



Relatório de
**Gestão e
Sustentabilidade**
2022 | Unimed
Sorocaba



Unimed 
Sorocaba

SUMÁRIO

1. INSTITUCIONAL

Identidade Organizacional
Palavra do Presidente
Diretoria Executiva
Conselho de Administração (2020–2024)
Conselho Fiscal (2022–2023)
Conselho Técnico (2020–2024)

2. SOBRE O RELATÓRIO

2.1 Engajamento das Partes Relacionadas e Materialidade

3. A OPERADORA E SUA PRESENÇA NO MERCADO

3.1 Perfil da Organização
3.2 Presença no Mercado
3.3 Crescimento no Número de Vidas e Avanços Mercadológicos em 2022
3.4 Localização das Operações

4. GERAÇÃO DE VALOR PARA OS COOPERADOS E PARA COOPERATIVA

4.1 Resultados Econômico-financeiros de 2022

4.2 Ampliação e Descentralização dos Serviços
4.3 Investimentos em Tecnologias Médicas
4.4 Crescimento e Resultado de Outros Negócios
4.5 Cooperado

5. GARANTIR PADRÕES DE EXCELÊNCIA, SEGURANÇA E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE DAS PESSOAS

5.1 Recursos Próprios

5.1.1 Hospital Unimed Sorocaba – Dr. Miguel Soeiro
5.1.2 Núcleo de Atenção à Saúde – NAIS
5.1.3 Unidade JK
5.1.4 Unidade Iguatemi
5.1.5 Unidade Avançada Zona Norte – Dr. Basílio Cassar

5.2 Experiência do Cliente

6. APRIMORAR A GESTÃO DE PROCESSOS COMO ATIVIDADE ESSENCIAL, GARANTINDO MAIOR AGILIDADE, EFETIVIDADE E PARTICIPAÇÃO

6.1 Inovação e Transformação Digital
6.2 Gestão das Operações
6.3 Gestão da Qualidade
6.4 Desenvolvimento em Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

7. ESG

7.1 Desenvolvimento Sustentável

7.2 Governança

7.2.1 Estrutura da Governança

7.2.2 Gestão da Integridade

7.2.3 Cadeia de Valor e Gestão de Suprimentos

7.3 Meio Ambiente

7.3.1 Gestão Ambiental

7.3.2 Gestão de Água e de Energia

7.4 Social

7.4.1 Recursos Humanos

7.4.2 Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)

7.4.3 Instituto Dr. Miguel Soeiro

8. FORTALECER A NOSSA MARCA POR MEIO DE UM PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING EFETIVO

8.1 Comunicação e Marketing

8.2 Certificações e Reconhecimentos

9. SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

1. INSTITUCIONAL



1. INSTITUCIONAL

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 2023-2025**PROPÓSITO: CUIDAR DAS PESSOAS COM EXCELÊNCIA.****MISSÃO**

Oferecer aos nossos clientes as melhores soluções em saúde, promovendo qualidade de vida, atendimento humanizado, valorização do trabalho médico e dos colaboradores, assegurando o desenvolvimento sustentável da cooperativa.

VISÃO

Ser reconhecida como uma das instituições que prestam os melhores serviços de saúde do país, referência no atendimento médico, inovação, tecnologia e experiência do cliente.

MANIFESTO

Existimos para elevar os cuidados em saúde a novos patamares, com excelência no jeito de cuidar, desenvolvimento das pessoas, investimento em infraestrutura, tecnologia e inovação. Nós nos empenhamos para oferecer as melhores soluções em saúde em toda a nossa rede de atendimento.

VALORES

EXCELÊNCIA
HUMANIZAÇÃO
INOVAÇÃO
SUSTENTABILIDADE
ÉTICA
COOPERAÇÃO

CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS



DIRETORIA EXECUTIVA

PALAVRA DO PRESIDENTE

(GRI 2-22)

O “mar revolto” de 2022 nos deixa tarefas para 2023, ano que se iniciou ainda sofrendo os impactos dessa turbulência. De acordo com o Painel Contábil da Saúde Suplementar da ANS, relativo ao quarto trimestre, as operadoras registraram prejuízo anual de R\$ 505,7 milhões, o que corresponde a 0,22% da receita efetiva de planos. Esse dado negativo é inédito, representando R\$ 0,22 centavos de prejuízo para cada R\$ 100,00 de receitas efetivas de plano de saúde.

A razão desta dificuldade se deve à reprecificação de insumos, com preços mantidos em patamares elevados no pós pandemia. Além disso, houve uma grande demanda assistencial represada dos usuários.

A ANS também interferiu como nunca na saúde suplementar. A Lei 14.454/22, ampliou as coberturas dos planos de saúde sem termos uma contrapartida da receita. Essa somatória de eventos provocou grandes prejuízos num mercado que já apresentava margens exíguas.

A Unimed Sorocaba, mais uma vez, foi testada em sua capacidade de reagir às adversidades. Encerramos o ano com resultado positivo, com margem líquida 3,39%, muito acima do mercado, porém abaixo da série histórica. Há anos investimos fortemente em recursos próprios e verticalização. Esses fatores contribuíram positivamente neste momento de dificuldade.

Para continuar navegando nesse “mar revolto” que se tornou a saúde suplementar brasileira, melhoraremos ainda mais nossa eficiência assistencial e administrativa. A frase de ordem do momento é que “devemos fazer mais com menos e melhor”. Contamos com um grande time engajado de cooperados e colaboradores para a execução desse plano, que certamente nos trará segurança e perenidade ao nosso negócio.



Dr. Gustavo Ribeiro Neves
Presidente do Conselho de Administração

DIRETORES

EXECUTIVOS

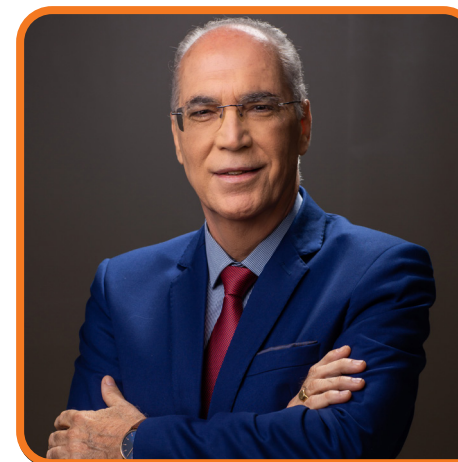
(GRI 2-22)

Avançamos dentro do planejamento e metas propostas para a cooperativa em 2022. Através dos serviços próprios, regulação, gerência de operações e HMs diretamente ligados à vice-presidência, cumprimos muitas metas propostas desde o início da gestão e prosseguimos trabalhando noutras. Vimos a consolidação de unidades, como a da Zona Norte, Iguatemi e, mais recentemente, da JK – Unidade Dr. Rodolfo Pinto Machado. O crescimento dessas unidades assistenciais satélites contempla o crescimento da nossa carteira, que, além das novas unidades, ampliou a rede assistencial, através de prestadores locais e regionais.

No hospital Dr. Miguel Soeiro, a renovação da acreditação JCI confirma a qualidade e compromisso com a segurança do paciente e as melhores práticas assistenciais. Somam-se a essas ações de crescimento a abertura de novos postos de trabalho, a ocupação do espaço assistencial em nossa cidade e na região, além do compromisso fundamental da cooperativa Unimed, de criar trabalho e renda para o cooperado.

Estamos diante de muitos desafios frente ao cenário econômico/social nacional e internacional de 2023, desafios que exigirão dos cooperados e dos cargos diretivos sermos criativos e assertivos. Conto com a colaboração e participação de todos nessa marcha, para mantermos qualidade, sustentabilidade e liderança na nossa área de atuação. Para isso, espero que os cooperados se envolvam nas decisões, informem-

se, participem ativamente das discussões e propostas. Desejo a todos um ótimo ano e que os desafios se transformem em oportunidades de sucesso para a nossa cooperativa Unimed Sorocaba.



Dr. José Feliciano Delfino Filho
Diretor Vice-Presidente

DIRETORES

EXECUTIVOS

(GRI 2-22)

O ano de 2022 foi o pior ano para as operadoras de plano de saúde em toda a história.

Isso ocorreu devido à explosão dos custos assistenciais, foi o chamado passivo assistencial oculto pós pandemia da COVID-19. O grande vilão foi o aumento da sinistralidade, devido à grande utilização do plano de saúde.

Na Unimed Sorocaba não foi diferente e atingimos o patamar de 90% de sinistralidade. Mas também esse ano foi de grandes conquistas, como a aquisição do terreno ao lado do Hospital (antiga De Nigris), que garante o futuro de expansão da Cooperativa. Também aprovamos em Assembleia a cooperativação de pessoa jurídica, o que representa um ganho significativo para o médico cooperado. Conseguimos a recertificação da JCI, o que atesta a excelência na nossa prestação de serviços.

Mesmo com as grandes dificuldades enfrentadas em 2022, conseguimos um resultado positivo, gerando mais um ano de sobras para o médico cooperado. A produção médica bateu recorde, totalizando 36% do custo assistencial, e a cooperativa cumpriu a sua função principal, que é gerar trabalho e renda para seus médicos cooperados.

Nossos números são muito robustos, atestando a nossa condição de uma cooperativa de grande porte:

- Número de clientes= 123.703;

- Faturamento bruto= mais de R\$ 1 bilhão;
- Colaboradores= 2.843.

Em 2023, continuaremos com o nosso crescimento sustentável, garantindo a excelência do atendimento aos clientes e melhores condições de trabalho ao médico cooperado e colaboradores.



Dr. Sérgio Rachkorsky
Diretor Superintendente

DIRETORES

EXECUTIVOS

(GRI 2-22)

Em 2022, continuamos incrementando os serviços do NAIS (Núcleo de Atenção Integral à Saúde); aumentamos o número de atendimentos do centro de reabilitação neurológica para pacientes pediátricos portadores de Transtorno do Espectro Autista; mantivemos os atendimentos de telemedicina, que continuaram a oferecer suporte aos pacientes com síndrome gripal, principalmente nos períodos de sazonalidade; ampliamos o serviço de neuropediatria e psiquiatria infantil, para atender a demanda da cooperativa; e aprimoramos o atendimento na APS (Atenção Primária à Saúde), que conquistou o prêmio Qualificare da FESP, na categoria bronze. Fizemos a implantação do serviço de gerenciamento de pacientes crônicos, em apoio a algumas empresas e ao Programa do Idoso Bem Cuidado, que ganhou mais robustez em sua organização.

Reestruturação do serviço de internação e atendimento domiciliar, permitindo desospitalização mais precoce e diminuição dos custos hospitalares.

Retornamos com o programa DR + Saudável, com novo formato e novas atividades. Hoje, além de ser um momento para cuidar da saúde do cooperado, também é uma oportunidade para reencontrar os amigos cooperados.

A Casa do Cooperado continuou seu programa de atendimento, de

forma sempre próxima e humanizada, contribuiu em vários projetos; implantação de pagamento de honorários de cooperados por pessoa jurídica; incentivo e orientação aos cooperados para atualizar o registro de título de especialidade (uma exigência do CREMESP para publicidade).

O serviço de ouvidoria manteve seu trabalho de excelência, mesmo com o aumento do número de beneficiários. O IEPE (Instituto de Ensino e



Dra. Agnes Clini Baptista
Diretora de Assuntos Médicos

DIRETORES **EXECUTIVOS**

Pesquisa), estruturou-se mais, utilizando a plataforma Konviva para várias funcionalidades, aumentando o número de atividades destinadas aos cooperados, agilizando a pontuação pelo IEPE e disponibilizando cursos necessários para obtenção da JCI no HMS, sendo inscrito e selecionado para vários projetos de pesquisa.

Os comitês de especialidades mantiveram suas atividades, auxiliando nas demandas dos cooperados, muitos com participação em reunião anual com esta diretoria.

O Departamento Jurídico ampliou seu espectro de ação, acompanhando as demandas internas e externas de todos os serviços da cooperativa, tanto na esfera cível, como criminal e administrativa, com a participação constante desta diretoria.

Vários consultórios receberam a visita desta diretoria e vice-presidência no projeto Unimed Mais Perto de Você, oportunidade em que pudemos trocar informações e ideias com cooperados de maneira informal e agradável, mas muito produtiva para a gestão.

A diretoria de assuntos médicos também recebeu vários médicos, contribuindo como facilitadora na resolução de pendências de assuntos pessoais e profissionais dentro da instituição.

DIRETORES

EXECUTIVOS

(GRI 2-22)

A expectativa de todo o mercado da saúde suplementar era de um ano mais calmo e com diminuição das taxas de sinistralidade. O que se viu? Um ano ainda mais desafiador que 2021.

A demanda na procura por planos de saúde continuou alta, mantendo-se como o segundo maior desejo do consumidor brasileiro, a exemplo do ano anterior, perdendo apenas para a sonhada “casa própria”.

A Unimed Sorocaba aumentou em 14,32% sua carteira, o que resultou em um incremento de 15.499 novos beneficiários, entre janeiro /2022 e dezembro / 2022, terminando o ano com faturamento mensal na ordem de 55 milhões de reais apenas com o pré-pagamento em plano de saúde, um salto de 48,13% desde janeiro de/2020.

Nos mantivemos como a melhor solução em saúde da região. Nossos contratos coletivos saltaram de 3.299 para 5.168, com foco em pequenas e médias empresas. Fechamos o ano de 2022 com 123.703 clientes.

Sorocaba é uma cidade com grande potencial para abertura e implantação de pequenas e médias empresas. A região segue crescendo e recebendo pessoas de todo o território nacional. Estima-se que, até 2030, o município atinja a marca de 1 milhão de habitantes.

Seguimos acompanhando esse crescimento, objetivando sempre fomentar trabalho e renda ao cooperado, certos de continuarmos oferecendo um serviço de saúde com a mesma excelência com a qual fazemos há quase 52 anos. Confiantes e atentos aos desafios. Que venha 2023!



Dra. Jeane Marie Peter
Diretora de Mercado

CONSELHO DE **ADMINISTRAÇÃO (2020-2024)**

(GRI 2-9)



Dr. Antonio Francisco Alves Neto



Dr. Clóvis Eduardo Vicentino



Dr. Eduardo Martins Marques



Dra. Katherine Pedroso Rodrigues



**Dra. Priscilla Pedroso Biolcati
Tibúrcio de Lucena**



**Dr. Rodrigo André de Oliveira
Pereira**



**Dr. Sérgio Pentead de
Camargo Oliveira Junior**



Dr. Túlio Pereira Cardoso



Dr. Luiz Alberto de Moraes

CONSELHO **FISCAL**

(GRI 2-9)

Membros Efetivos (2021/2022)



Dr. Alexandre Palmeira Goulart



**Dr. Carlos Eduardo Ribeiro
de Moura**



**Dr. Maurício Benedito Ferreira
Caetano**

Membros Suplentes (2021/2022)



**Dra. Cristina Barroso Macedo
Leme**



Dra. Cristine Norwig Galvão



**Dr. Evio Alfredo Cherubini
Haddad**

CONSELHO **FISCAL**

(GRI 2-9)

Membros Efetivos (2022/2023)



Dr. Alexandre Palmeira Goulart



**Dra. Cristianne Cardoso Anicet
Leite**



Dra. Cristine Norwig Galvão

Membros Suplentes (2022/2023)



**Dr. Fernando Guimarães Russo
Ramos**



Dr. Iuri Stachurski



Dra. Sueli Samaha

CONSELHO **TÉCNICO (2020-2024)**

(GRI 2-9)



Dr. Vinícius Marangoni



Dr. João Henrique Nunes Armani



Dr. Alex Tadeu Moraes



Dr. Igor Antunes Marchetti



Dra. Rosemeire Fernandes Garcia

2. SOBRE O **RELATÓRIO**

(GRI 2-2, 2-3)



2.1 ENGAJAMENTO DAS PARTES

RELACIONADAS E MATERIALIDADE

(GRI 2-2, 2-3, 2-29, 3-1 e 3-2)

Materialidade é tudo aquilo que é relevante do ponto de vista da instituição e de todas as suas partes interessadas (*stakeholders*): cooperados, colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores, ONGs, entre outros.

Para cada um deles, haverá um interesse específico. A materialidade vai compreender quais desses temas, entre os mais relevantes para as *stakeholders*, terão grande impacto no negócio.

