de junta médicas e incentivando a adequação dos pedidos conforme possibilidade de ambos os lados – médico assistente e auditoria médica.

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

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



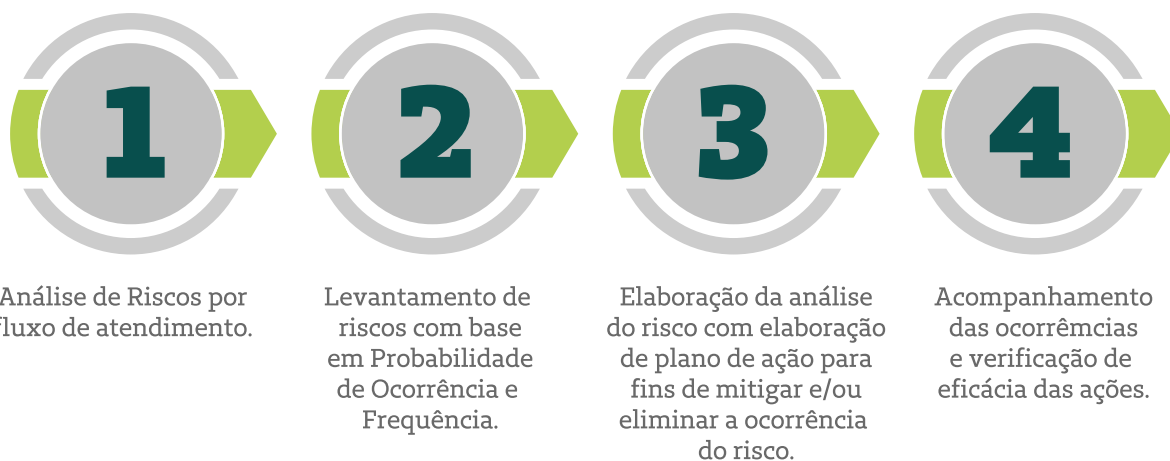
dica – conforme a RN ANS nº 424/2017, que dispõe sobre critérios para a realização de junta médica ou odontológica formada para dirimir divergência técnico-assistencial sobre procedimento ou evento em saúde a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

## Gestão de Risco

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 518/2022 e a RN ANS nº 507/2022. A matriz de riscos quantificada da Unimed Caçapava no ano de 2022, 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.

Nível de Risco				
Gravidade X Probabilidade		GRAVIDADE		
		1	2	3
P R O B A B I L I D A D E	3	3	6	9
	2	2	4	6
	1	1	2	3

Em 2022, 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.

## Riscos Analisados em 2022

- de **subscrição**;
- de **relacionamento** com o cooperado;
- de **modelo de remuneração**;
- de **conduta** antiética e fraudes;
- de **crédito**;
- de **mercado**;
- de **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

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

Durante o ano de 2022, foi realizado um estudo para reestruturação do processo de autorização, cotação, compra e faturamento 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.

O Departamento de Compras autenticou juntamente com o departamento de contas médicas, os indicadores de desempenho das liberações pós-cirúrgicas, tornando mais eficiente o fluxo. Também foram realizadas diversas reuniões com os fornecedores de materiais especiais no intuito de realizar uma melhor negociação e auxiliar no processo de cotação e faturamento.

Outro destaque foram as interações junto ao portal OPMENEXO na criação de novos relatórios de performance para controle dos materiais especiais, demonstrando maior eficiência nos processos de cotação, negociação, liberação e faturamento.

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.

**Nº de Autorizações de OPMEs realizadas em 2022**

**1045**

## Plano Orçamentário

103-2

O Planejamento Orçamentário da Unimed Caçapava, implementado desde 2018, é um dos pilares do Planejamento Estratégico. Pode ser definido como sendo o Planejamento Estratégico em números.

Trata-se de uma ferramenta de gestão de máxima eficiência no processo de tomada de decisões, uma vez que são projetadas as receitas, as despesas, investimentos e custos que a cooperativa terá no prazo de um ano.

Os departamentos nos meses de outubro a dezembro de 2021 realizaram suas projeções referente aos meses de 2022 e a cada mês concluído (realizado), é feita análise relativa a projeção realizada pelo gestor, 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.

## Estrutura e Serviços

### Sede Administrativa





A Unimed Caçapava concentra em sua sede administrativa: 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

Localizada na Rua Coronel João Dias Guimarães, 435 – Centro – Caçapava/SP.

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

## Farmácia

A Farmácia Unimed Caçapava é mais um serviço da Cooperativa que visa beneficiar o usuário. Através de negociação com laboratórios e de uma política de redução de custos da cooperativa, ela pode oferecer medicamentos com preço baixo, inclusive genéricos dos melhores laboratórios, com garantia de qualidade.

Pensando em melhor atender seus clientes, a farmácia conta com amplo espaço, estacionamento próprio e com todo conforto, baseado no Jeito de Cuidar Unimed. 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).

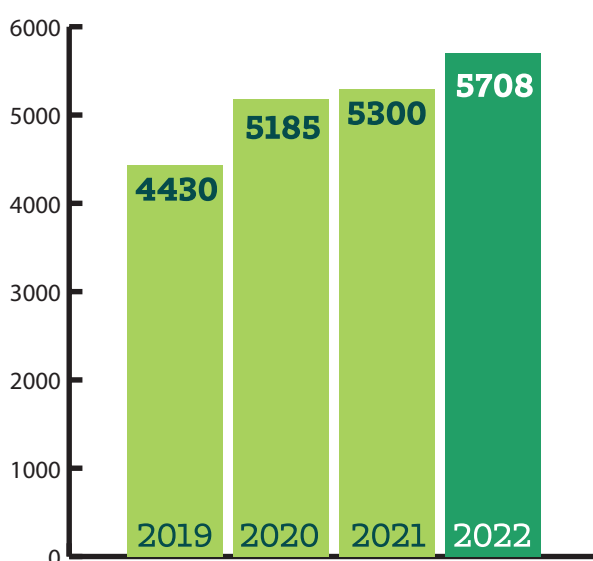


A OMS estima que mais da metade de todos os medicamentos são utilizados de forma inadequada pelos pacientes. Sendo assim, a Farmácia Unimed Caçapava oferece aos seus clientes um programa completo de assistência farmacêutica, que inclui orientações sobre uso racional de medicamentos, reutilização, armazenamento e descarte seguro.