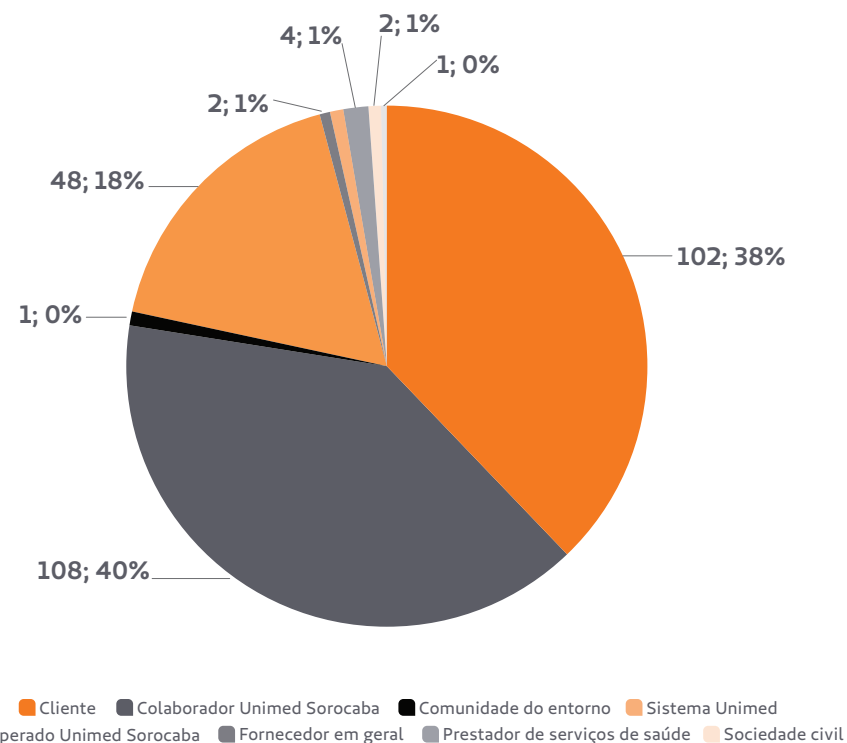
A pesquisa de engajamento da Unimed Sorocaba foi realizada considerando dois públicos distintos: o interno (conselheiros, diretores e gerentes da instituição) e o externo, que são as demais partes interessadas (cooperados, clientes, colaboradores, comunidade em geral, governo, fornecedores, etc.). Ambas as pesquisas ficaram disponíveis de 15 de dezembro de 2022 a 5 de janeiro de 2023.

Nessas pesquisas, os respondentes deveriam escolher, entre 42 temas, quais assuntos consideravam de maior relevância para serem tratados no relatório da Unimed Sorocaba, entre os âmbitos econômico, ambiental e social. Além dos itens GRI, foram considerados temas relevantes à cooperativa que não estão contemplados no sumário GRI.

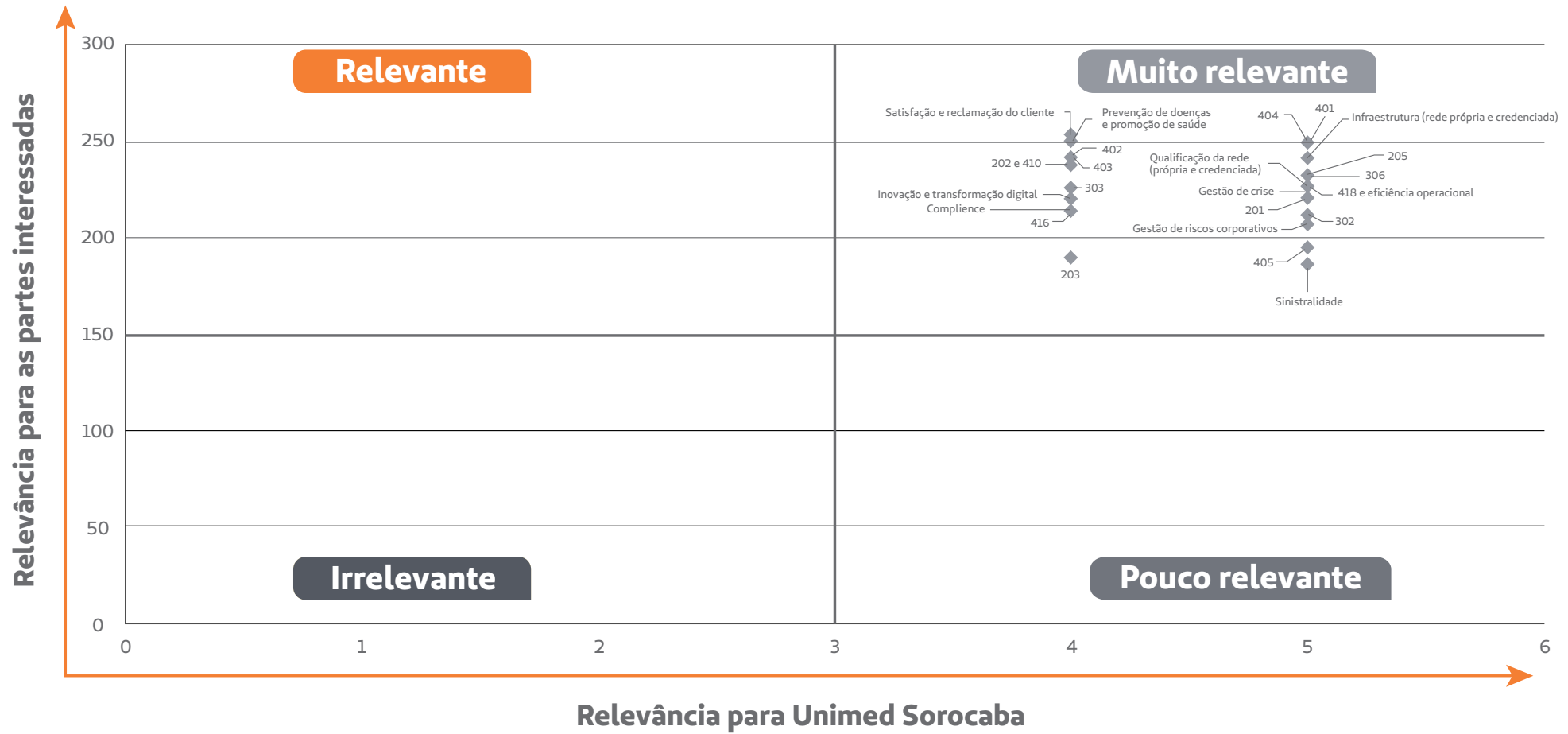
Os dados da pesquisa foram analisados e comparados entre as respostas dos líderes da Unimed Sorocaba com as das demais partes interessadas.

Diante das informações recebidas, foi realizado um cruzamento entre as questões mais votadas, da liderança e dos demais *stakeholders*, e os 25 temas mais votados foram considerados na Matriz de Materialidade.

O perfil dos respondentes e os temas podem ser identificados no gráfico e na matriz de materialidade, respectivamente, conforme segue:



Matriz de Materialidade



Temas Materiais

POSIÇÃO	ITEM	ASSUNTO	LIDERANÇA	DPI*
1	N.A	Satisfação e reclamação do cliente	4	253
2	404	Capacitação e educação	5	251
3	N.A	Prevenção de doenças e promoção de saúde	4	250
4	401	Emprego	5	249
5	402	Relações de trabalho	4	243
6	N.A	Infraestrutura (rede própria e credenciada)	5	242
7	403	Saúde e segurança no trabalho	4	242
8	410	Práticas de segurança	4	239
9	202	Presença no mercado	4	239
10	205	Combate à corrupção	5	233
11	306	Resíduos	5	232
12	N.A	Eficiência operacional	5	229
13	418	Privacidade do cliente	5	229
14	N.A	Qualificação da rede (própria e credenciada)	5	227
15	303	Água	4	226
16	N.A	Gestão de crise	5	225
17	N.A	Inovação e transformação digital	4	221
18	201	Desempenho econômico	5	220
19	N.A	Compliance	4	215
20	416	Saúde e segurança do consumidor	4	214
21	302	Energia	5	213
22	N.A	Gestão de riscos corporativos	5	207
23	405	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	5	195
24	203	Impactos Econômicos Indiretos	4	190
25	N.A	Sinistralidade	5	186

*DPI - Demais partes interessadas

*N.A - Não aplicável

A partir da pesquisa de engajamento, pôde ser iniciado o desenvolvimento deste relatório, o qual abrange o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, e foi preparado de acordo com o GRI Standards. O último relatório foi publicado em maio de 2022, referindo-se ao ano de 2021, seguindo o modelo GRI Standard, na opção Abrangente.

A área de Governança, Riscos e Compliance é a responsável pela coleta das informações e pelo desenvolvimento do conteúdo do relatório, cuja aprovação final é dada pela Diretoria Executiva. Para envio de sugestões, esclarecimento de dúvidas e registro de críticas, existe um meio de comunicação exclusivo, o gestaoestrategica@unimedsorocaba.coop.br. A operadora optou por realizar auditoria externa para os dados publicados neste relatório, assim como para o balanço social. Não será realizada a verificação externa pela GRI (Global Reporting Initiative).

3. A OPERADORA E SUA

PRESENÇA NO MERCADO



3.1. PERFIL DA

ORGANIZAÇÃO

(GRI 2-1, 2-6)

A Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico é uma Singular do Sistema Unimed, fundada em 04/06/1971, localizada geograficamente na Região Administrativa de Sorocaba/SP, tendo como área de abrangência os municípios de Araçoiaba da Serra, Boituva, Capela do Alto, Iperó, Mairinque, Piedade, Pilar do Sul, Porto Feliz, Salto de Pirapora, Sorocaba, Tapiraí e Votorantim. Região de proeminente destaque econômico, servida por importantes eixos rodoviários e próxima a grandes centros, como São Paulo e Campinas, apresenta crescimento pronunciado com aporte de grande investimento e instalação de grandes empresas.

A Unimed de Sorocaba opera planos de saúde com abrangência regional e nacional, predominantemente coletivos em regime de pré-pagamento.

Carteira concentrada na área de abrangência da própria sede, atuando minimamente com repasse, habitual ou eventual, a outras singulares do sistema, operacionalizados pelo intercâmbio Unimed. A Operadora também se destaca oferecendo consistente rede de recursos próprios, absorvendo a mais de 90% da demanda local.

Dentro da gama de recursos próprios, destacam-se o Hospital Miguel Soeiro, com atendimento hospitalar de alta complexidade, pronto socorro, centro de diagnóstico por imagem, laboratório de análises clínicas, hemodinâmica e unidade de quimioterapia ambulatoriais. A Unidade Avançada Zona Norte, com pronto atendimento 24 horas e serviços diagnósticos (posto de coleta de exames laboratoriais, ultrassom, testes ergométricos, tomografia computadorizada, Raio-X e métodos gráficos), farmácias comerciais e Núcleo de Atenção Integral à Saúde. A unidade *Shopping Iguatemi*, com serviços diagnósticos (exames laboratoriais

e ultrassom), oferta de vacinas, teste do pezinho e laserterapia. Por fim, a unidade JK, com atendimentos administrativos para cooperados, beneficiários locais e de intercâmbio, além de serviços diagnósticos (posto de coleta de exames laboratoriais, ultrassom e métodos gráficos).

Números da Cooperativa

3.2. PRESENÇA DO **MERCADO**

(GRI 202)

A Unimed Sorocaba comercializa planos individuais, coletivos empresariais e por adesão, com segmentação ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, sendo diferenciados pelo fator moderador e abrangência, conforme descrito a seguir:

NOME	DESCRIÇÃO
Uniflex	Plano regional, sem coparticipação, exclusivamente coletivo empresarial
Uniflex 25	Plano regional, com coparticipação de 25% em consultas
Uniflex 50	Plano regional, com coparticipação de 50% em consultas
Uniflex 100	Plano regional com coparticipação de 50% em consultas e exames, limitada por teto mensal, e franquia de internação
Uniplan	Plano nacional, sem coparticipação
Uniplan Coparticipativo	Plano nacional, com coparticipação
Plano Pleno	Plano regional de Atenção Primária à Saúde (APS) sem coparticipação, exclusivamente coletivo empresarial
Plano Pleno com coparticipação	Plano regional de Atenção Primária à Saúde (APS) com coparticipação, exclusivamente coletivo empresarial
Adesão	Plano regional, sem coparticipação, exclusivo para entidades de classe, conforme prevê a RN 557/2022
Adesão com coparticipação	Plano regional, com coparticipação, exclusivo para entidades de classe, conforme prevê a RN 557/2022
Adesão nacional com coparticipação	Plano nacional, com coparticipação, exclusivo para entidades de classe, conforme prevê a RN 557/2022
Adesão nacional especial com coparticipação	Plano nacional com rede especial, com coparticipação, exclusivo para entidades de classe, conforme prevê a RN 557/2022
Uniplan especial com coparticipação	Plano nacional com rede especial, com coparticipação
Unimed Fácil	Plano regional com rede médica e hospitalar diferenciada, sem coparticipação
Unimed Fácil 25	Plano regional com rede médica e hospitalar diferenciada, com coparticipação de 25% em consultas
Unimed Fácil 50	Plano regional com rede médica e hospitalar diferenciada, com coparticipação de 50% em consultas

Além da comercialização de planos de saúde, a Unimed Sorocaba comercializa produtos complementares:

SOS Unimed

Produto que atua com Aconselhamento Médico por Telefone (AMT), Atendimento Pré-Hospitalar (APH) e remoções inter-hospitalares. O AMT é oferecido gratuitamente para toda a carteira da Unimed Sorocaba, enquanto o APH é comercializado por adesão aos clientes pessoas físicas ou empresas, respeitando a área de cobertura tecnicamente viável, delimitada pelas cidades de Sorocaba, Votorantim e Araçoiaba da Serra.

Área Protegida

Produto que compreende atendimento presencial, com equipe especializada e ambulância, para prestar atendimento em casos de urgências e emergências a todas as pessoas que circulam nas dependências do cliente contratante. Este produto é indicado para lugares onde há grande circulação de indivíduos, como escolas, clubes, entre outros. A comercialização do produto não está ligada diretamente à aquisição do plano assistencial, podendo ser realizada individualmente.

Ambulatório Médico

Estrutura de atendimento médico e de equipe de enfermagem nos ambulatórios das empresas contratantes, com ênfase na saúde ocupacional e assistencial de seus colaboradores.

Seguro Saúde

Produto comercializado em parceria com a Seguros Unimed, conta com uma ampla cobertura, abrangência, reembolso e a maior rede referenciada

do país: a Rede Unimed.

Seguro de Vida

Produto comercializado em parceria com a Seguros Unimed, é a forma mais eficaz de proporcionar segurança financeira para a pessoa e seus dependentes, pagando indenizações em casos de óbito ou invalidez por acidente. A comercialização do produto não está ligada diretamente à aquisição do plano assistencial, podendo ser realizada individualmente.

Benefício Família

Cobertura de remissão assistencial que garante, em caso de óbito do titular, a permanência dos dependentes por dois anos no plano de saúde e sem a obrigatoriedade de efetuar o pagamento das mensalidades. Esse produto pode ser comercializado juntamente com o plano assistencial da Unimed Sorocaba.

Unimed Odonto

Produto odontológico comercializado em parceria com a Seguros Unimed, que possui atendimento nacional e rol de procedimentos ampliado, disponível para contratação de pessoas jurídicas e pessoas físicas. A comercialização do produto não está ligada diretamente à aquisição do plano assistencial da Unimed Sorocaba, podendo ser realizada individualmente.

Uniodonto

O plano odontológico da Cooperativa Uniodonto, com mais de 500 cooperados na região de Sorocaba, atendimento regional e cobertura de acordo com o rol de procedimentos da ANS, disponível para contratação

de pessoas jurídicas e pessoas físicas. A comercialização do produto não está ligada diretamente à aquisição do plano assistencial da Unimed Sorocaba, podendo ser realizada individualmente.



3.3. CRESCIMENTO NO NÚMERO DE VIDAS E **AVANÇOS MERCADOLÓGICOS EM 2022**

No ano de 2022, depois de dois da pandemia da COVID-19 que assolou o mundo, a área comercial da Unimed Sorocaba implementou novas ações e estratégias mercadológicas para continuar sua trajetória de crescimento, iniciada em meados de 2020:

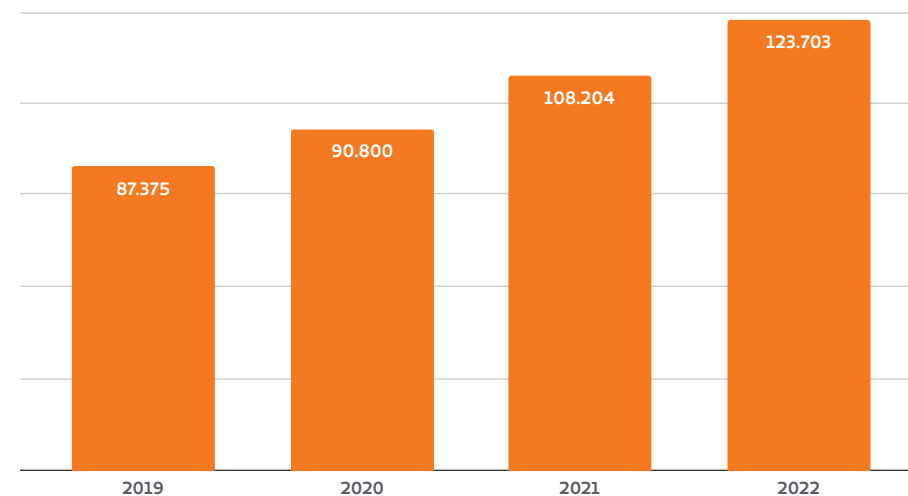
- Inauguração da nova unidade comercial no *Shopping Iguatemi*, permitindo conforto e melhor acesso aos clientes, além de maior visibilidade da marca;
- Implantação da gestão comercial baseada nos riscos de subscrição, crédito e compliance, alinhada com RN 518/2022, para melhores práticas de governança, integridade e sustentabilidade do negócio;
- Implantação da gestão de reajustes dos contratantes pessoas jurídicas a partir de 30 vidas, baseada na escalada de autoridade por alçadas, trazendo maior transparência e assertividade nas negociações;
- Revisão do portfólio de produtos, segundo rentabilidade, com consequente suspensão de comercialização do produto pessoa física sem coparticipação;
- Aprimoramento do relacionamento com corretores não credenciados, permitindo novas oportunidades de negócios;
- Automação do processo de movimentação cadastral na contratação;
- Realização de duas grandes campanhas comerciais, uma entre junho e julho, e outra no final de ano, nos meses de novembro e dezembro.

De forma inovadora, na campanha de meio de ano, foi utilizado como estímulo de venda, o retorno de parte da primeira mensalidade, paga em *cashback* para compras nas farmácias comerciais da Unimed Sorocaba.

Com todas as ações de 2022 e o mercado de saúde suplementar aquecido,

a Unimed Sorocaba fechou o ano com 123.703 beneficiários em sua carteira de clientes, aumento de 14,32%, em relação a 2021.

Evolução da Carteira de Clientes



3.4. LOCALIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES



UNIDADE EXECUTIVA

Diretoria Executiva, Financeiro;
Controladoria; Contabilidade e Jurídico.

Rod. Raposo Tavares, 103670,
Complemento: Km 103 + 670 metros -
Região Oeste Lote D-2/a-2 CEP 18052-
775 - Sorocaba - SP



UNIDADE ADMINISTRATIVA

Recursos Humanos, Ouvidoria e demais
setores administrativos.

Rua Antônia Dias Petri, 135 - CEP -
18052-210 - Parque Santa Isabel -
Sorocaba - SP



HOSPITAL DR. MIGUEL SOEIRO

Rua Antônia Dias Petri, 135 - CEP -
18052-210 - Parque Santa Isabel -
Sorocaba - SP



UNIDADE JK

Av. Pres. Juscelino Kubitschek de
Oliveira, 736 - Centro - CEP 18035-060
- Sorocaba - SP



NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - NAIS

Avenida Brasil, 1146 - CEP - 18060-105
- Vila Carvalho - Sorocaba - SP



UNIDADE AVANÇADA ZONA NORTE

Av. Itavuvu, 3373 - CEP 18078-005
- Shopping Cidade Piso L1 - Jardim
Santa Cecília - Sorocaba - SP



UNIDADE PORTO FELIZ

Rua Ademar de Barros, 345 - Centro -
CEP 18540-000 - Porto Feliz - SP



UNIDADE PIEDADE

Rua General Waldomiro de Lima, 21 -
Centro - CEP 18170-000 - Piedade - SP



UNIDADE BOITUVA

Rua José Scomparim, 230 - Jardim Hermínia - CEP
18550-000 - Boituva/SP



UNIDADE COMERCIAL

**(Atendimento ao cliente pessoa física, Relações
Empresariais e Vendas)**

Av. Gisele Constantino, 1850, Ala Sul - Piso
Votorantim - Parque Bela Vista - CEP 18110-902 -
Votorantim - SP



UNIDADE IGUAÇU

(Exames Laboratoriais, Salas de Vacinas e Ultrassom)

Av. Gisele Constantino, 1850, Ala Sul - Piso
Votorantim - Parque Bela Vista - CEP 18110-902 -
Votorantim - SP

FARMÁCIAS COMERCIAIS UNIMED SOROCABA



Av. Antonio Carlos Cômitre, 580 - CEP -
18047-620 - Parque Campolim -
Sorocaba - SP



Rua Antônia Dias Petri, 135 - CEP -
18052-210 - Parque Santa Isabel -
Sorocaba - SP



Av. Itavuvu, 3373, loja 1013, Shopping
Cidade - Piso L1 - Jardim Santa Cecília
- CEP - 18078-005

DISTRIBUIDORA



Rua Antônio Carlos de Barros Bruni,
223/235 - Centro Empresarial Alfa -
Itanguá - CEP - 18052-217

4. GERAÇÃO DE VALOR PARA OS **COOPERADOS E PARA COOPERATIVA**



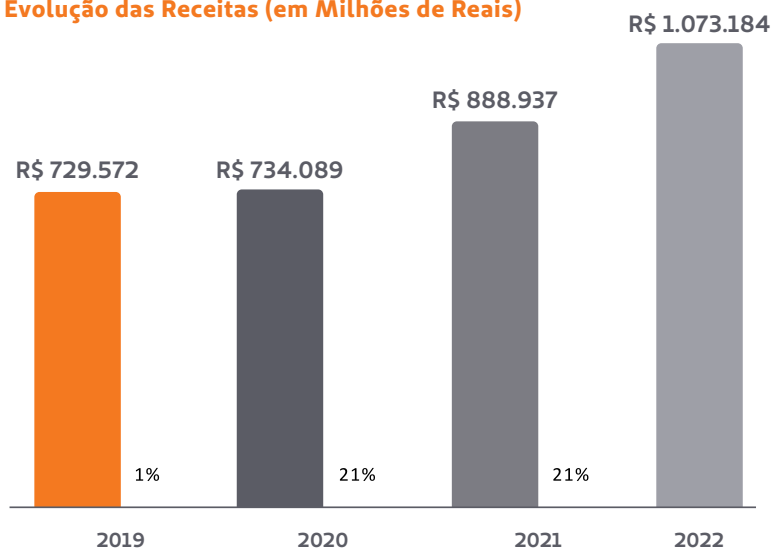
4.1. RESULTADOS

ECONÔMICO-FINANCEIROS DE 2022

(GRI 201-1, 201-2, 201-3, 201-4 e 203-2)

Conforme esteve contemplado no Planejamento Estratégico 2020-2022, o principal objetivo da Unimed Sorocaba neste biênio era o de crescer gerando valor para a Cooperativa e seus cooperados. Assim como em 2021, 2022 também apresentou um aumento expressivo da sinistralidade, que impactou toda a saúde suplementar no Brasil. Na Unimed Sorocaba, porém, o impacto deste aumento foi atenuado pelo crescimento significativo do número de beneficiários, incremento de 14,33%, o que possibilitou o aumento da oferta de trabalho para o cooperado, e, principalmente, aumento das receitas, passando de R\$ 1 bilhão.

A seguir, serão apresentados alguns dos principais indicadores financeiros da Unimed Sorocaba.

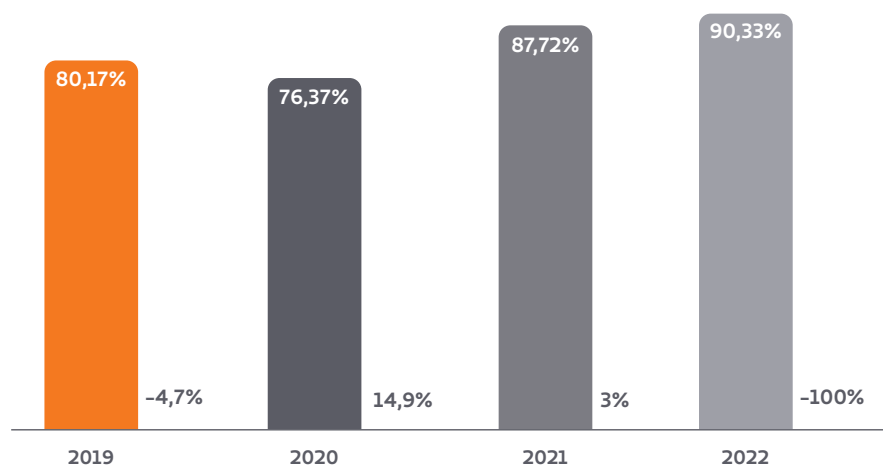
Evolução das Receitas (em Milhões de Reais)

Observa-se uma evolução positiva na receita bruta global ao longo dos últimos quatro anos. O ano de 2022 se iniciou mantendo o ritmo de crescimento. Alinhada ao planejamento estratégico, nossa carteira própria cresceu 14% em relação ao ano anterior. Nossa receita com mensalidade de planos de saúde cresceu 17% e a prestação de serviços, atendendo usuários de outras Unimeds, cresceu 14%, resultado além da expectativa para o ano de 2022.

As receitas com atendimentos particulares do nosso hospital cresceram 10%. Já, com relação às farmácias (atualmente, 3 unidades) e, com o estacionamento, as receitas cresceram, respectivamente, 19% e 48%, esse último resultante do aumento do número de vagas disponíveis aos nossos clientes, após a aquisição de um novo imóvel. Além do incremento das receitas financeiras atreladas ao aumento da Selic, a gestão proativa com relação aos investimentos, contribuíram para um aumento de 180% na receita financeira.

Em um ano difícil para saúde suplementar, a Unimed Sorocaba reforça sua solidez e responsabilidade com a sustentabilidade, registrando crescimento muito acima da inflação de 5,79% e do PIB do país, que ficou em 2,9%.

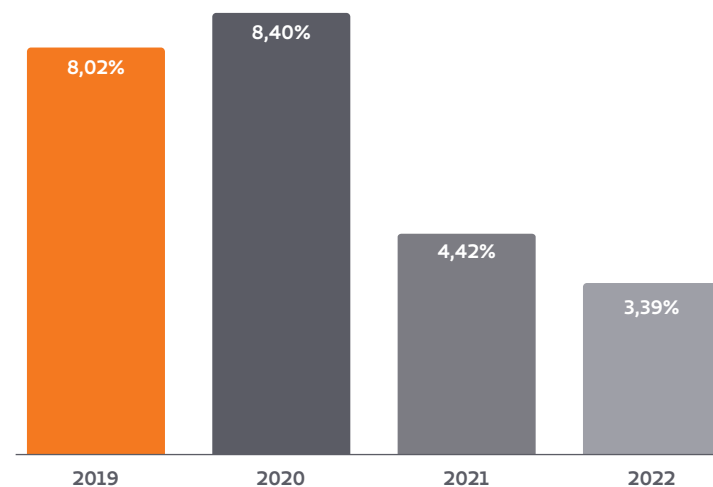
Sinistralidade (%)



Esse é o maior desafio, em 2021 houve o crescimento pós pandemia, além do que foi chamado na época de passivo oculto, que são aquelas pessoas que deixaram de consultar seus médicos ou de fazer seus tratamentos em 2020, refletindo tanto em 2021, quanto em 2022, já que continuou-se sofrendo com a alta demanda e somando-se com alguns fatores que agravaram esse aumento, como as novas tecnologias, adições de novas coberturas no rol de procedimentos pela ANS, solicitações de mais exames, aliado a um aumento dos preços dos insumos, medicamentos e a Variação dos Custos Médicos Hospitalares e (VCMH) em 2022, que foi de 23%*.

* Valor divulgado pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) referente ao terceiro trimestre de 2022.

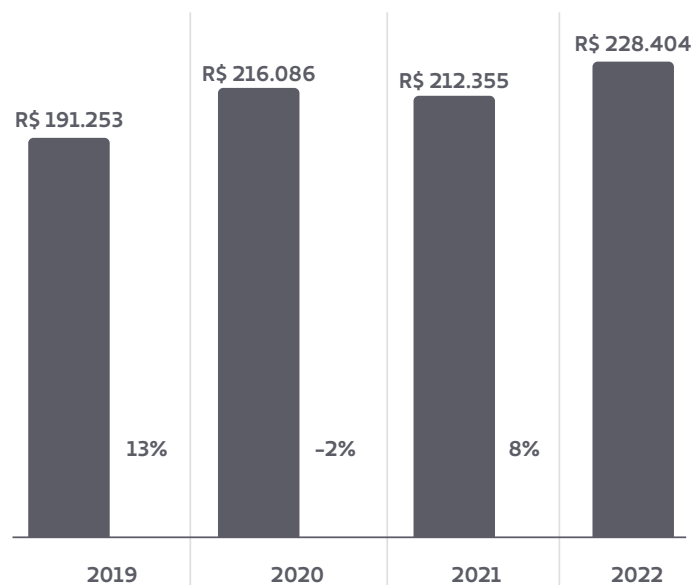
Margem Líquida (%)



2022 foi um ano desafiador para o mercado da saúde suplementar, apesar do aumento do número beneficiários, os resultados não foram bons para o mercado. Conforme publicação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a margem líquida das operadoras de plano de saúde em 2022 foi de 0,001%, em consequência das dificuldades no controle da sinistralidade, alta dos custos assistenciais, incorporações de novas tecnologias pelo Rol da ANS, novos medicamentos, procedimentos e terapias.

Mesmo diante de todo esse cenário que assolou o mercado, a Unimed Sorocaba, em 2022 fechou com 3,39% de margem líquida, muito acima do mercado, demonstrando a solidez e a assertividade na ampliação dos seus recursos próprios.

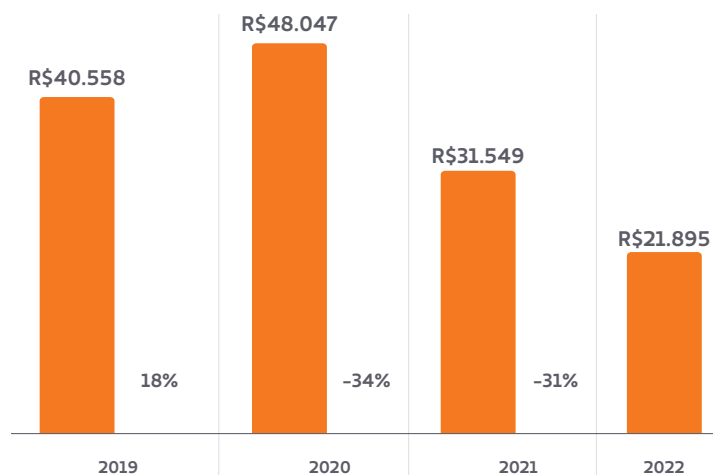
Evolução do Patrimônio Líquido (em Milhões de Reais)



Em linhas gerais, o patrimônio líquido corresponde à riqueza de uma organização, ou seja, o que ela possui. Observa-se que, de 2019 para 2022, houve um crescimento de 19,42%, o que demonstra a sustentabilidade do negócio.



Sobras Líquidas Anuais (em Milhões de Reais)



Sobre as Sobras Líquidas Anuais, observa-se um decréscimo de 31%, quando comparado com 2021, causado pelo aumento da sinistralidade.

Este é um reflexo de novas tecnologias, ampliação de coberturas no rol de procedimentos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, solicitações de mais exames devido ao histórico de COVID dos pacientes, aliado a um aumento dos preços dos insumos e medicamentos. Nesse contexto, a produção médica sofreu aumento de 23%, ou seja, toda a demanda gerou aumento de renda para o médico cooperado na porcentagem citada.

Assim, pode-se observar que a maior produção do médico cooperado resultou em menores números das sobras de exercício, além do aumento

dos custos com materiais e medicamentos. Este montante equivale a 0,82% da produção média do cooperado.