O Sistema de Delivery, que foi destaque durante o período da pandemia, mais uma vez se apresentou como uma alternativa fundamental no atendimento ao público que necessita de assistência em medicamentos. O faturamento em 2022 apresentou aumento de 73% se comparado a 2021.

	2019	2020	2021	2022
<b>Faturamento</b>	R\$ 1.945.240,71	R\$1.701.430,87	R\$2.860.236,32	<b>R\$4.969.882,94</b>
<b>Ticket-Médio</b>	R\$134,51	R\$139,19	R\$218,57	<b>R\$588,50</b>

### Número de Entregas



**Faturamento de 2022**  
**R\$ 5 MILHÕES**

Em 2022, a Farmácia Unimed Caçapava dispensou medicamentos oncológicos aos seus pacientes em atendimento a RN nº 465/2021 da ANS, que define as diretrizes de fornecimento da medicação para tratamento de paciente com câncer.

Ao todo mais de 70 beneficiários foram assistidos. Essa é mais uma forma de demonstrar o quanto a Unimed Caçapava é preocupada com seus clientes, disponibilizando formas diferenciadas de serviços e produtos.

Desde 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;
- Compras para subsídio;
- Cadastros;
- Inativação de cadastros e acesso a faturas.

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**  
**De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h30**



## Farmácia Unimed

T.: (12) 3654-7310

WhatsApp: (12) 99774-2982

E-mail: atendimentofarmacia@unimedcpv.com.br

Responsável Lilian Theresa Livoratti de Barros Mendes - CRF: 33260

Licença de Funcionamento: Nº CEVS 350850403-477-000022-1-6

AFE (Autorização de Funcionamento de Estabelecimento - ANVISA): 0515660

No ano de 2022 com parceria dos laboratórios Eurofarma e Myralis, foram realizadas ações do dia do produto nas clínicas Bem Viver, Clínica Íntegra Saúde e Multiclínica com intuito de divulgar a farmácia Unimed e criar uma maior proximidade com os clientes e com os médicos cooperados.



# SOU

O SOU (Saúde Ocupacional Unimed), busca atender há 21 anos as demandas das empresas interessadas em cumprir as legislações de Saúde e Segurança do Trabalho, diminuir o absenteísmo por meio da gestão da saúde e diminuir os riscos relacionados a acidentes e doenças no trabalho.

No transcorrer de 2022, o SOU seguiu sua trajetória de capacitação e treinamento de seu corpo de funcionários, viabilizando a utilização dos variados recursos disponíveis no sistema SOC, visando a adequação e preparo frente às exigências impostas nacionalmente pelo eSocial. Como consequência dessa estratégia, o mercado local reagiu positivamente, procurando pelo portfólio de serviços ofertados, o qual foi reforçado e adquiriu maior notoriedade. Gradativamente, o departamento está angariando um maior número de contratos e seus serviços estão, inclusive, sendo oferecidos e utilizados pelos médicos cooperados.

A gestão da pandemia pelo vírus da covid-19 teve continuidade, sob as premissas da OMS – Organização Mundial da Saúde e do Ministério da Saúde, garantindo-se, através das melhores práticas, a integridade das condições de saúde dos colaboradores, bem como, a manutenção da prestação de serviços em todas as unidades da cooperativa.

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.

Em 2022, os atendimentos presenciais nas instalações do SOU Unimed Caçapava, permaneceram respeitando todos os cuidados com distanciamento e com horários mais espaçados, para que os beneficiários não permaneçam no local durante muito tempo. O número de clientes atendidos no ano foi de 5.715



## Serviços Completos em Saúde Ocupacional

O SOU oferece serviços completos em saúde ocupacional, visando auxiliar as empresas no que se refere ao atendimento das legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho.

Os serviços podem ser contratados de forma independente por qualquer empresa, mesmo por aquelas não clientes dos produtos de assistência médica Unimed.

A equipe de profissionais é formada por especialistas nas áreas médicas e de segurança no trabalho, com estrutura completa e equipamentos de última geração para assessorar os clientes em todas as demandas relativas aos serviços prestados de acordo com a legislação.



## 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).



## SOU Unimed

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

# Laboratório

O Laboratório Unimed Caçapava conta com tecnologia de ponta e modernos equipamentos de automação laboratorial, para proporcionar ao beneficiário Unimed mais conforto e agilidade com a mesma precisão dos grandes laboratórios do Brasil. O processo de resultado das análises é automatizado, sem a digitação humana, o que garante muito mais agilidade e precisão nos resultados.

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

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

O recurso conta com uma estrutura moderna, formada por 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).



No ano 2022, o Laboratório Unimed Caçapava, implantou 5 projetos para Gestão de Mudanças:

1. A necessidade em estender o horário de coleta para atender aos clientes que não conseguiam vir no horário anterior, até as 11h. O horário foi estendido para 15h, de segunda a sexta-feira, mantendo

o mesmo horário aos sábados (07h às 10h). Quando há necessidade de agendamento ou recomendação especial, o beneficiário é orientado quanto a possibilidade de coleta no horário estendido;

2. Reabertura do Posto de Coleta localizado no Hospital Unimed, que durante o período da pandemia da covid-19, foi adaptado para o atendimento do pronto atendimento infantil. Em abril de 2022, a nova ala de internação do Hospital Unimed foi inaugurada e o atendimento pediátrico de urgência retornou ao local de origem, liberando o espaço do Posto de Coleta, sendo assim, foi elaborado um cronograma para reabertura, que se deu em 20/06/2022;
3. Com a necessidade em atender as empresas, foi elaborado um fluxograma para coleta de antígeno e PCR COVID-19 nos recursos próprios, com agendamento prévio. A testagem rápida tem finalidade em otimizar o retorno do beneficiário/colaborador ao trabalho. Foi realizado um treinamento às equipes de atendimento e técnica, atendendo as normas vigentes da vigilância epidemiológica.
4. Troca do controle externo de qualidade PCNQ para Controllab;
5. Aquisição da plataforma Qualichart.

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

A plataforma Qualichart: controla o ambiente analítico de forma prática, realiza a análise crítica de não conformidades e evidencia a confiabilidade nos resultados dos exames.

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 2022 o laboratório atendeu 28.723 clientes, gerando um total de 377.966 exames; 83% dos exames são totalmente automatizados com interfaceamento bidirecional. Desse total de exames, 13%







## **Laboratório Unimed**

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

### **Horário de Funcionamento:**

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



# Espaço Viver Bem

O Espaço Viver Bem Unimed Caçapava teve suas atividades retomadas em agosto de 2022. A atenção centrada na pessoa, busca a interseção de uma abordagem preventiva de cuidado, gerenciando melhor os riscos e doenças nos diversos níveis e promovendo saúde, assistência e reabilitação ao beneficiário.

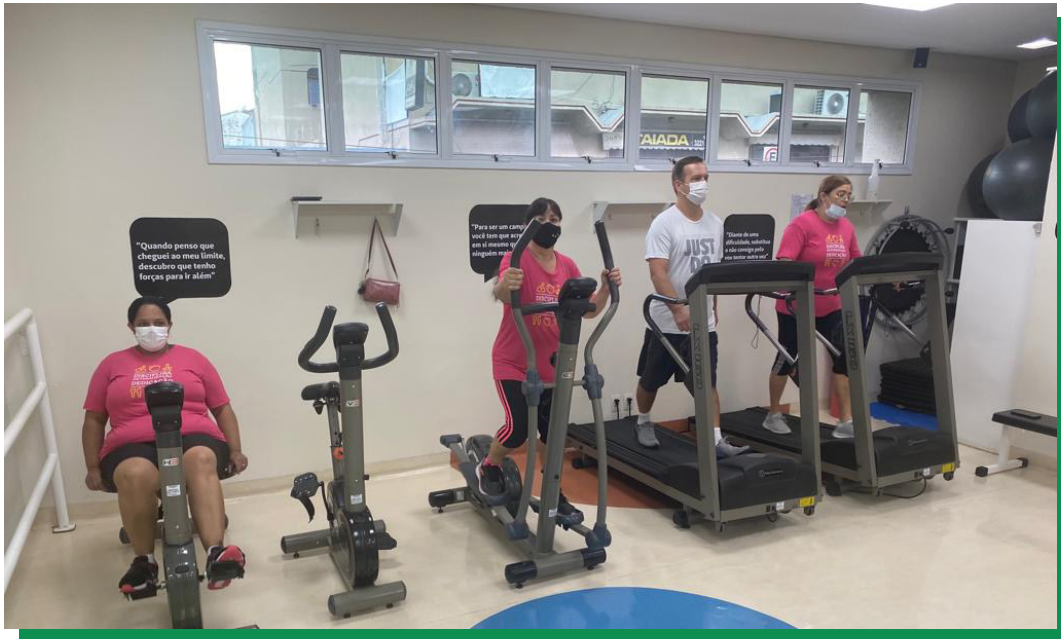
Com suas atividades interrompidas devido a pandemia da covid-19, o Espaço Viver Bem deu sequência aos programas já existentes, promovendo a captação dos beneficiários através das redes sociais, telefonemas e e-mails, informando sobre a reabertura e convidando-os a retomada das atividades. Outra forma de comunicação sobre a reabertura, foram as visitas aos consultórios dos cooperados para a apresentação da nova equipe multidisciplinar e entrega de um kit, com materiais de divulgação.



- **Viva Saúde** - destinado a beneficiários de 20 a 59 anos, portadores de doenças crônicas e/ou sedentários.

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





- **Viva Bem – destinado a beneficiários acima de 60 anos.**

O idoso nos dias atuais não é mais visto como alguém doente e dependente. Hoje, além de trazer consigo toda sua experiência, ele está mais ativo, saudável e disposto. O Programa Viva Bem contribui para o crescimento da expectativa e qualidade de vida das pessoas acima de 60 anos, através de profissionais dispostos a conhecer e acompanhar as necessidades e a evolução de cada um. O beneficiário é incentivado a praticar atividades que estimulem sua capacidade funcional, cognitiva e social, além de receber orientações por meio de oficinas, dinâmicas e palestras. Os idosos são acompanhados por uma equipe multidisciplinar, proporcionando a eles um envelhecimento sadio.



- **Viva sem Dor – destinado a beneficiários de 30 a 55 anos que sofrem com dores nas costas e articulações.**

É comum em nosso dia a dia ouvirmos as pessoas reclamarem de dores nas costas e articulações, que podem ter diferentes origens. Quando a sensação de desconforto e o incômodo são intensos é preciso tratar para que não haja uma evolução do caso, assim o programa Viva sem Dor auxilia os beneficiários que sofrem essas patologias. O acompanhamento multidisciplinar, incluindo fisioterapeu-

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



- **Viva Vida – do período gestacional até 1 ano de vida do bebê.**

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

- **Viva Mulher – destinado a beneficiárias acima de 40 anos que não realizaram mamografia nos últimos 12 meses.**

Segundo tipo mais frequente no mundo, o câncer de mama é o mais comum entre as mulheres, respondendo por 22% dos novos casos a cada ano e a prevenção primária é realizada através do exame de mamografia. Conhecer o próprio corpo é um ótimo caminho para prevenção e o Programa Viva Mulher auxilia o público feminino nessa questão, informando e alertando sobre essa doença que se diagnosticada em estágio inicial permite um tratamento menos invasivo. Uma equipe especializada recepcionará as mulheres e irá encaminhá-las para a realização do exame. Após o rastreamento, realizado por um médico especialista, caso seja necessário, a beneficiária será acompanhada por uma equipe multidisciplinar. É a saúde da mulher nas mãos de quem se preocupa com seu bem-estar.