Outros Indicadores Financeiros

	2019	2020	2021	2022
Índice de despesa administrativa evolutiva (%)	7,76	7,74	7,07	6,81
Índice de endividamento (%)	50,24	47,31	52,6	57
ME - Margem Ebitda (%)	8,81	9,85	6,04	3,18
ROE - Retorno sobre Patrimonio Liquido (%)	28,77	28,81	18,23	15,45
ROA - Retorno sobre os ativos (%)	14,53	14,92	8,79	6,64

[Clique aqui e acesse as demonstrações financeiras](#)

4.2. AMPLIAÇÃO E DESCENTRALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

(GRI 203-1)

• **Pronto Atendimento da Zona Norte:** o a nova área, que conta com Pronto Atendimento 24h, começou a receber o público dia 17 de janeiro de 2022, mas todo o seu projeto de planejamento e execução foi realizado no segundo semestre de 2021. A unidade funciona no Piso L1 do *Shopping Cidade* e com a expansão, além dos serviços de diagnósticos já existentes, passou a contar com uma área adicional de 567 m², onde funciona um Pronto Atendimento 24h com cinco consultórios, uma sala de observação infantil com cinco leitos, uma sala de observação adulto com sete leitos, um quarto de isolamento, além de salas de gesso e curativos. Para o funcionamento da nova área, a Unimed Sorocaba abriu cerca de 100 novos postos de trabalho. Conta ainda com uma sala de emergência com dois leitos, que dispõem de acesso rápido para ambulância e suporte de um corpo médico especializado em atendimento emergencial. O PA oferece atendimento nas áreas de clínica médica e pediatria, que tem atendimento ao público das 7h às 23h. Outro ganho para a Unidade Avançada da Zona Norte foi a instalação de um novo tomógrafo da marca Canon, com tecnologia avançada que permite a integração dos exames ao prontuário eletrônico dos pacientes, trazendo mais agilidade e eficiência ao diagnóstico.

• **Unidade Assistencial Iguatemi:** em maio de 2022, a Unidade Comercial se mudou para um novo espaço, localizado no *Shopping Iguatemi*.

Também foi inaugurada uma nova unidade de diagnóstico, chamada de unidade Iguatemi, a qual conta com salas de ultrassom, coleta adulto e pediátrica, sala de vacina pediátrica e adulta, exame do pezinho, café e recepção, a um custo total em obras de R\$ 3.930.287,78, em uma área total construída de 471,46m².



• **Ampliação Unidade Administrativa:** em meados de 2021, o Conselho de Administração da Unimed Sorocaba autorizou a reforma, ampliação e adequação do galpão Ramires, para a criação de *staff* para atendimento de todo o administrativo Unimed, salas de gerências, diretorias clínica, técnica e executiva, salas de reuniões, espaço dedicado ao *command center*, café e reunião, a um custo total em obras de R\$ 9.325.206,41, em uma área total construída de 1.377,52 m², com isso as casas locadas foram entregues.

• **Ampliação e Reforma Unidade JK – Dr Rodolfo P. Machado de Araujo:** em meados de 2021, o Conselho de Administração da Unimed Sorocaba autorizou a reforma e ampliação da unidade JK, para a criação de 26 salas de coleta distribuídas entre adulto e infantil, uma sala de triagem, sete salas para diagnóstico – divididos em ultrassom, métodos gráficos e eco-cardiograma –, sala para atendimento de intercâmbio, casa do cooperado, postos de *staff*, uma copa, e uma recepção geral, a um custo total em obras de R\$ 8.727.380,74, em uma área total construída de 909,84 m². A inauguração se deu em 16 de dezembro de 2022.



4.3. INVESTIMENTOS EM **TECNOLOGIAS MÉDICAS**

(GRI 203-1)

A tecnologia e a inovação são temas muito caros à Unimed Sorocaba, buscando aprimorar processos e tratamentos, para melhorar a experiência dos pacientes.

Atenta à última geração de equipamentos, a Unimed Sorocaba inovou em 2022, quando foram realizados investimentos de R\$ 7.730.337,12 na aquisição de novas tecnologias e novos equipamentos médico hospitalares, para a equipagem de suas novas unidades e renovação do parque tecnológico.

Em 2022, o indicador estratégico da execução do plano diretor de tecnologias médicas, o qual avalia a efetividade do plano de renovação de equipamentos para garantia de um parque tecnológico atualizado e inovador, alcançou 92,31% de adesão.

Entre os investimentos realizados, com tecnologia de ponta, pode-se destacar:

• **Eletroencefalografia Contínua em UTI (aEEG/EEG) – Hospital Unimed Sorocaba:** o Eletroencefalograma de Amplitude Integrada (aEEG) constitui em um método de Monitorização Cerebral Contínua à beira do leito, em tempo real, e de caráter não invasivo.

No mundo, segundo estudos epidemiológicos acompanhados pela Sociedade Brasileira de Pediatria, a asfixia perinatal atinge mais de 1 milhão de bebês recém-nascidos por ano. No Brasil, estima-se que perto de 20 mil crianças nascem com falta de oxigenação no cérebro. Esses dados reforçam a necessidade de acompanhamento de bebês logo nas primeiras horas de vida. Ciente deste cenário e da necessidade de busca constante de novas tecnologias de sua estrutura e capacitação de seus profissionais, o Hospital Unimed Sorocaba – Dr. Miguel Soeiro, em parceria com a empresa PBSF - *Protecting Brains & Saving Futures*, instalou, no final de maio, em sua UTI Neonatal, uma nova tecnologia de monitoramento de bebês de alto risco, sendo o único hospital do interior paulista a adquirir essa tecnologia e o segundo da rede Unimed no Brasil.



• **Ecoendoscopia – Hospital Unimed Sorocaba:** o novo equipamento associa as técnicas de endoscopia digestiva às de ultrassonografia, o novo aparelho permite melhor visão do sistema digestivo alto, composto pela faringe, esôfago e estômago. Na endoscopia alta, além da visualização desses órgãos, também é possível obter imagens de melhor resolução de estruturas auxiliares ao sistema digestivo, como vesícula biliar, pâncreas e fígado. A endoscopia alta serve para diagnosticar doenças que afetam o sistema digestivo. É também recomendada para a avaliação de tumores, permitindo estadiamento (avaliação do grau de disseminação do tumor).

• **Tomografia Computadorizada Multislice de 160 Canais – Unidade Zona Norte:** o tomógrafo de 160 canais apresenta alta definição de imagem e uma grande variedade de recursos disponíveis ao médico, permitindo uma precisão maior nos diagnósticos. Outra vantagem é a rapidez do exame, o que traz conforto a pessoas com dificuldade de se manter em uma só posição por um longo período. Desenvolvido para realizar todos os tipos de exames, especialmente os vasculares e das artérias coronarianas, a nova plataforma *Canon Medical Systems* de 160 cortes, proporciona máxima produtividade e alta definição, com exames extremamente rápidos e precisos através de cortes de 0,5mm. Permite as mais avançadas técnicas tomográficas e possui design moderno, tendo como principais características técnicas de exame com baixíssima dose de radiação. A abertura do equipamento (Gantry) é de 78 cm, oferecendo ao paciente conforto e facilidade de posicionamento. O campo de visão de 5 a 500/700mm*, assegura flexibilidade e precisão em qualquer tipo de exame, reduzindo a repetição de exames e diminuindo a ansiedade dos pacientes. Inclinação de +/- 30°, permite a realização de exames sem o reposicionamento do paciente.

• **Ultrassonografia para Saúde da Mulher – Unidade Iguatemi:** o investimento no equipamento Voluson, ultrassom voltado exclusivamente para o público feminino da GE *Healthcare*, agrega a Unimed Sorocaba um diferencial em seu atendimento, focando no atendimento obstétrico, trazendo maior segurança e conforto neste momento tão importante. Aumentando a conexão entre mãe e bebê, o equipamento é capaz de fornecer imagens claras e com definição impressionante. O equipamento ainda tem um processamento ágil (a aquisição de imagens é mais rápida e certa), modo de transparência (que permite que os órgãos sejam vistos internamente) e tecnologia Doppler de altíssima sensibilidade. A tecnologia foi projetada para ser uma plataforma de desenvolvimento da tecnologia 4D (e4D) da linha Voluson, oferecendo imagens 4D, 3D e 2D.

O equipamento também tem um poder de processamento quatro vezes maior e é capaz de transmitir dados de forma dez vezes mais rápida que os outros ultrassons do mercado, apresentando imagens impressionantes de altíssima resolução.



4.4. CRESCIMENTO E

RESULTADO DE OUTROS NEGÓCIOS

(GRI 203-1)

Distribuidora de Medicamentos

Inaugurada em março de 2022, a Distribuidora Unimed visa atender seus cooperados, potenciais clínicas e hospitais da região na venda de medicamentos e produtos médico-hospitalares a preços atrativos. Conta com uma consultora de negócios que realiza visitas aos clientes para apresentação comercial e melhor entendimento de suas necessidades.

A unidade também opera como um centro de distribuição, armazenando estoques e abastecendo as 3 Farmácias Comerciais, o Hospital Unimed Sorocaba, NAIS, Clínica de Vacinas e PA da Zona Norte, otimizando os seus recursos.

A unidade realizou mais de 100 visitas às clínicas de médicos cooperados, hospitais e outros estabelecimentos de saúde da região, incluindo cidades em um raio de até 250km, alcançando 500 profissionais na promoção de seus negócios. Parte de suas operações destinadas ao fornecimento de insumos para o Hospital Dr. Miguel Soeiro e demais unidades da Cooperativa, representam 22% sobre seu estoque total; já as Farmácias representam 78%.

Farmácia Comercial

A Unimed Sorocaba agora conta com 3 unidades da Farmácia Comercial, sendo a última delas inaugurada na Zona Norte, dentro do *Shopping Cidade*, trazendo maior comodidade àqueles que residem e/ou trabalham naquela região.

Mesmo com a nova unidade em estágio de maturação, as três lojas juntas cresceram, em relação a 2021, 2,59% em sua margem líquida gerencial

média, totalizando 8,82%, tendo sua meta de 4% superada. Com relação ao faturamento, houve acréscimo de 11,5%, quando comparado ao ano anterior.

Em 2022, a unidade Campolim expandiu seu horário de funcionamento, iniciando suas atividades a partir das 7h. Já a unidade localizada ao lado da Emergência, dentro do Hospital Unimed, passou a operar 24h/dia, 7 dias por semana, proporcionando um melhor acolhimento aos seus beneficiários.

A Farmácia também dispõe de um e-commerce que pode ser acessado através do aplicativo da Unimed Sorocaba, pelo ícone Farmácia Digital, trazendo todo o seu portfólio de produtos, desde medicamentos até perfumaria, dermocosméticos e perfumes importados. O App ainda permite a compra dos medicamentos prescritos com poucos cliques, através da receita digital recebida pelo aplicativo no ato da consulta médica, apenas confirmando o endereço de entrega e a forma de pagamento.



4.5

COOPERADO

Quando a cooperativa cresce e se desenvolve, automaticamente o cooperado tem o seu trabalho valorizado e o principal objetivo da cooperativa de saúde, que é o de gerar trabalho médico para o cooperado, é atingido.

Com o crescimento exponencial no número de clientes, o cooperado teve um aumento significativo dos seus atendimentos, ampliando o campo de prestação de serviços nos recursos próprios da cooperativa. Além disso, os médicos prestadores de serviço da rede credenciada também perceberam um impacto significativo de clientes Unimed Sorocaba sendo atendidos nesta rede.

A Casa do Cooperado

Os médicos cooperados da Unimed Sorocaba contam com uma área exclusiva na cooperativa para atender às suas solicitações com melhor efetividade e no menor tempo possível. Dentre os serviços realizados estão as autorizações de exames, atualizações cadastrais, esclarecimento de dúvidas, orientação em assuntos diversos que envolvam a cooperativa, dentre outras solicitações operacionais. A Casa do Cooperado também tem forte atuação no apoio aos cooperados, seus dependentes e agregados quanto ao Plano de Assistência ao Cooperado (plano de saúde).

São realizados em média 5.100 atendimentos por mês, sendo eles realizados de forma presencial, via *WhatsApp*, telefone ou *e-mail*. Mesmo com a grande quantidade de atendimentos, a última pesquisa realizada com os cooperados aponta o alto índice de 98,9% de satisfação, além de ser o serviço mais bem avaliado na pesquisa.

Como melhorias para 2023, foram contratadas analistas externas de relacionamento, que fazem visitas aos consultórios dos cooperados, levando informações importantes da cooperativa e auxiliando na resolução das mais diversas demandas. Há previsão também para este ano, da inauguração de mais uma unidade da Casa do Cooperado no Hospital Dr. Miguel Soeiro, possibilitando maior facilidade de acesso à unidade para os cooperados que frequentam o Hospital.

Programa Doutor + Saudável

Em 2022, foi relançado o antigo programa Doutor Saudável, que visa oferecer ao cooperado a oportunidade de realizar exames preventivos. É utilizada a faixa etária para definição dos grupos que serão monitorados naquele período. Nesta edição, houve um aprimoramento do circuito saúde, incluindo novas técnicas de avaliação de disfuncionalidades. Além do circuito, os eventos oferecem café matinal, proporcionando momento ímpar de socialização, momento de relaxamento com massagem, atualização de dados e serviços junto à Casa do Cooperado, TI e IEPE.



Foram realizados quatro eventos em 2022, iniciando em junho, com a participação total de 221 cooperados no ano. Esta abordagem inicial que ocorre no dia do evento, motivou uma ação imediata, pós-evento, através de atendimento virtual com cardiologista nos casos em que se fizeram necessários ou para aqueles médicos que desejaram entrar em programa de monitoramento contínuo.

Instituto de Ensino e Pesquisa da Unimed Sorocaba

Em 2022, o IEPE organizou **133 aulas** para cooperados, capacitando **600 médicos** por meio da promoção de atividades educacionais para manter, desenvolver e melhorar o conhecimento, habilidades e desempenho profissional dos médicos cooperados.

Além disso, o IEPE estabeleceu um fluxo para solicitações e viabilidade na elaboração de pesquisas acadêmicas, estrutura geral, critérios de elegibilidade e demais informações necessárias para nortear os pesquisadores na solicitação de encaminhamento de projeto de pesquisa acadêmica, no Hospital Unimed Sorocaba, através do Instituto de Ensino e Pesquisa (IEPE).

Em 2022, o IEPE também iniciou a implantação dos cursos de imersão e treinamentos para médicos, enfermeiros e profissionais da saúde, com certificação internacional AHA: BLS- *Basic Life Support*, ACLS - *Advanced Cardiovascular Life Support* e PALS - *Pediatric Advanced Life Support*, iniciando pela capacitação dos Instrutores Médicos Cooperados e Enfermeiros. Esses cursos serão disponibilizados também na plataforma de ensino *e-commerce*, com o intuito de expandir o conhecimento dos profissionais da Unimed Sorocaba para toda a região.

Dentre as ações de ensino, o IEPE participou da elaboração de treinamentos para atender a RN 507, realizando a capacitação de colaboradores da rede credenciada, total de 364 colaboradores de 188 instituições da rede credenciada. Dentre os cursos realizados no formato *on-line*, houve o de Núcleo de Segurança do Paciente e Metas Internacionais de Segurança do Paciente. Já no formato presencial, o de Segurança do Paciente na Terapia Endovenosa, realizado com prática em manequim de simulação.

O IEPE também promoveu 52 aulas para 29 empresas sobre temas de prevenção à doenças, como prevenção de câncer de mama e colo de útero; prevenção de câncer de próstata; saúde mental; qualidade de vida; e prevenção de infecção sexualmente transmissível, todos viabilizados através do setor de Relações Empresariais.

A pesquisa clínica promove a inovação e isso faz com que os especialistas e participantes de pesquisa envolvidos tenham acesso aos novos tratamentos e tecnologias, devido a isso, os resultados dos estudos clínicos têm sido importantes na compreensão do mecanismo de uma doença, na descoberta de novas opções terapêuticas e, conseqüentemente, na possibilidade de desenvolver novos tratamentos.

O Instituto de Ensino e Pesquisa da Unimed Sorocaba foi aprovado em dois estudos, a serem iniciados em 2023. Tendo participado do preenchimento de 44 *feasibilitys* em 2022. O questionário de exequibilidade (*Feasibility*) é uma das fases iniciais para a implementação de um ensaio clínico em um centro de investigação, cujo objetivo é o de estabelecer a viabilidade de um determinado ensaio clínico em um centro de pesquisa clínica.