- **Outubro Rosa e Novembro Azul**

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





## Espaço Viver Bem

Rua Vinte e Oito de Setembro,  
48 - Caçapava/SP

**Horário de Funcionamento:**

**Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.**

# Hospital

No ano de 2022, o Hospital promoveu de forma estruturada um trabalho de comprometimento com a excelência na qualidade e segurança dos processos por meio de ferramentas de gestão, integração de equipes, treinamentos e acompanhamento por indicadores.

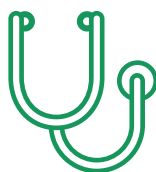
Com a mudança do organograma do Hospital, houve a implantação do cargo de Diretor Hospitalar e o Dr. Douglas Teixeira Freire foi escolhido para desempenhar a função, o qual veio para somar no objetivo de levar a instituição a atuar com ainda mais qualidade, excelência e segurança, desempenhando um papel fundamental em congregar o corpo clínico e as equipes operacionais, a fim de tornar este papel perceptível ao cliente.

Também no ano de 2022, houve a eleição para Diretoria Clínica e tomou posse o Dr. Rodrigo de Rezende Teixeira Maciel como Diretor Clínico e como Vice-Diretor Clínico o Dr. Marcos Dias Nunes de Moraes na gestão 2022-2024.

Fruto destas mudanças e comprometimento das equipes, que sempre mantém o ímpeto na busca pela excelência, gerou resultado positivo nos 64 mil atendimentos, nos 49 mil exames e 2.500 cirurgias, todos realizados no Hospital no decorrer de 2022.



**64mil**  
**Atendimentos**



**49mil**  
**Exames**



**2500**  
**Cirurgias**

As mudanças no processo de gestão trouxeram melhorias já perceptíveis em sua execução, o que também gerou resultado positivo nos indicadores de sustentabilidade, tendo em vista a adoção de medidas como: a estratégia de redução no uso de papel em alguns processos burocráticos; a revisão da composição e tempo de guarda de alguns documentos – que permitiu a descaracterização e reciclagem de 5,6 toneladas de documentos; conscientização que também gerou a redução do descarte de alimentos abaixo de 10% e a troca de equipamentos visando a redução do consumo energético.

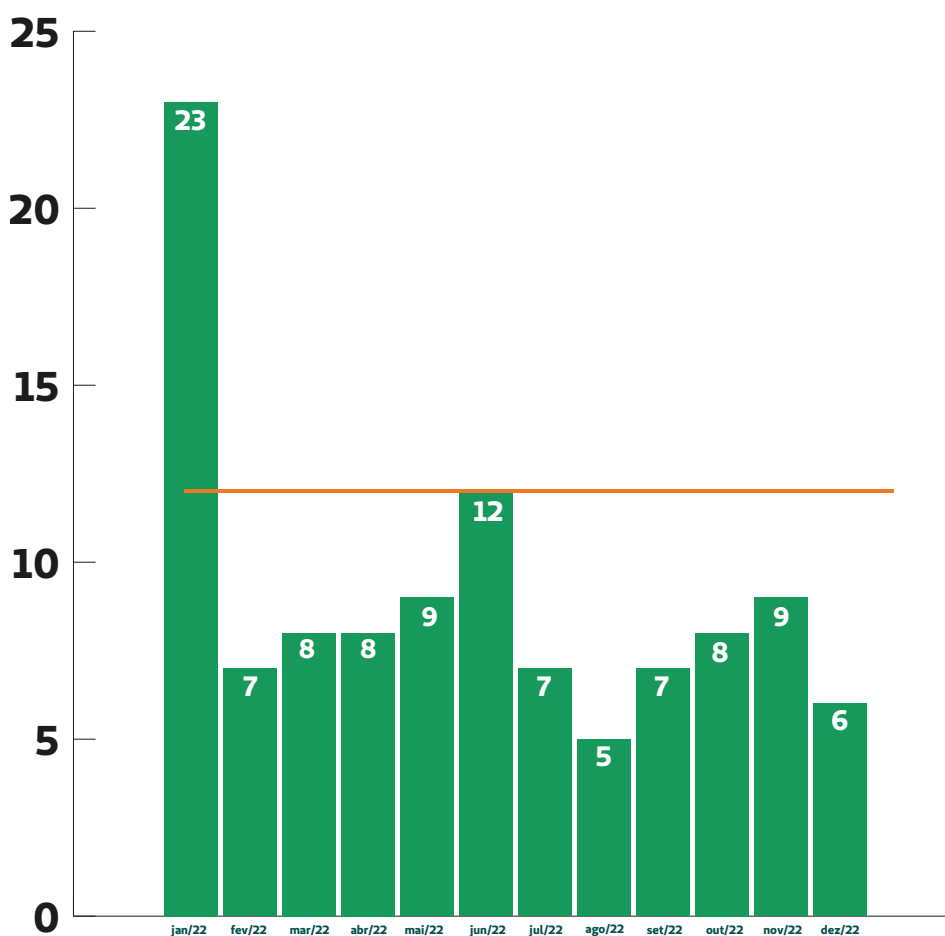
*Além dessas ações que abrangem todas as áreas do Hospital, também destacam-se:*

- **Recepção**

No ano de 2022 os atendimentos foram segmentados em duas Recepções:

- Recepção do Centro de Especialidades e Internação – a qual passou a realizar os processos que precedem os procedimentos eletivos como: internações, pequenos procedimentos e consultas pré-anestésica, melhorando a organização e o fluxo de pacientes e acompanhantes;
- Recepção do Pronto Atendimento – a qual ficou destinada aos pacientes que passam no Pronto Atendimento adulto ou pediátrico.

## Tempo de atendimento em minutos



### • Central de Guias

Foi criada com o objetivo de aprimorar atividades burocráticas como autorização de exames externos, agendamento de pequenos procedimentos, organização do prontuário após a alta, governança do pós- cirúrgico, auxílio administrativo no processo de transferência hospitalar e remoções externas.

### • Faturamento

A revisão dos processos possibilitou otimizar etapas e desencadeou um resultado positivo com ganho de tempo, veracidade das informações e otimização da mão de obra com aumento do foco na qualidade. Também foi realizada a implantação da LPM – Lista de Preços de Mercado Unimed, gerando um estudo de impacto e a realocação financeira em formato de recomposição das taxas e diárias.

### • Enfermagem

Além das diversas melhorias nos processos, o destaque foi para a implantação da ferramenta conhecida como “round”. Ela é realizada com a participação da equipe multidisciplinar e ocorre diariamente em um curto espaço de tempo e proporciona uma experiência relevante para a prática clínica, auxiliando e compartilhando a tomada de decisões, com foco na segurança do paciente e proporciona o resultado de permitir sobressair a qualidade da assistência aos pacientes e familiares atendidos. O NSP (Núcleo de Segurança do Paciente) foi reestruturado e apresentados novos objetivos, sendo revista a primeira meta, implantando a sinalização de identificação de alergia na recepção, além da mudança de classificação do paciente (utilizando a classificação Fugulin), o qual resultou em um impacto positivo no dimensionamento da equipe de enfermagem.



A Educação Continuada foi reordenada com o objetivo de prestar suporte na gestão das necessidades educacionais para toda a equipe multidisciplinar do Hospital.

Por fim, destaque para a nova organização da Internação, reestruturando o segundo posto de enfermagem, com enfoque para atendimento aos pacientes da clínica médica e, o posto de enfermagem antigo, permanece com o foco mais em pacientes cirúrgicos, proporcionando com essa divisão uma melhor visão de todo o setor.

#### • **Farmácia**

Foi um ano de buscar a excelência, com o aprimoramento no formato de dispensação para o Centro Cirúrgico em forma de kit, que permite uma maior segurança, organização e agilidade, bem como a extensão deste procedimento também para as salas de Pequenos Procedimentos.

No último trimestre, foi iniciada a melhoria do processo de alteração da baixa e reposição dos carrinhos de emergência, permitindo a rastreabilidade do que é utilizado no nome do paciente, pois a conferência e baixa do item e/ou medicamento utilizado é feita pela Farmácia, facilitando a cobrança de todos os itens utilizados e registados no sistema informatizado.

Também iniciada a implantação da Farmácia Clínica, por meio de avaliações, prescrições, interação medicamentosa, aprazamento, reconciliação medicamentosa, dosagem e forma farmacêutica, que gerou 330 intervenções - uma média de 9,11% ao mês.

#### • **SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar**

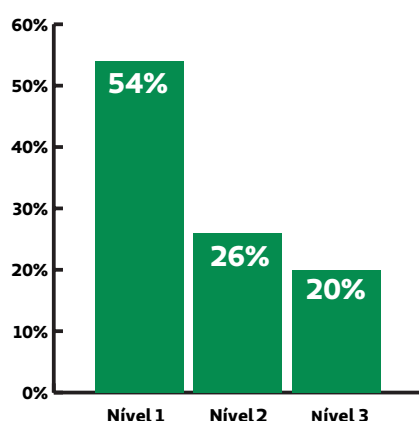
Além dos trabalhos desenvolvidos, ainda com o cenário da covid-19 presente, houve novamente um aumento de casos em alguns períodos de 2022, mas sem aumentos que necessitaram de internação hospitalar. No decorrer do ano, manteve-se disponibilizado um quarto com antecâmara para isolar pacientes com suspeita e/ou confirmado, além da atenção com o surgimento de casos de MONKE-POX (variola do macaco), onde foi determinante realizar orientações e protocolos para toda a equipe assistencial do Hospital.

#### • **SND – Serviço de Nutrição e Dietética**

Os atendimentos de assistência nutricional, foram realizados no ano de 2022, mantendo a humanização e individualização com todos os pacientes internados, onde cada um recebeu a dieta conforme suas necessidades, auxiliando na sua recuperação e/ou manutenção da saúde. Pacientes com necessidades específicas receberam orientação nutricional de alta, para dar continuidade em sua residência dos cuidados que recebeu durante sua internação.

Foi possível também quantificar e mensurar quanto ao perfil nutricional dos pacientes internados. Onde o resultado foi:

#### **Nível de Assistência Nutricional**



Onde cada nível exige um grau de intervenção nutricional:

Nível 1	Nível 2	Nível 3
Pacientes cuja doença de base não exija cuidados dietoterápicos específicos. Ex.: Pneumonia.	Pacientes cuja doença de base exija cuidados dietoterápicos específicos, mas não tem risco nutricional. Ex.: Diabetes, Hipertensão.	Pacientes cuja doença de base exija cuidados dietoterápicos específicos e possuem risco nutricional. Ex.: Prematuros com baixo peso, Imunodeprimidos com baixo peso e etc.

Fonte: ASBRAN, 2014.