5. GARANTIR PADRÕES DE EXCELÊNCIA, SEGURANÇA E

HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE DAS PESSOAS



5.1. RECURSOS PRÓPRIOS

5.1.1. HOSPITAL UNIMED SOROCABA – DR. MIGUEL SOEIRO

(GRI 203-1)

Com 222 leitos operacionais, 30 de UTI Adulto, 18 de UTI Infantil e Neonatal e 13 salas cirúrgicas, o Hospital Dr. Miguel Soeiro é classificado como de alta complexidade. Ele está instalado em uma área total de 109.477,30 mil metros quadrados, dos quais 25 mil metros quadrados são de construções, onde trabalham 2.019 colaboradores.

Sua diretoria está ligada à Diretoria Executiva da cooperativa e é constituída por um Diretor Administrativo Corporativo, um Diretor Técnico, um Diretor Clínico e um Vice-Diretor Clínico. Esses dois últimos são eleitos pelos membros efetivos do corpo clínico do Hospital e cumprem mandato de dois anos. O corpo clínico é formado por 1.417 membros. Desses, 819 trabalham em escala de plantão.

Números do Hospital Dr. Miguel Soeiro no Ano de 2022

Interações no HMS	25.190
Atendimentos no Pronto Socorro	258.612
Procedimentos no Centro Cirúrgico	32.341 procedimentos 11.826 pacientes
Procedimentos no Day Clinic	10.429 procedimentos 6.723 pacientes
Atendimentos de quimioterapia e infusões	9.485
Procedimentos de hemodinâmica	6.881 procedimentos 1.647 pacientes
Atendimentos na sala de pequenos procedimentos	1.714 pacientes 3.692 procedimentos
Partos	2.068 partos, sendo: 1.526 cesáreas 542 normais
Diálises	15.065
Atendimentos endoscópicos	8.463

AVANÇOS ASSISTENCIAIS

• **Nas Internações**, no primeiro semestre de 2022, houve alta demanda de pacientes com COVID-19. Pensando em não deixar de atender ou suspender as cirurgias eletivas, foi criado o setor pré-cirúrgico, para realizar a admissão do cliente sem ter que ocupar um leito no quarto.

No 2º semestre, com a baixa dos pacientes COVID-19, foi possível atuar fortemente na revisão de protocolos, com implantação do plano terapêutico na pediatria e forte empenho no processo de desospitalização, ambos com a participação ativa da equipe multidisciplinar. Além disso, melhorias foram implementadas, visando o aumento da satisfação dos clientes.

• **No Centro Cirúrgico**, em 2022, foram implementados esforços para o alcance dos resultados da Meta 4 (Garantir Cirurgia Segura), com isso, resultados expressivos foram alcançados, como mais de 90% de adesão aos protocolos de cirurgia segura. Foram realizadas visitas de benchmarking em outras instituições, como Hospital Albert Einstein, Unimed Litoral, Hospital Victoria e Unimed Bauru. A ação de uso do detector de metais para contagem dos instrumentais cirúrgicos, também contribuiu positivamente para o aumento da rotatividade da sala cirúrgica, reduzindo o custo e aumentando a segurança do paciente. Houve, ainda, a participação do setor no Programa 3M de Reconhecimento às Boas Práticas – Ciclo 2022.

• **Na Central de Material e Esterilização**, no ano de 2022 deu início ao Time de OPME. Cada plantão tem um colaborador responsável por

OPME, estabelecendo-se um padrão no preparo desses materiais. Houve a aquisição de *tablets* para o registro de material de OPME, material médico e material do hospital, facilitando o acesso em qualquer plantão por qualquer colaborador, por todas as etapas que o material passar, permitindo melhor conferência e evitando extravios. Pela segunda vez, a CME foi reconhecida pela 3M no Programa de Reconhecimento em Boas Práticas em Limpeza e Esterilização, na categoria máxima *Black Diamond*.

Também houve a participação da Central de Material e do Centro Cirúrgico no Programa 3M de Gerenciamento de Riscos, a qual consistiu em um estudo aprofundado do processo de rastreabilidade de materiais, aplicando a teoria na prática.

• **O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)**, iniciou o ano de 2022 com grandes desafios. Foi verificada a circulação de outros vírus de transmissão respiratória (vírus sincicial, Influenza) e as subvariantes do novo coronavírus. A pressão assistencial foi maior nas Emergências e na população pediátrica. O Comitê COVID, renomeado como Comitê de Doenças Respiratórias Transmissíveis, manteve a responsabilidade de gerenciar o aumento da demanda sazonal, garantindo ambiente e atendimento seguro ao paciente. As ações do SCIH tiveram o objetivo na conscientização dos profissionais sobre a importância do cumprimento das boas práticas de prevenção de infecção, atingindo a meta 5 (redução do risco de infecções associadas a cuidados de saúde) e melhores índices de infecção em relação ao ano anterior. Em maio 2022, o SCIH organizou a 9ª Campanha de Higiene de Mãos, com diversas ações educativas na instituição. A principal delas foi a estratégia de gamificação “*escape room*” (sala de fuga, também conhecida como jogo de fuga, dinâmica na

qual uma equipe de jogadores descobre pistas, resolve quebra-cabeças e realiza tarefas em uma ou mais salas, para atingir um objetivo específico em um tempo limitado), o que gerou mais engajamento das equipes para participação nas atividades e possibilitou a observação de que há grande conhecimento por parte dos profissionais sobre prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde.

• **Na Emergência**, foi realizada a reestruturação da equipe de enfermagem de acordo com o sítio operacional, trazendo maior agilidade, organização e padronização das rotinas de trabalho e do setor. Foram implantadas melhorias de processo e de infraestrutura no setor.

Na triagem, os beneficiários que validarem seus dados cadastrais em um dos atendimentos, em uma próxima vez não precisarão mais passar na recepção, o próprio enfermeiro realizará a triagem e gerará automaticamente a abertura do atendimento, com o direcionamento do paciente ao consultório médico.

Foi implementado o agendamento de consulta por telemedicina e consulta em consultório através do aplicativo da Unimed. Por meio deste aplicativo, o paciente pode consultar o tempo médio de espera da emergência, possibilitando que ele decida sobre para qual local se dirigirá.

Foi implantado o atendimento *Fast Track* (atendimento ágil) destinado aos pacientes com classificação de Manchester pouco urgente, não urgente e incompatível, com atendimento de toda a jornada em até 40 minutos. Foi retomada a utilização dos documentos que fazem parte da sistematização de enfermagem, como o histórico de enfermagem e

outros controles de protocolos à segurança do paciente.

Ainda, em conjunto com a equipe da governança, foi desenvolvido com fornecedores produtos específicos para o piso, que trouxessem brilho e aparência de limpeza constante, visando mais conforto e bem-estar ao cliente. Um outro avanço, foi a migração do serviço de Telemedicina, que foi incorporado ao setor de emergência, com foco no pronto atendimento virtual. Foram colocados em prática alguns projetos, como a adoção da plataforma *Clinic*, a sinalização do serviço de forma simples e prática no site da Unimed, além de informações sobre o serviço em alguns rodapés de documentos que são entregues para os pacientes que passaram na emergência.

• **No Centro Obstétrico**, foi promovida a capacitação das equipes nos cursos ALSO e reanimação neonatal. Foi concluída uma das fases do projeto Parto Adequado, desenvolvido pelo Einstein e IHI- *Institute for Healthcare Improvement*, que visam a implantação de melhorias na área da obstetrícia e consequente aumento da taxa de parto normal. Também houve atualização dos protocolos obstétricos, como resultado foi obtida maior adesão aos protocolos que apoiam a decisão clínica. Outros projetos com retornos bastante positivos foram os de humanização com música no parto, o de acompanhamento genético para os casos de aborto e óbito fetal e o de adequação dos campos cirúrgicos e curativos, com redução dos custos em 10% e 68%, respectivamente.

• **Na UTI Neonatal e Pediátrica**, houve a capacitação dos profissionais (PALS, acompanhamento no pós-operatório cardíaco, time de parada com a equipe multiprofissional). Foram implantadas ações com impactos

positivos significativos, como o horário do psiu, método onde a luz e as manipulações nos recém-nascidos são reduzidas, diminuindo o estresse causado nos procedimentos de rotina. Implantação do projeto Coala, no qual é feito o controle de saturação de oxigênio em prematuros, evitando lesões que possam ser causadas ao bebê decorrentes do excesso de fornecimento de oxigênio. Também foi implantado o projeto Luto, com atendimento diferenciado em conjunto com a equipe de psicologia e serviço social para apoio às famílias. Foram elaborados e implantados novos protocolos e obtidos avanços, com aumento da adesão aos protocolos de apoio à decisão clínica. Um novo equipamento foi adquirido e, com isso, implantado o uso do eletroencefalograma ampliado a beira leito, reduzindo o uso de anticonvulsivantes.

- **No Gerenciamento de Leitos**, foi desenvolvida uma ferramenta informatizada institucional que, através do celular corporativo, os mensageiros realizam o atendimento das demandas e conseguem com a leitura de *QR Code* evidenciar o cumprimento da meta 1 (identificação correta dos pacientes), garantindo a segurança do processo em todas as etapas de atuação. Assim como as áreas solicitantes conseguem realizar a solicitação e o acompanhamento das demandas, minimizando o retrabalho de suas equipes, uma vez que não é necessário contatar via ramal o gerenciamento de leitos para ter previsão de tempo do atendimento das solicitações. Como resultado da implementação da ferramenta, foi possível otimizar o processo, rastrear solicitações, supervisionar os atendimentos à distância e mensurar dados passíveis de nortear novas mudanças nos processos.

Em outubro de 2022, foi criada uma ferramenta informatizada institucional,

através da intranet, para solicitações de ambulâncias, vinculadas ao setor junto à rede prestadora, que facilita a comunicação e permite a rastreabilidade do processo. Diante de todas as mudanças, houve sempre um olhar para a segurança nos processos e a otimização dos recursos, visando a melhor experiência de nossos clientes, a segurança de cada etapa dos processos e a sustentabilidade financeira da instituição.

- **Na Hemodiálise**, em 2022, foram realizados 12 transplantes renais de pacientes que faziam hemodiálise no serviço do HMS. Um número muito significativo, o que inspirou outros pacientes a se manterem ativos na lista de transplante. Foi realizado evento alusivo ao Dia Mundial do Rim com os pacientes, data que já faz parte do calendário anual do setor. Foram realizadas melhorias nos documentos de discussão de casos dos pacientes com a equipe multiprofissional.

- **O Centro de Infusão**, realizou várias ações no ano de 2022, uma delas foi o agendamento casado com a intervenção médica que resultou numa economia de R\$ 103.765,48 em um mês. Para que o paciente saiba os medicamentos que foram administrados no dia da infusão é entregue o documento médico Sumário da Oncologia. Em virtude da pandemia COVID-19, foram alterados os fluxos de admissão dos pacientes, o que foi mantido em 2022, instituindo-se uma recepção exclusiva para pacientes oncológicos, permitindo que ele se dirija ao setor sem precisar aguardar na recepção.

- **Na Hemodinâmica**, foram realizadas ações como a renovação dos aventais de proteção radiológica, com aquisição de cinco novos aventais (sem chumbo), mais leves e com menor risco ergonômico. Foi realizada

a adequação dos painéis de indicadores, perda de materiais, tempo de sala e RPA. Esta ação de monitoramento levou a uma redução de custos, pois os materiais que estão perto do vencimento são oferecidos com antecedência aos médicos para utilização. Além do início do projeto de monitorização de doses radiológicas administradas aos pacientes.

• **Na UTI Adulto** foram muitos os desafios em 2022, com a criação de várias ações em busca de melhoria da performance da unidade. Para que os colaboradores e cooperados plantonistas tivessem conhecimento dos dados da gestão, foi criado um relatório chamado Boletim Informativo, a ação foi muito elogiada, inclusive por auditores da JCI. Por conta disso, foi disseminada em todas as áreas assistenciais, sendo chamado de Gestão à Vista. Foi criado o Painel de Comunicação Segura, que permite ao familiar e paciente acesso às informações, tais como, a proposta do plano terapêutico diário e quem é a equipe que está prestando os cuidados, apresentando um espaço para que o familiar coloque algo que seja importante para o paciente durante a internação, proporcionando uma melhor experiência ao cliente. Em 2022, houve a aquisição da tecnologia inovadora Brain4care (que realiza a monitorização não invasiva da complacência intracraniana), possibilitando ao médico identificar alterações e auxiliar em decisões mais assertivas, diagnósticos mais rápidos e seguros. Foi adquirido um monitor hemodinâmico que oferece variáveis importantes para o uso no paciente grave e uma assistência minimamente invasiva, evitando infecções.

• **Para Equipe Multiprofissional (Fonoaudiologia e Psicologia)**, ano de 2022 foi de grandes conquistas. A fonoaudiologia foi inserida em processos hospitalares junto à equipe multidisciplinar, como EMTN e cuidados paliativos. Neste contexto, destaca-se a atuação junto à nutrição,

quanto à adequação da consistência alimentar para pacientes disfágicos, melhorando o valor nutricional dos pacientes atendidos. Também a realização do teste da orelhinha de forma atualizada, com a aquisição do aparelho SERA-TM BERA -A, para realização de um exame específico para crianças com risco auditivo, o BERA/PEATE (potencial evocado do tronco encefálico), conforme preconizado pelo Comitê Multiprofissional em Saúde Auditiva – COMUSA e *Joint Commission International* – JCI.

Já na psicologia, em 2022, destacam-se dois projetos, o Gerenciamento do Protocolo de Risco de Suicídio e Automutilação (institucional) e o projeto da Assistência ao Luto Perinatal, nos setores de Internação, UTI neonatal e pediátrica e centro obstétrico. Outras melhorias foi a inserção da equipe de psicologia na equipe de cuidados paliativos e, também, a ampliação do atendimento para os setores ambulatoriais, com um psicólogo específico para atendimento aos pacientes do setor de transplante (CETHUS), garantindo assim a continuidade do cuidado durante toda a trajetória do paciente (pré-transplante, internações e pós-transplante).

• **Cuidados Intermediários**, no ano de 2022, houve forte atuação na diminuição do uso de fórmulas lácteas infantis e para o aumento na taxa de amamentação na primeira hora de vida. Foi realizado um trabalho de humanização em sala de parto, de acordo com as diretrizes da Sociedade Brasileira de Pediatria, e readequação do espaço físico para a roda da amamentação, com adesão de 100% das puérperas, aumentado exponencialmente a satisfação do cliente. Todas as ações executadas pela área resultaram em uma redução de 68% dos casos de hipoglicemia neonatal; redução do período de internação hospitalar em alojamento conjunto; alta precoce do recém-nascido considerado de alto risco, ainda

com peso abaixo de 2 kg, em função de todo apoio da equipe médica e de enfermagem do NAIS. Este recém-nascido recebe alta da unidade hospitalar, em média, 10 dias antes do previsto, mas com toda a segurança e proteção, pois tem uma rede de apoio para consultas e terapias. Em 2022, após a implantação, apenas um recém-nascido reinternou após a alta; redução da transferência de recém-nascidos potencialmente saudáveis para a UTI neonatal e redução do número de anoxia (ausência ou diminuição de oxigenação no cérebro) no 5º minuto de vida.

• **Serviços de diagnóstico por imagem** o setor de imagem no hospital realizou 216.412 atendimentos, totalizando 326.304 exames de imagem no ano de 2022. Em comparação ao ano de 2021, houve um aumento de aproximadamente 5% (o crescimento do setor, considerando-se todas as unidades, em 2022, foi de 20%, correspondendo a um total de 498.722 exames de imagem). A unidade do HMS ampliou os horários de atendimento de alguns exames específicos como, por exemplo, ressonância magnética do coração (adulto e infantil), angiotomografia coronariana e passou, também, a realizar exames de bioimpedância.

Foram adquiridos novos equipamentos de tomografia computadorizada e ressonância magnética que serão instalados no HMS após a conclusão da obra de ampliação do setor.

Foi realizada a atualização do sistema de armazenamento e gerenciamento dos exames de imagem (PACS-GE). Além disto, o setor recebeu a revalidação do Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (PADI – CBR) e o Selo Ouro do Programa Valoriza da Unimed FESP.