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

## ACEITÁVEL PARA COLETIVIDADE SADIA

### Até 10%

Fonte: Castro et al. 2003

• **SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística**

Ao longo do ano de 2022 o SAME da Unimed Caçapava realizou ações voltadas à melhoria do espaço, atualmente destinado a guarda física dos documentos da instituição. A taxa de ocupação que estava em 101,25%, chegou ao final de 2022 em 91,51%, fruto do trabalho de descarte e descaracterização, conforme gráfico abaixo:

## CAIXA POLIONDA



## • **SESMT – Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho**

No ano de 2022 foi realizado conforme o Planejamento de Trabalho do SESMT as ações abaixo relacionadas:

- Ensaio de todos os EPI's conforme exigências da Norma Regulamentadora NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
- Teste Hidrostático de todas as mangueiras de combate a incêndio;
- Treinamento da Brigada de Incêndio com a participação de 42 colaboradores de todos os setores em todos os plantões do Hospital;
- Foi realizado o Processo de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) – Gestão 2022/2023;
- Foi realizada a Campanha #TÔDEMASCARA, onde os colaboradores responderam perguntas relacionadas à Campanha através de QRCODE e foi feito sorteio de brindes entre todos os colaboradores participantes;
- Foi realizada a Campanha de Proteção das Mãos “Mãos Seguras” para os colaboradores;
- Foi implantado o “Abril Verde”, que tem por finalidade promover a conscientização sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador brasileiro, onde foram realizadas abordagens in loco para conscientização de todos sobre Prevenção de Acidentes de Trabalho e foram entregues aos colaboradores um brigadeiro personalizado com o tema da ação e adesivos para serem fixados nos uniformes nos dias do evento;
- Realização da XII SIPAT, sendo a segunda realizada de forma online e disponibilizou na plataforma vídeos de conscientização, fato e fake, hábitos saudáveis e jogos.

## • **Manutenção**

A equipe de manutenção desempenha um papel fundamental na preservação, renovação e inovação da estrutura que atende os clientes. Neste ano houve a aquisição de 20 novas camas hospitalares, melhorando as acomodações e buscando sempre um melhor conforto para os clientes.



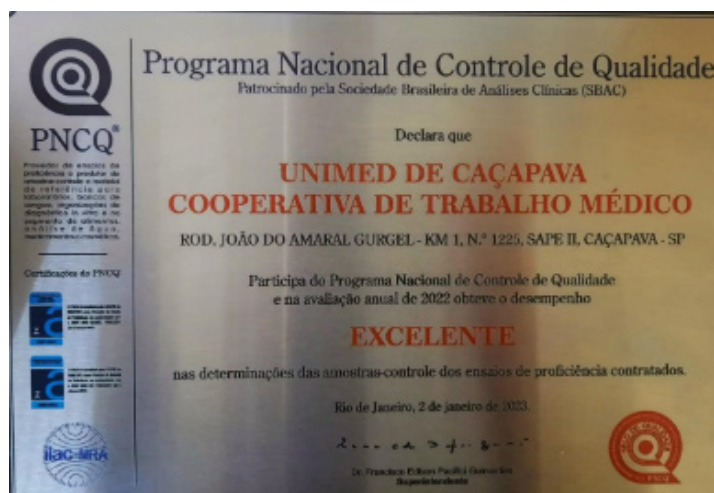
Dentro deste pacote de melhorias, também foram adquiridas 02 macas de emergência para melhorar o pronto atendimento, beneficiando o corpo clínico em seus procedimentos e atividades de suporte a vida.



## • Laboratório

No ano de 2022 foram realizados um total de 18.186 atendimentos no laboratório, resultando em 53.272 exames. Para atender as demandas de exames para covid-19 e garantir a agilidade na entrega dos resultados, o Laboratório passou a realizar exames de detecção para o novo coronavírus pelo método de antígeno para todos os casos.

- Houve a implantação do protocolo de emergência (válido para enzimas cardíacas e sepse) com tempo máximo de entrega estipulado em até 30 minutos.
- Com o intuito de redução de papel e desafogar o SAME, o laboratório tomou algumas medidas como:
  - Não imprime mais 2 vias dos resultados;
  - As planilhas manuais passaram a ser digitalizadas;
  - Não são armazenados resultados e planilhas no SAME - os resultados são arquivados no setor por um período de 3 meses e, após, caso necessário, a consulta do mesmo pode ser feita no Sistema Esmeralda Visual, que armazena os dados dos laudos emitidos por tempo indeterminado.



**Obteve avaliação anual do PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade) com desempenho EXCELENTE.**

## • **Coordenação Hospitalar**

- A equipe de coordenação do Hospital realizou um trabalho de acompanhamento e apoio em várias áreas, com o objetivo de sistematizar os processos em busca da melhoria da qualidade, humanização com excelência e resultados positivos. Abaixo alguns resultados alcançados:
- Radiologia: readequação da área com o auxílio da ferramenta de gestão (5S) no setor; revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos; reestruturando o período de trabalho conforme escala cirúrgica; ministrando treinamentos e realizando reuniões periódicas de alinhamento com a equipe, melhorando assim a comunicação entre a equipe e seus líderes imediatos;
- Remoção: readequação da área com o auxílio da ferramenta de gestão (5S) no setor; revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos; realizado estudo para levantamento da quantidade de acionamento da remoção entre os turnos, cujo objetivo foi otimizar a demanda frente aos recursos; ministrando treinamentos e realizando reuniões periódicas de alinhamento com a equipe, melhorando assim a comunicação entre a equipe e seus líderes imediatos;
- Faturamento/Recepção: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos juntamente com a liderança imediata; realizado levantamento dos treinamentos necessários para o bom funcionamento do setor e efetuando treinamentos direcionados a área;
- Central de Guias: proposição, auxílio e acompanhamento na criação do setor com o objetivo de otimizar os processos das áreas, contribuindo com os setores de faturamento, autorização, centro cirúrgico, recepção, unidade assistencial e auditoria e padronização no processo de transferência de pacientes;
- Farmácia: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos; realização de estudo para levantamento das atribuições dos farmacêuticos e auxiliares da farmácia, cujo objetivo foi o nivelamento das tarefas e atribuição da responsabilidade aos farmacêuticos e auxiliares;
- Laboratório: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos e acompanhamento do estudo de proposta da troca de sistema e equipamentos;
- Nutrição: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos, construção e descrição de novos procedimentos e apoio nas demandas do setor;
- Enfermagem: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos; realização de reuniões periódicas de alinhamento com a coordenação de enfermagem, melhorando assim a comunicação; apoio nos processos documentais e auxílio na implantação de novos processos como núcleo segurança do paciente;
- Contratos Terceirizados: revisão dos processos, construção e descrição de novos procedimentos; realização de estudo para levantamento das atribuições de nivelamento das tarefas; reuniões periódicas de alinhamento com a supervisão, melhorando assim a comunicação entre a supervisão e coordenação; acompanhamento junto ao setor de contratos no processo de renovação e avaliação do contrato, e participando de visitas para avaliar as opções no mercado e as inovações disponíveis;
- Manutenção: auxílio e acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos; reestruturação da organização administrativa com melhoria no atendimento dos chamados e distribuição na operação do setor e melhoria da qualidade;



- SESMT: acompanhamento na revisão dos processos; construção e descrição de novos procedimentos e apoio nas demandas do setor.

Para o ano de 2023 o Hospital busca melhorar ainda mais o padrão de atendimento, a eficiência de seus processos, prover de forma humanizada e com excelência a saúde para seus pacientes, com uma estrutura tecnológica e moderna para seus médicos e colaboradores, tudo isso com o objetivo de se manter como referência no atendimento hospitalar no município de Caçapava.



# Responsabilidade Econômica

201-1 / 102-45

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

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. Havia expectativa do avanço da economia com o retorno das atividades, o que de fato não ocorreu na velocidade esperada, houve o crescimento da inflação que causou o aumento dos preços achatando o poder de compra dos brasileiros, além de novas variantes do vírus que mantiveram a cooperativa no cenário pandêmico durante todo o ano - as normas regulatórias também tiveram forte influência no mercado de saúde suplementar. O setor obteve percentual de reajuste de planos individuais em 15,50%, ainda registrando custos assistenciais impactados com os atendimentos da covid-19.

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 2022 ficará marcado no segmento da saúde suplementar como o ano de maior sinistralidade para as operadoras de planos de saúde, reflexo da elevação dos custos assistenciais com o tratamento da covid-19 e do represamento de procedimentos eletivos em 2020 pelo isolamento social, que gerou uma demanda reprimida.

A economia demonstrou sinais de pequena recuperação e apesar do PIB ter crescido 3,1% as projeções para 2023 não são tão animadoras. Indústrias diminuíram suas produções, o comércio vendeu menos e o número de desempregados manteve níveis alarmantes. As economias mais fortes enfrentaram melhor a crise, mas países como o Brasil, com economia frágil foram afetados.

### Faturamento Anual

ANO	FATURAMENTO TOTAL
2019	R\$103.594.406,30
2020	R\$95.050.657,14
2021	R\$107.545.482,34
2022	R\$120.775.522,76

*\*Incluindo Farmácia e o Hospital*

## Faturamento por modalidade

ANO	PRÉ-PAGAMENTO	FATOR DE CO-PARTICIPAÇÃO	CUSTO OPERACIONAL	FATURAMENTO OPERADORA
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
2022	60.877.308,25	3.597.671,24	50.973.347,73	115.448.327,22

\*Somente a operadora

### Capital Social Integralizado

ANO	VALOR
2019	5.431.958
2020	5.311.372
2021	5.833.918
2022	6.285.755

### Juros sobre Capital de Terceiros

ANO	VALOR
2019	335.864
2020	398.867
2021	451.022
2022	739.613

### Distribuição dos Ingressos Totais

ANO	VALOR
2019	77.220.050
2020	72.688.349
2021	80.243.774
2022	88.148.768

### Resultado Econômico

ANO	VALOR
2019	7.402.810
2020	6.447.086
2021	1.752.627
2022	3.940.353

## Balanço Social



## Sinistralidade

ANO	%
2019	72,49%
2020	71,85%
2021	80,88%
2022	85,42%



O cenário pandêmico mundial afetou diretamente as operadoras de planos privados de assistência à saúde, e na cooperativa não foi diferente. Foi constatado uma mudança no perfil de utilização de procedimentos médicos. A volumetria de exames, procedimentos e internações foi superior devido à demanda reprimida gerada em 2020, pelas medidas de distanciamento social adotadas, impactando economicamente toda a cadeia da saúde, elevando o custo assistencial em 5,61% e o índice de sinistralidade em 85,42%.

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\$ 115 milhões, com ticket médio de R\$400,25.

Cabe destacar o resultado obtido com o modelo de cessão de rede para autogestão, que resultou em uma margem de retorno **31%** no ano de 2022.

## Índice de Endividamento e Liquidez

Endividamento Geral:	2022	2021	2020	2019
	54,38%	55,90%	54,22%	53,48%

Índice de Liquidez Corrente:	2022	2021	2020	2019
	1,77%	1,74%	1,75%	1,82%

O fluxo de caixa apresentou um índice de liquidez corrente de 1,77, evidenciando uma situação de conforto e liquidez financeira, com uma melhora no ciclo financeiro (prazo médio de recebimento versus prazo médio de pagamento).

Índice de Liquidez Geral:	2022	2021	2020	2019
	1,84%	1,79%	1,84%	1,46%

O **Grau de Endividamento** demonstra a posição de recursos tomados de terceiros em relação aos recursos próprios. O resultado é bastante positivo, apesar da discreta redução em 2022.