• **O Setor do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Unimed Sorocaba** é constituído por um Núcleo Técnico Operacional situado no subsolo do HMS, subdividido em áreas técnicas de Imunoquímicas (I e II), Hematologia, Urinálise e Microbiologia. Conta com 6 unidades para coletas do material biológico, sendo que quatro delas estão situadas na cidade de Sorocaba: Hospital Dr. Miguel Soeiro, Unidade Avançada da Zona Norte, Unidade Dr. Rodolfo P. Machado de Araujo – JK e Unidade *Shopping Iguatemi*. E duas unidades em cidades da região, Boituva e Porto Feliz.

Em 2022, após um ciclo de limitações devido à pandemia da COVID-19, o laboratório apresentou 14,81% de aumento nos atendimentos e 20,3% no de exames realizados.

O número total de atendimentos e de exames, respectivamente, foi de 349.945 3.416.795. Dos atendimentos realizados, 76,29% foram voltados a público externo (via postos de coleta) e 23,60% do público interno (pacientes internados e/ou que passam pelas emergências do HMS e Zona Norte).

PRINCIPAIS PROJETOS IMPLANTADOS NO ANO DE 2022.

- Inauguração do Laboratório Satélite na unidade da Zona Norte para atendimento específico dos pacientes do Pronto Atendimento;
- Ampliação do setor da Imunoquímica II;
- Inauguração da unidade de coleta do *Shopping Iguatemi*;
- Redução de custos geral de 21,6%.

REFORMAS E NOVAS INSTALAÇÕES

A Unimed Sorocaba mantém seus investimentos na manutenção e adequação de suas instalações, garantindo ao nosso beneficiário ambientes adequados, confortáveis e seguros para seu atendimento.

Foram realizadas reformas e aquisição de novas instalações, baseadas nas necessidades de crescimento da instituição, podendo destacar:

Quarto Automatizado

A acomodação diferenciada para atendimento de pacientes premium possui sistema automatizado, pelo qual o paciente pode acionar alguns dispositivos do quarto. Ao adentrá-lo, com apenas um comando de voz “Alexa, seja bem-vindo” à assistente virtual, a persiana sobe automaticamente, as luzes acendem e o ar-condicionado se ajusta. O sistema permite o esclarecimento das principais dúvidas do ambiente, como horário de refeição, estacionamento, visitas, etc. Além disso, também permite o acionamento da equipe de enfermagem apenas com o comando de voz.

Substituição do Sistema de Alarme de Incêndio

As instituições hospitalares pela sua complexidade de instalações e infraestrutura são ambientes que merecem cuidado especial no assunto segurança contra incêndio. Preocupada com este assunto, a Unimed Sorocaba realizou investimento superior a R\$ 800 mil na substituição por um novo sistema de alarme, mais moderno, seguro e de operação simplificada.



5.1. RECURSOS PRÓPRIOS

5.1.2. NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - NAIS

Em 2022, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde trabalhou com objetivo de reestruturação e inclusão de programas de promoção à saúde para os beneficiários da Unimed Sorocaba. Houve início de transferência de serviços para outras unidades, para facilidade de acesso aos nossos clientes (atendimentos de abrangência materno infantil) e aos cooperados, que, desde novembro, passaram a utilizar a plataforma *Clinic* para Atendimento Virtual, com a possibilidade de atuação em consultório ou em seu domicílio, com perspectiva de ampliação desse serviço.

Foi mantida, dentro do Programa Materno Infantil, a assistência aos recém-nascidos de alto risco e também a aplicação do imunobiológico Palivizumabe para crianças com enquadramento nos critérios específicos e durante o período sazonal, conforme orientação do Ministério da Saúde.

Para fazer frente a demanda no período pós pandemia, foi ampliada a capacidade de atendimentos para gestantes de alto risco, agregando mais uma médica cooperada à equipe. Foram consolidados, os atendimentos das especialidades de neuropediatria, psiquiatria infanto juvenil e atendimentos de equipe multidisciplinar, com ênfase no Transtorno do Espectro Autista. Considerando a demanda crescente, foi ampliado também o número de profissionais que atuam na Clínica de Reabilitação Neurológica.

Em fevereiro de 2022, foi ampliado o ambulatório de gerenciamento de idosos acima de 65 anos, com o objetivo de construir linhas de cuidados para esse público específico. Neste local, o idoso é submetido a avaliações de incapacidades por equipe multiprofissional, entre eles, médicos geriatras, enfermeiras, nutricionistas, educador físico e psicólogos. Após

classificação de riscos, são inclusos no Programa Idoso Bem Cuidado para monitoramento conforme sua modalidade.

Ao público de médicos cooperados, voltou a ser oferecido um programa de monitoramento, com um novo formato, agora chamado de Dr + Saudável, no qual se utiliza a faixa etária para definição dos grupos, dentre outras ações.

Foram iniciadas, dentro do núcleo intitulado “Espaço Viver Bem”, ações no âmbito do Programa de Gerenciamento para Beneficiários Portadores de Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), dentro do escopo da RN 507/2022. Houve reestruturação de equipe, formatação de processos e fluxos, com objetivo de encampar modelo para gerenciamento, monitoramento e construção de linhas de cuidados para qualquer que seja a DCNT. Foram absorvidos os seguintes programas: Unimed na Medida Certa (direcionado aos colaboradores); Unimed + Saúde, em parceria com o setor de Relações Empresariais (objetivando colaboradores de planos empresariais); e Programa Monitoramento de Fratura de Quadril, em parceria com HMS, com o intuito de obter o selo “Amigo do Idoso”. Para os beneficiários inclusos no programa de Gerenciamento de Crônicos, é oferecido o benefício de 5% de desconto na compra de medicamentos de uso contínuo nas unidades de nossas farmácias comerciais.

Além das reestruturações e inserções de novos serviços e programas, foram mantidos os Programas de Assistência Domiciliar – Mais em Casa, acompanhamento dos beneficiários com obesidade mórbida, Planejamento Familiar, administração de medicamentos parenterais, curativos, retirada de ponto, manutenção *Port-a-Cath*, troca de dispositivos e Atenção

Primária à Saúde.

Houve também ações em relação ao atendimento aos pacientes do Plano Pleno nos consultórios dos especialistas, com adaptação do fluxo e a supressão da necessidade de guia de encaminhamento para algumas especialidades, de maneira a agilizar o processo de agendamento. A APS foi submetida à auditoria da FESP e ocorreu um avanço na qualificação do Programa *QualifiCare*, do nível 1- Essencial para o nível 2 - Especial, o que proporcionou o recebimento de um troféu e de um certificado. A APS Unimed Sorocaba também esteve envolvida, junto à FESP e outras operadoras, na elaboração de um e-book de protocolos para APS, já concluído e a ser publicado.



5.1. RECURSOS PRÓPRIOS

5.1.3. UNIDADE JK

Dando continuidade ao seu plano de ampliação e modernização das unidades assistenciais, a Unimed Sorocaba inaugurou, no dia 16 de dezembro, a ampliação do seu espaço na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira, 736, no centro de Sorocaba (SP). A unidade passou a operar como um centro de diagnóstico com 26 postos de coletas de exames laboratoriais (duas de coleta especial, duas infantis e seis de curva glicêmica), além de sete salas de exames de imagem: ultrassonografia, MAPA (Monitoração Ambulatorial de Pressão Arterial), Holter, eletrocardiograma, ecocardiograma e eletroencefalograma. A nova unidade recebeu o nome de “Dr. Rodolfo Pinto Machado de Araújo”, em homenagem ao médico oncologista. A unidade passa a contar com uma área de 900 m², tendo sido ampliada em 240 m².



5.1. RECURSOS PRÓPRIOS

5.1.4. UNIDADE IGUATEMI

A Unimed Sorocaba inaugurou, no dia 16 de maio, duas novas unidades na ala sul do *shopping* Iguatemi Esplanada: uma unidade voltada à prestação de serviços assistenciais e outra com uma área comercial.

Funcionando em uma área de 383m², as novas unidades fazem parte de um plano de inovação da Unimed Sorocaba, implantado em 2020, com a nova gestão da cooperativa. A unidade tem atendimento, salas de coleta para exames laboratoriais, além de duas salas de vacinas e três salas de ultrassonografia (uma vocacionada ao público materno-infantil). O Diagnóstico por Imagem também passou a contar com uma tecnologia inédita na Unimed Sorocaba, um equipamento de ultrassom desenvolvido para o atendimento voltado à saúde da mulher. O equipamento GE Voluson E10 gera imagens claras e com alta definição. A tecnologia foi projetada para ampliar a conexão entre mãe e filho, através de imagens 4D em qualidade superior.

Com a nova unidade, a Unimed Sorocaba passou a oferecer também o serviço de imunização, num ambiente diferenciado e humanizado.



5.1. RECURSOS PRÓPRIOS

5.1.5. UNIDADE AVANÇADA ZONA NORTE – DR. BASÍLIO CASSAR

Em 2022, foi inaugurado o pronto atendimento com pediatria, clínica e ortopedia. A demanda de pacientes foi acima do esperado, atendendo, em média, mais de 30% do volume do hospital, resultando em melhoria na prestação de serviços ao cliente Unimed.

Na triagem da enfermagem, segundo o protocolo Manchester, foi ajustado o fluxo de tal maneira que houve um maior apoio à decisão clínica.

Nos períodos de alta demanda, o número de médicos foi incrementado para atendimento e foi necessária a contratação de mais um enfermeiro triagista.

Em janeiro de 2022, inaugurou a tomografia computadorizada, tendo como meta a realização de 1.500 exames/mês. Atualmente, são realizados 1.200, em média.

Durante todo o ano 2022, nos demais serviços de imagem, foram feitas adequações de sala e horário. O ecocardiograma passou a ter sala própria, aumentando a disponibilidade de horários para 2 períodos/dia e aos sábados pela manhã. Iniciado ecostress às sextas-feiras e estudo para as quartas-feiras também. Criado serviço personalizado para exames admissionais e periódicos de empresas, na qual o funcionário, num único tempo, realiza seus exames previamente agendados, otimizando sua jornada e diminuindo absenteísmo na empresa.

Buscando atender aos pacientes do pronto-socorro na Unidade Zona Norte com agilidade e precisão, foi criado um núcleo técnico laboratorial.

Local especializado para o processamento de amostras sanguíneas dos principais exames de análises clínicas para os pacientes em atendimento no pronto-socorro. Esta estrutura contribui para diminuir o tempo para entrega dos resultados dos exames e eleva a segurança no processo de análises clínicas.



5.2. EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

(GRI 2-25)

Com o objetivo de melhorar a experiência do paciente na Unimed Sorocaba, contamos com as iniciativas da jornada digital. Foi implantado, no Pronto Socorro do Hospital Dr. Miguel Soeiro e no PA da Unidade Avançada Zona Norte, a ferramenta onetouch (*check in on-line*), acionado a partir da retirada da senha no totem, onde, em seguida, o paciente é direcionado à triagem, sem a necessidade de realizar o cadastro na recepção. Essa mesma tecnologia foi implantada no Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), onde os atendimentos aos procedimentos agendados também foram automatizados.

A jornada digital já se estendeu para as áreas de diagnóstico de todas as unidades. Através do *check in on-line*, os pacientes não precisam solicitar autorização e nem realizar o cadastro na recepção, ou seja, a automação acontece também na realização de exames e procedimentos.

Os investimentos em tecnologia continuam possibilitando maior agilidade no agendamento de exames e consultas, atualmente, mais de 50% dos pacientes utilizam a agenda *on-line*, podendo marcar exames nas 24 horas do dia, 7 dias da semana, através do aplicativo ou pelo portal da Unimed Sorocaba.

Além do agendamento de exames de laboratório e imagem, é possível agendar consultas com médicos de diversas especialidades, visualizar os resultados de exames, consultar status de autorizações, entre outras funcionalidades.

Central de Atendimento ao Cliente

A Central de Atendimento cresceu incorporando novos tipos de atendimentos e ferramentas, como, por exemplo, os agendamentos dos serviços do NAIS, que são efetuados através da tecnologia de chatbot, essa iniciativa otimizou e automatizou esses atendimentos. Houve a unificação da telefonia, por meio da qual todas as unidades foram unificadas em um único número, facilitando o contato e melhorando o atendimento aos nossos clientes. Neste mesmo projeto, foi contemplada a unificação do PABX do hospital com a Central de Atendimento, o que tornou o atendimento mais célere e padronizado. Foi criado o Núcleo de Experiência do Paciente, onde uma equipe altamente capacitada resolve problemas e atende solicitações, acolhendo os clientes de forma diferenciada, com agilidade e resolutividade, sem a necessidade de serem direcionados para as áreas assistenciais. No canal SAC, que é regulamentado por lei, foi

mantido o índice da taxa de abandono de ligações abaixo do praticado no mercado, com um índice de 95% na pesquisa de satisfação deste canal.

Agendamento Cirúrgico

No ano de 2022, foi adotada a prática de busca ativa no agendamento cirúrgico, realizando o contato com médico/secretária para a confirmação de seus procedimentos cirúrgicos e possíveis alterações da agenda, evitando assim cancelamento de última hora e ociosidade de sala. Na busca ativa também se verifica se os mesmos possuem senha intercâmbio na qual ainda esteja pendente de agendamento.

Também foi adotado o processo de bate mapa, que tem como finalidade verificar se o pedido está completo e correto, a fim de evitar impacto no momento do procedimento e insatisfação do cooperado/paciente.

Ouvidoria (GRI 2-26)

Com o compromisso regulatório, a Ouvidoria encaminha anualmente à ANS o Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias (REA). Nele, devem estar contidos os resultados de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Operadora, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, e apresentado no ano subsequente. A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise. Após ser concedida a negativa de cobertura assistencial ao cliente, a este será garantida a faculdade de requerer reanálise de sua solicitação, conforme RN 395/2016, a qual será apreciada pela Ouvidoria da operadora. A estrutura da unidade organizacional de Ouvidoria conta com duas colaboradoras no ano de 2022, para o ano de 2023, haverá o aumento de quadro, sendo aprovada a contratação da terceira colaboradora para compor o quadro de colaboradores da Ouvidoria, assegurando que a experiência do cliente seja cada vez melhor em relação ao atendimento prestado. No ano de 2022, a Ouvidoria da Unimed Sorocaba tratou 1.081 manifestações. Dessas, 576 foram reclamações, 453 solicitações, 22 informações, 20 elogios, 7 sugestões e 3 denúncias. O prazo médio de resposta (TMRO) foi de 5 dias úteis.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

• Pesquisa Interna

Uma pesquisa de satisfação do cliente é realizada após o acesso dele aos serviços prestados pela Cooperativa. Em 2022, foram respondidas 18.647 pesquisas na Operadora e 16.889 no HMS. A satisfação geral foi de 90,85% e 86,42%, respectivamente. Também é avaliado o *Net Promoter*

Score (NPS), pelo qual é possível identificar os clientes que recomendam a instituição, utilizando-se uma escala de 0 a 10. O resultado do NPS foi de 72 para a operadora e de 61 para o hospital, ambos na Zona de Qualidade.

Com base nos resultados dessas pesquisas, processos são corrigidos e a experiência do cliente é aprimorada.

• Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A Unimed Sorocaba contrata, anualmente, uma pesquisa de satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015. Ela foi realizada entre fevereiro e março de 2023 e foram considerados os beneficiários da Unimed Sorocaba maiores de 18 anos.

A satisfação foi avaliada de forma global e ainda em relação à questões específicos, como atenção à saúde, acesso à lista de prestadores de serviços, atendimento da operadora (SAC, presencial, teleatendimento e eletrônico) e facilidade no recebimento e envio de documentos e formulários. De acordo com a pesquisa, a satisfação geral com a Unimed Sorocaba está em torno de 88% e a recomendação, em 83%.

• Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

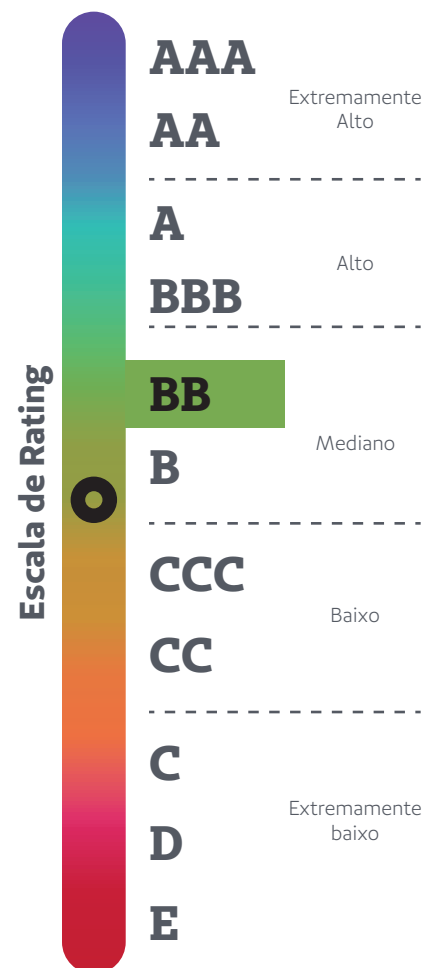
O IDSS tem quatro dimensões (cada uma com peso de 25%), apresentando uma composição integrada. Juntas, elas compõem a nota final, sendo elas: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado, gestão de processo e regulação. No resultado de 2022 (ano-base 2021), a Unimed Sorocaba obteve índice 1,000, o que demonstra o excelente desempenho nas dimensões que compõem o índice. Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Sorocaba obtém o índice máximo, o que

demonstra que, além de qualificada tecnicamente e operacionalmente, a cooperativa mantém de forma sustentável seu posicionamento no mercado de saúde.

• Pesquisa Empresas Humanizadas

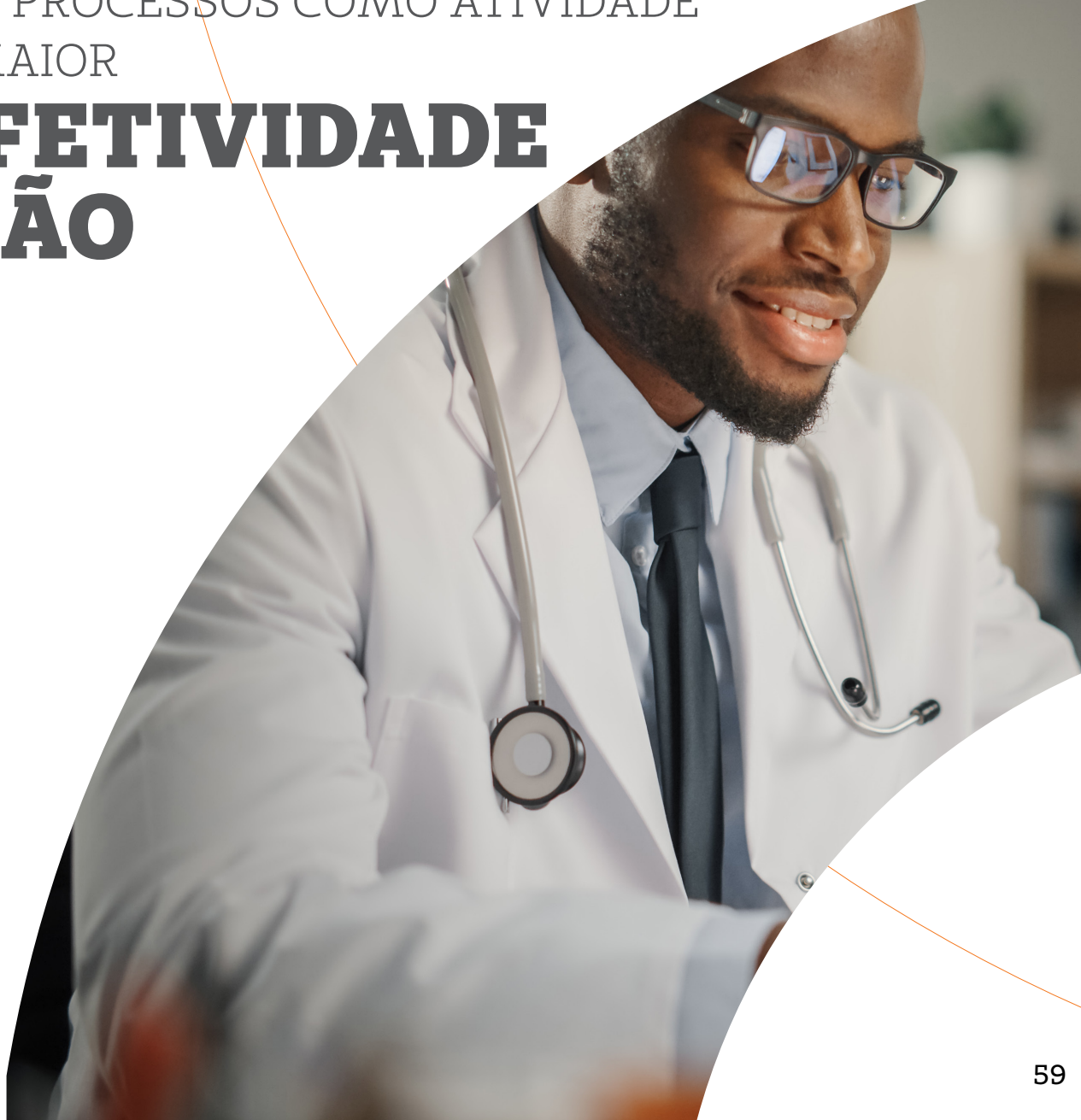
Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed Sorocaba participa da pesquisa Empresas Humanizadas, que visa identificar e reconhecer empresas que prezam pelos princípios do capitalismo consciente e pela humanização das relações que a compõem. A pesquisa é feita com todos os *stakeholders* da Unimed Sorocaba e para responder não é necessário se identificar.

Em 2022, a Unimed Sorocaba alcançou a classificação BB na escala de *ratings*, o que significa dizer que está acima da média da classificação dos negócios do Brasil. O objetivo é que sejam desenvolvidas ações para que sejam alcançados níveis ainda mais altos, chegando aos patamares das empresas referência no mercado que é o *rating* A.



6. APRIMORAR A GESTÃO DE PROCESSOS COMO ATIVIDADE
ESSENCIAL, GARANTINDO MAIOR

AGILIDADE, EFETIVIDADE E PARTICIPAÇÃO



6.1. INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

HEALTHTECHS

A criação de parcerias com *start-ups* é uma das maneiras de implementar inovação aberta e promover a incorporação de soluções para desafios e oportunidades em todos os âmbitos da cooperativa. E, no ano de 2022, foram firmadas parcerias com duas *start-ups* com foco assistencial, a *Brain4Care* e a *Laura*.

A *Brain4Care* é uma *healthtech* de tecnologia pioneira no monitoramento não invasivo de variações da complacência intracraniana. O dispositivo fornece à equipe médica informações adicionais, por meio de relatórios e gráficos com curvas da morfologia intracraniana, que auxiliam no diagnóstico, favorecendo a evolução do paciente e segurança para a conduta médica.

A *start-up* *Laura*, módulo de Deterioração Clínica, é um *software* que utiliza de computação cognitiva e machine learning, que, por meio da integração dos dados do prontuário eletrônico, é capaz de antecipar risco de infecções generalizadas (sepsis) em pacientes internados e alertar a equipe assistencial através da classificação de risco de piora clínica do paciente. A predição do estado clínico pode reduzir a taxa de mortalidade, a redução no tempo médio de internação e, conseqüentemente, os custos assistenciais.

A parceria com *start-ups* contribuiu para que o Sistema Unimed conquistasse o primeiro lugar na categoria Serviço de Saúde no ranking das 100 *Open Start-ups* 2022. O reconhecimento valoriza a busca por soluções inovadoras e o compromisso com a consolidação da marca.

Além da contratação de soluções através das *healthtechs*, o desenvolvimento interno de projetos também é uma prática. Com a abordagem do *Design Thinking*, foi mapeada a jornada do paciente oncológico de mama, realizadas entrevistas com os principais envolvidos no processo e feita a ideação da solução, que tem como principal objetivo reduzir o tempo entre a etapa do diagnóstico e o início do tratamento. Os resultados deste projeto serão colhidos no próximo ano com a perspectiva de ampliação.

Neste ano, foi concluído o projeto Jornada do Cliente Particular, que permite ao cliente que ainda não é beneficiário Unimed, a realização da compra de exames de imagens e laboratório, com total autonomia, desde o agendamento ao pagamento do serviço. Esta facilidade está disponível através do aplicativo e no site da Unimed Sorocaba.

PROGRAMA UNIDEIAS

O Programa Unideias é um canal acessível para médicos cooperados e colaboradores exporem suas ideias, como iniciativa de promover mudanças visando resultados positivos, benéficos e sustentáveis.

Em julho de 2022, o programa foi reestruturado com o objetivo de incentivar o pensamento inovador dentro da organização, estimular a criatividade e fortalecer a cultura de inovação. Desde então, foram analisadas 39 ideias e premiadas 04 delas:

- Reciclagem de blister de comprimidos para compra de cadeira de rodas;

- Acessibilidade para bebedouros;
- Integração de centro de custos em todas as plataformas da Unimed Sorocaba;
- Confecção de cabos de energia para Camas Volker.

O autor das ideias implantadas recebeu um prêmio como reconhecimento, o que valoriza a participação e o engajamento.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os avanços tecnológicos ocupam um espaço importante, seja no âmbito profissional ou pessoal. Muitas das tecnologias que são utilizadas hoje, e que são imprescindíveis para nossa rotina, não existiam há dez anos.

Diante dessa realidade, a Unimed Sorocaba iniciou há 2 anos uma jornada de transformação digital, incorporando inovações tecnológicas nas áreas de assistência médica e de promoção da saúde, com o objetivo de melhorar a experiência digital dos beneficiários junto aos serviços oferecidos pela cooperativa.

A principal ferramenta utilizada é o Aplicativo Unimed Sorocaba, que engloba a íntegra do histórico de saúde do cliente. Por este app é possível realizar o agendamento de exames e consultas, acesso ao cartão virtual, consulta de preços da farmácia, obter o guia médico e os resultados de todos os exames, de laboratório e imagem. Além disso, é possível também obter informações sobre passagem por internação e pronto-socorro, utilização do plano, dentre outros. A Unimed Sorocaba fechou 2022 com 96.622 usuários com o App Unimed Sorocaba.

Consultórios Integrados – Para que o App fosse viabilizado com todas as vantagens, foi necessário aprimorar o Prontuário Médico Eletrônico, o mesmo que os médicos dispõem em seus consultórios. Batizado como *Clinic*, o novo prontuário oferecido pela Unimed Sorocaba a seus cooperados é capaz de centralizar o acesso aos exames dos beneficiários da Unimed, trazendo históricos dos pacientes, receituário digital, resultado de exames e solicitação eletrônica (sem guia), além de diversos outros recursos, como a telemedicina. No total, 343 médicos cooperados já utilizam o prontuário *Clinic*.

6.2. GESTÃO DAS OPERAÇÕES

• Inteligência em Saúde

Em seu primeiro ano de existência, o setor de Inteligência em Saúde estabeleceu a missão de identificar oportunidades de redução de custos e otimização de processos por meio de análises de dados, proporcionando informações que auxiliem os gestores na tomada de decisão.

Em parceria com a TI e utilização de *Business Intelligence* (BI), o setor iniciou a construção de indicadores e *dashboards* que possibilitam uma visão detalhada do Plano de Saúde, com melhor gerenciamento da produtividade e desenvolvimento das operações.

Através da criação de BI, foram revisadas as parametrizações dos grupos de serviços, bem como dos dados enviados à ANS quanto às obrigações legais, com o objetivo de garantir a integridade, segurança e padronização das informações. Tal ação possibilitou análises internas mais efetivas, como também um melhor monitoramento diagnóstico dos resultados frente ao mercado.

• Faturamento Digital – Contas Médicas

A Unimed Sorocaba, desde junho/2022, aderiu ao faturamento 100% digital. Essa ação eliminou a circulação de papel para o faturamento de contas da cooperativa e melhorou significativamente a qualidade da informação enviada pelos cooperados e credenciados, além de aumentar a segurança e previsibilidade financeira. Foi possível também a disponibilização para conferência do faturamento no momento do envio para a Unimed, possibilitando o acesso *on-line* à produção médica e a redução no prazo da liberação do demonstrativo de pagamento. Além de maior agilidade e segurança, o custo anual evitado do setor de contas

médicas foi de mais de 51 mil reais, só com armazenamento de guias.

• Auditoria e Regulação

Com o aumento do número de beneficiários e consequente aumento de demanda por autorizações, em 2022, foram implantadas diversas ações no setor, visando atender a demanda e diminuir burocracia, entregando resultados mais eficientes. O *Fast Track* foi um dos acontecimentos marcantes no segundo semestre, que, em parceria com o setor de suprimentos, iniciou a padronização das órteses, próteses e materiais especiais (OPME), garantindo melhores negociações, agilidade no tempo de emissão de senha e melhor conforto aos médicos e beneficiários. Só nos primeiros quatro meses de implantação, houve 23% de redução nas autorizações de OPME.

Com intuito de integrar processos, melhorando resultados e reduzindo custos, os setores de auditoria de enfermagem do HMS e o antigo serviço social da operadora foram incorporados ao setor de Auditoria e Regulação. Houve também a automatização do envio de negativas por ofício, com amparo do novo comitê de negativas, que tem como função avaliar Notificações de Investigação Preliminar (NIPs), ações judiciais e negativas de alto impacto, com foco na mitigação de riscos à operadora.

Outras ações foram consolidadas em 2022, garantindo a efetividade e gestão dos processos, como: uso do sistema *Clinic* para solicitações de materiais, iniciado pelo dispositivo intrauterino (DIU); notificações de utilização do plano no app da Unimed Sorocaba; fortalecimento da auditoria concorrente, inclusive em pacientes de internação domiciliar.

• Gestão de Relacionamentos Unimed

Em 2022, o setor aprimorou sua identidade com foco na área de relacionamento com outras Unimed, com participação ativa no Comitê Estadual de Intercâmbio, divulgando nossas boas práticas aos membros do grupo, como o Agendamento On Line e o App Unimed Sorocaba. Por meio da Unimed FESP, foi proporcionado o Treinamento do Manual de Intercâmbio para todas as áreas que possuem interface operacional com o sistema Unimed, qualificando nossos colaboradores. Por meio de relacionamento, foi identificado um redirecionamento de beneficiários de intercâmbio que estavam em serviço particular de terapias especializadas, movimentando a demanda para rede, tendo como oportunidade a venda de serviços. Neste ano também ocorreu a unificação do setor, de autorização do hospital com a equipe da operadora, padronizando processos e otimizando autorização.

• Rede Credenciada

No ano de 2022, a rede credenciada, alinhada com o planejamento estratégico da Unimed Sorocaba, desenvolveu ações voltadas ao aprimoramento do valor em saúde, por meio do Programa de Avaliação e Qualificação de Prestadores – PAQ, que tem como objetivo monitorar a manutenção do credenciamento de todos os prestadores da Unimed Sorocaba em toda sua extensão. Para viabilizar os requisitos que promovem uma educação continuada em saúde, contamos com o IEPE – Instituto de Ensino e Pesquisa da Unimed Sorocaba, responsável por disponibilizar treinamentos para a nossa rede.

Seguindo na linha que visa estimular uma melhor gestão financeira, ainda em 2022, a rede credenciada obteve resultados consideráveis

com a execução do projeto Subsídio Zero que, em negociação com os prestadores, já obteve a marca de, aproximadamente, R\$ 810.656,12 em custos evitados para a instituição. O setor realiza constantemente a análise da produção dos prestadores, para identificar oportunidades para a verticalização de serviços na rede própria. Foram adequados os contratos firmados com toda a nossa rede prestadora aos critérios de segurança da informação estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018), garantindo sigilo e proteção durante e após a vigência do contrato. Além disso, com o objetivo de tornar mais eficiente o controle de demandas diversas do setor, o nosso Portal do Prestador sofreu uma grande atualização, permitindo a centralização das informações da nossa relação com os prestadores. Durante o ano, dentro do universo de prestadores com personalidade jurídica, 96 análises de credenciamento foram realizadas resultando em 53 visitas técnicas.

Os contratos geraram 137 reajustes e renegociações de valores, 1054 movimentações de corpo clínico e 11 descredenciamentos. Visualizando o universo de cooperados em relação à manutenção de endereço, houve 37 inclusões, 47 alterações e 31 inativações. Além desses dados, houve 48 inclusões de procedimento.