O endividamento bancário manteve sua tendência de queda, ficando em 54%, o que demonstra a solidez financeira da cooperativa com e todos os compromissos rigorosamente em dia, representando um fluxo de caixa saudável.

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 2022 aponta para R\$ 1,77. Isto significa que para cada R\$ 1,00 de dívida de curto prazo a cooperativa tem R\$ 1,77 para pagá-las. Ao olhar para Liquidez Geral, se tem R\$ 1,84 a disposição para pagar dívidas de curto e longo prazo.

## Aplicações

ANO	VINCULADAS	LIVRES	TOTAL
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
2022	9.650.936	25.762.153	35.413.089

A cooperativa encerrou 2022 com mais de R\$ 35 milhões em aplicações financeiras. Deste montante, R\$ 9,6 milhões estão alocados em aplicações garantidoras de provisões técnicas junto à ANS, com suficiência de R\$ 25,7 milhões, superando a necessidade de ativos garantidores em 15%.

## Provisões Técnicas

ANO	TOTAL
2019	9.368.204
2020	8.678.264
2021	9.486.340
2022	12.749.875

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.

## Margem de Solvência

Trata-se de uma referência que está relacionada ao volume de operação e seu cálculo deve ser atualizado mensalmente, a fim de que o valor atualizado reflita a variação real das receitas e dos custos, considerando também o efeito da inflação, conforme critérios demonstrados a seguir:

<b>MARGEM DE SOLVÊNCIA EXIGIDA</b>	<b>18.301.486,97</b>
------------------------------------	----------------------

MARGEM DE SOLVÊNCIA	CAPITAL REGULATÓRIO (R\$)	DEZ/2022
	PL AJUSTADO	38.447.015,51
	NECESSIDADE DE CAPITAL	18.301.486,97
	SITUAÇÃO	SUFICIENTE
	INSUFICIÊNCIA	0,00

Desta forma, encerramos 2022 com 210% de Margem de Solvência, ficando acima dos 100% que é o exigido pelo órgão regulador.

ANO	DESPESAS ADMINISTRATIVAS
2019	9.348.560
2020	9.480.604
2021	10.916.456
2022	11.992.477

As despesas administrativas mantiveram em 2022 o mesmo percentual de 2021, ficando em 13,6%.



# Índice Remissivo

Sumário de Conteúdo GRI			
CONTEÚDO	DESCRIÇÃO	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
102-1	Nome da Organização	14	
102-2	Atividades, Marcas, Produtos e Serviços	41	
102-3	Localização da Sede	14	
102-4	Localização das Operações	14	Não há operação internacional
102-5	Propriedade e Forma Jurídica	14	
102-6	Mercados Atendidos	14	
102-7	Porte da Organização	14	
102-8	Informações sobre Empregados e Outros Trabalhadores	24	
102-9	Cadeia de Fornecedores	14	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	60	Não Houve mudança significativa no período coberto pelo Relatório
102-11	Princípio ou Abordagem da Prevenção	35	
102-12	Iniciativas Externas	60	
102-13	Participação em Associações	13	
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
102-14	Declaração do Decisor Mais Graduado da Organização	4	Perspectivas da diretoria executiva com relação ao desempenho do ano de 2020
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	69	
<b>ÉTICA, INTEGRIDADE E SUSTENTABILIDADE</b>			
102-16	Valores, Princípios, Padrões e Normas de Comportamento	29	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	40	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança	17	
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
102-40	Lista de Partes Interessadas	13	
102-41	Acordos de Negociação Coletiva	35	
102-42	Base para Identificação e Seleção de Partes Interessadas para Engajamento	13	
102-43	Abordagem para o Engajamento das Partes Interessadas	13	
102-44	Principais Tópicos e Preocupações Levantadas	11	
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
102-45	Entidades Incluídas nas Demonstrações Financeiras Consolidadas	93	Sede e Filiais da Unimed Caçapava estão descritas nos resultados financeiros.
102-46	Definição do Conteúdo do Relatório e Limite dos Tópicos	11	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	11	
102-48	Reformulação de Informações	3	Não há qualquer reformulações de informações fornecidas em Relatórios anteriores nesta edição
102-49	Alterações em Escopo e Limites	3	Não há alterações significativas em relação ao períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto
102-50	Período Coberto pelo Relatório	3	
102-51	Data do Último Relatório	3	O Relatório de Gestão referente ao período do exercício de 2019 foi divulgado na Assembleia Geral Ordinária de 09 de Setembro de 2020. Posteriormente, foi encaminhado aos públicos de interesse e disponibilizado no site da cooperativa.
102-52	Ciclo de Emissão de Relatórios	3	
102-53	Ponto de Contato para Perguntas Sobre o Relatório	3	
102-54	Declaração de Elaboração do Relatório de Conformidade com Standards GRI	3	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	3	
102-56	Verificação Externa	3	Este Relatório não passará nesta edição por verificação externa
<b>201 - DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO</b>			
201-1	Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído	93	Valor econômico direto gerado e distribuído pela Unimed Caçapava em 2020 foi relatado conforme demonstrações contábeis auditadas.
<b>202 - PRESENÇA DE MERCADO</b>			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	93	
<b>301 - MATERIAIS</b>			
301-2	Materiais Provenientes de Reciclagem	85	
<b>307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	58	
<b>416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	58	
<b>417 - MARKETING E ROTULAGEM</b>			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	58	

**Aqui  
tem  
gestão.**

**Aqui  
tem  
excelência.**

**Aqui  
tem  
Unimed.**

ANS - Nº 33415-4

[www.unimedcpv.com.br](http://www.unimedcpv.com.br)  
Rua Cel. João Dias Guimarães, 435  
Vila São João, Caçapava - SP  
T. (12) 3654-8600  
Central de Agendamento 0300 860 0000  
0800 013 0091

**Unimed**   
Caçapava