6.3. GESTÃO DA **QUALIDADE**

O sistema de gestão da qualidade da Unimed Sorocaba engloba todas as unidades da cooperativa. No Hospital Unimed Sorocaba – Dr. Miguel Soeiro, conta com um Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente para estabelecer diretrizes e processos que identificam e priorizam setores e pontos críticos para o sucesso nessas oportunidades. A instituição pratica uma série de padrões reconhecidos internacionalmente, com o auxílio das normas de acreditação, que se desdobram em processos, protocolos e indicadores. Merece destaque o Núcleo de Segurança do Paciente, que é composto pela equipe da Qualidade, representantes das áreas do hospital, da unidade de emergência e diagnóstico da Zona Norte, coordenadores médicos, gerentes corporativos, coordenadores de áreas, bem como pelos diretores técnico e clínico, que tem por objetivo promover agilidade para que as ações de qualidade e segurança do paciente sejam implementadas em toda a instituição. Em fevereiro, fomos reacreditados na norma HIMSS Stage 7 pela segunda vez, consolidando, assim, a busca pela inovação e integração dos processos com o auxílio da tecnologia, valores explícitos em nossa visão organizacional e nos colocando em uma posição de referência dentro do cenário de assistência hospitalar, uma vez que no Brasil existem apenas 06 hospitais acreditados neste nível.

Neste ano também, o Hospital Unimed Sorocaba foi reacreditado pela *Joint Commission International*, atestando novamente o compromisso em garantir padrões internacionais de excelência, qualidade e segurança na assistência hospitalar. O trabalho foi árduo e envolveu a dedicação de todas as áreas do hospital, além de vários profissionais médicos, assistenciais, administrativos e de apoio, garantindo, desta forma, a disseminação dos conceitos na instituição e a padronização na execução dos processos. Foram avaliados cerca de 1.176 elementos de mensuração,

nos quais foi obtida conformidade em 97% dos elementos e conformidade parcial em apenas 3%, ficando apenas um elemento de baixo risco como não conforme.

O ano de 2022, também foi marcado pelo início do projeto de implantação do *Command Center* no HMS, pelo qual será possível monitorar diversos processos em tempo real e, conseqüentemente, a nossa tomada de decisão será mais assertiva, auxiliando na melhoria contínua dos nossos resultados. A ferramenta ainda está em fase de ajustes, previsto para que, em 2023, possa ser utilizada em sua plenitude, englobando o monitoramento de processos assistenciais e administrativos.

Outros esforços realizados durante o ano se voltaram para a implantação das normas RN 507 na operadora e ONA na Unidade Avançada Zona Norte, além da manutenção das acreditações PALC (Programa de Acreditação de laboratórios Clínicos) e PADI (Programa de Acreditação em diagnóstico por imagem), normas que trazem requisitos voltados ao fortalecimento da segurança do paciente nas áreas de diagnóstico.

6.4. DESENVOLVIMENTO EM **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Buscando aprimorar o desempenho dos sistemas de gestão, no ano de 2022, foi adquirido o novo servidor de banco de dados Exadata, que permite a execução com alto desempenho e segurança, em uma infraestrutura moderna e escalável, com investimento de R\$ 5.300.000,00. Também foram adquiridos servidores de aplicação Dell, com investimento de R\$ 700.000,00, somando um montante de R\$ 6.000.000,00.

Outro foco do setor de Tecnologia da Informação foi na estratégia da experiência do usuário na Jornada Digital, promovendo a adesão ao uso do App, alcançando mais de 96.000 *downloads*, e a adesão de 38% dos médicos ativos do consultório no uso da ferramenta *Clinic*. Também foram desenvolvidos outros projetos, que geraram impactos muito positivos aos processos aos quais eles foram implantados:

- Criação da área de *Analytics* – BI que fomentou a cultura de dados na gestão, promovendo o uso e análise de dados pelas equipes, tornando a gestão mais eficiente e estratégica;
- Entrega do novo portal de empresas, desenvolvido pela própria equipe de TI, promovendo para as empresas uma gestão mais eficiente dos planos de saúde de seus colaboradores;
- Desenvolvimento, em parceria com a área de Hotelaria, do UnimedGO, serviço para facilitar a jornada do paciente dentro do HMS;
- Implantação do serviço *Anestech*, sistema para controle eletrônico da ficha anestésica.



7. ESG



7.1. DESENVOLVIMENTO **SUSTENTÁVEL**

O conceito clássico de desenvolvimento sustentável, ou seja, preocupar-se com a estabilidade do tripé ambiental, social e econômico, tem norteado a Unimed Sorocaba ao longo de sua existência. Está inclusive no DNA da cooperativa, haja vista que um dos princípios do cooperativismo é a preocupação com a comunidade, considerando o seu conceito mais amplo, que envolve a sociedade e o meio ambiente. Desta maneira, tratar de temas relacionados à ESG, é tratar de temas que estão nos princípios e no DNA da cooperativa.

Neste sentido, a Unimed Sorocaba publica o relatório de gestão e sustentabilidade no modelo GRI desde 2012, mantendo-o para consulta em seu portal desde então. Utiliza como um guia de conduta o Pacto Global, lançado no ano 2000, pela Organização das Nações Unidas (ONU), que propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta.

Por meio do seu Hospital, participa ativamente da Agenda dos Hospitais Verdes e Saudáveis, a abordagem inclui as principais áreas de atuação para a melhoria do desempenho ambiental e maior sustentabilidade no setor da saúde. O Hospital Dr. Miguel Soeiro (HMS) aderiu a essa rede nos objetivos: saúde pelo clima, energia e resíduos. O Hospital também aderiu aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, por meio de programas e projetos desenvolvidos pela Unimed Sorocaba, são trabalhados todos os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) instituídos pela ONU, a fim de promover ações socialmente justas, ambientalmente corretas e economicamente viáveis em prol da sociedade atual e das futuras gerações. Estas ações podem ser conferidas no site do Selo Social de Sorocaba: www.selosocial.com/unimedsorocaba.

Com avanço da agenda ESG, a Unimed Sorocaba aprimorou aspectos importantes de governança, tal como a criação de uma área exclusiva responsável por Governança, Riscos e Compliance, implantação da auditoria interna, desenvolvimento de ações para o fortalecimento de instrumentos normativos, entre outros.



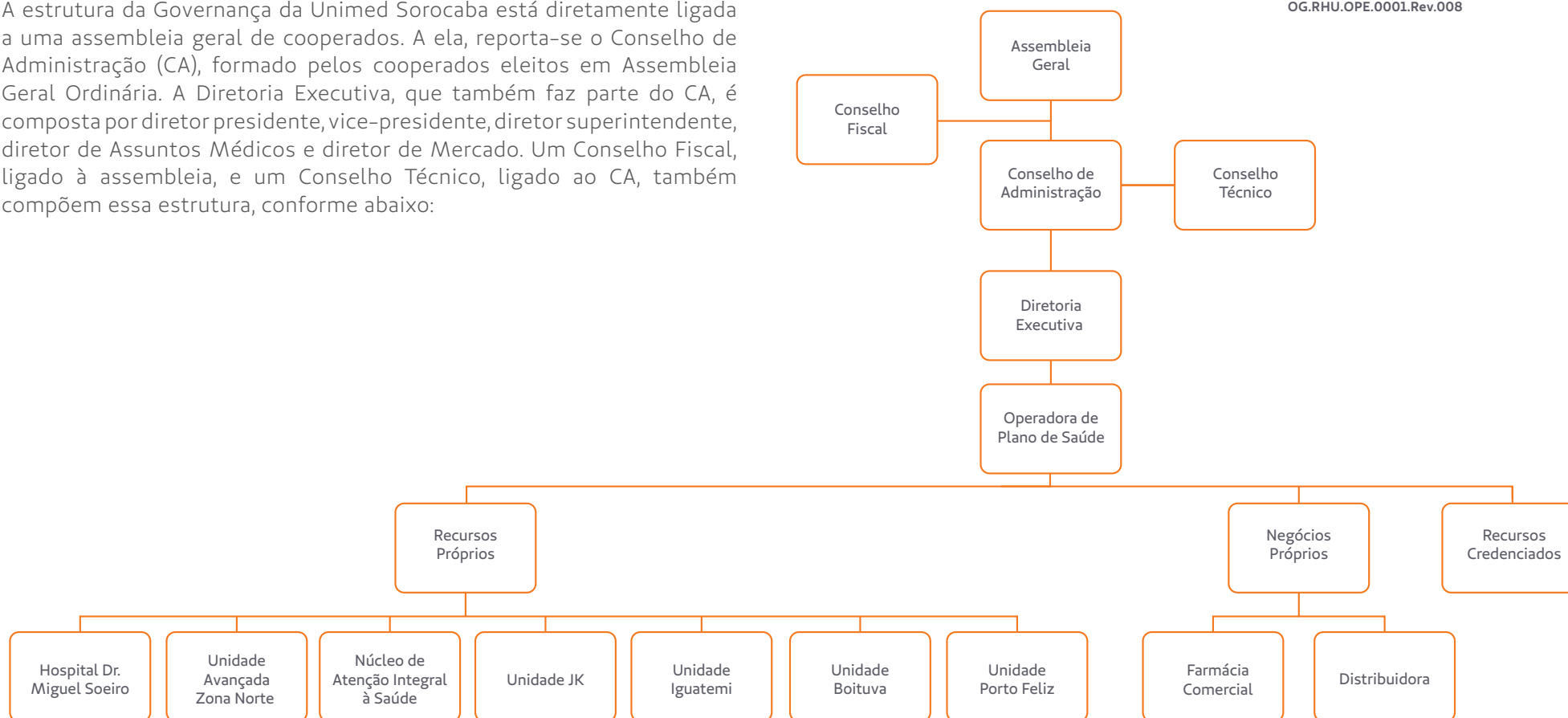
7.2. GOVERNANÇA

7.2.1. ESTRUTURA DA GOVERNANÇA

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17 e 2-18)

A estrutura da Governança da Unimed Sorocaba está diretamente ligada a uma assembleia geral de cooperados. A ela, reporta-se o Conselho de Administração (CA), formado pelos cooperados eleitos em Assembleia Geral Ordinária. A Diretoria Executiva, que também faz parte do CA, é composta por diretor presidente, vice-presidente, diretor superintendente, diretor de Assuntos Médicos e diretor de Mercado. Um Conselho Fiscal, ligado à assembleia, e um Conselho Técnico, ligado ao CA, também compõem essa estrutura, conforme abaixo:

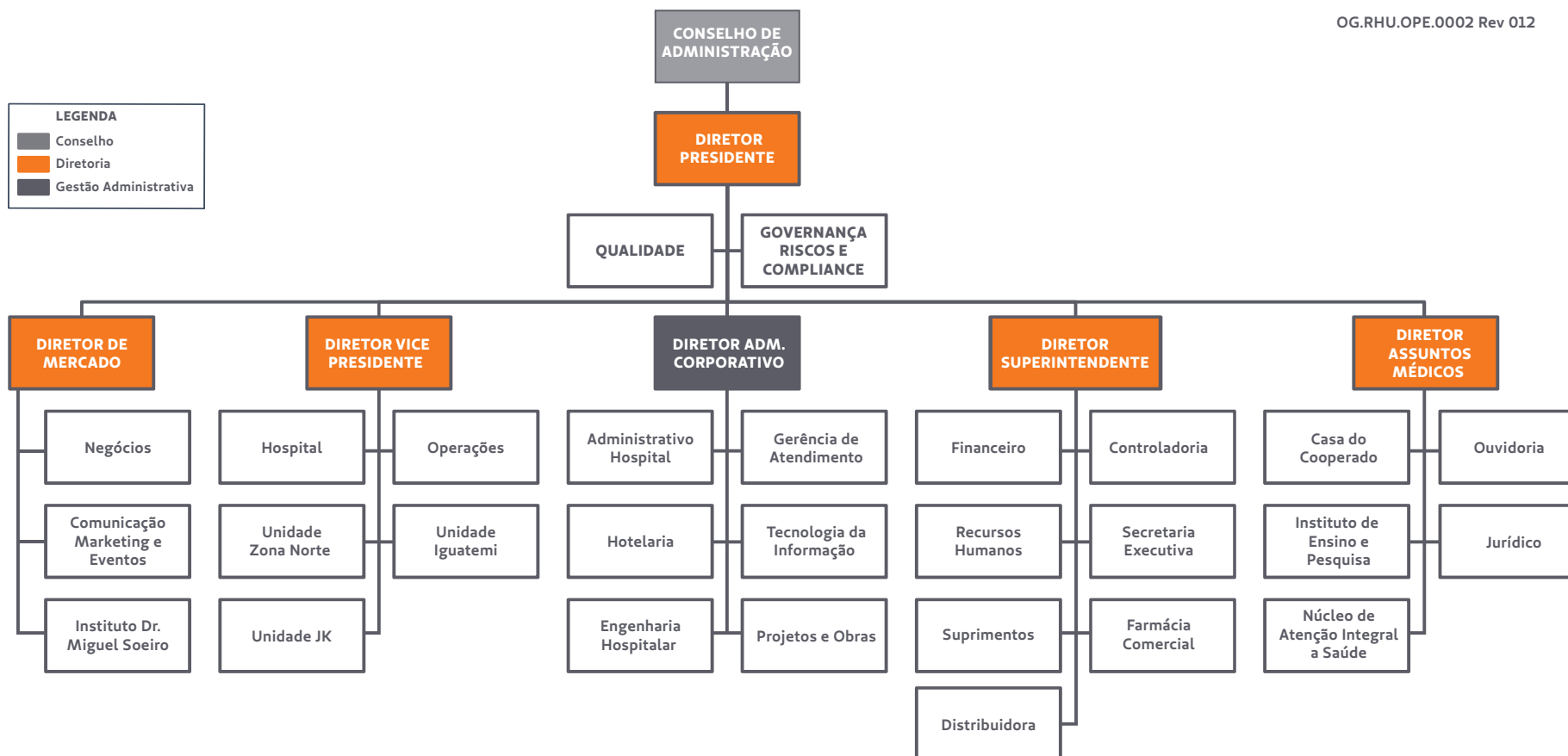
OG.RHU.OPE.0001.Rev.008



Organograma Funcional Corporativo

O Organograma Funcional Corporativo apresenta a composição das áreas e para quais diretorias se reportam.

OG.RHU.OPE.0002 Rev 012



A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração realizam reuniões semanais e mensais, respectivamente. Nesses encontros, são tratados assuntos relativos ao desempenho econômico, ambiental e social da organização; são deliberadas ações para correções e melhorias, além de serem apresentados, discutidos e deliberados assuntos de ordem crítica, que exigem atuações imediatas. Estes incluem saúde econômico-financeira, planejamento estratégico, gestão de riscos corporativos, segurança do cliente, satisfação do cliente, saúde e segurança do trabalhador, relacionamento com o cooperado, dentre outros. Por ocasião destas reuniões, é realizada a autoavaliação de desempenho da gestão como um todo.

Também são realizadas avaliações de desempenho anual por parte do presidente, dos demais diretores executivos e diretorias de recursos próprios. De acordo com os resultados obtidos, são traçadas as propostas de melhoria no desempenho individual de cada executivo.

Também são realizadas reuniões quinzenais da Diretoria Executiva com a diretoria do HMS. Com outras unidades da cooperativa, as reuniões são realizadas quando necessário, com o objetivo de tratar de assuntos referentes ao desempenho geral dos recursos próprios, aquisição de equipamentos, tratativas para desvios de processo, alocação de recursos humanos e financeiros, gestão do corpo clínico, entre outros.

Nas assembleias ordinárias e extraordinárias, houve a participação significativa dos cooperados, média de 24%. As preassembleias se fortaleceram ainda mais em 2022, foram realizadas 3 com a participação de 1.308 cooperados.

No que diz respeito às iniciativas estratégicas desenvolvidas no âmbito da governança, em 2022, foram empenhados esforços para aquelas que contribuem com o objetivo estratégico de fortalecer o modelo de Governança Corporativa, a partir de um estudo bastante aprofundado, foi realizada a alteração estatutária, votada em assembleia, acrescentando e suprimindo disposições contidas neste, de forma a permitir o ingresso de pessoa jurídica no quadro social da cooperativa.

Participação em Associações

(GRI 2-28)

A Unimed Sorocaba considera estratégica a sua participação em todas as instâncias do Sistema Unimed. Desta forma, além de participar de assentos em conselhos de administração, assembleias, diretorias, comitês e subcomitês, também contribui com recursos financeiros, com chamada de capital, quando necessário. Outro fator importante é a participação constante nos eventos promovidos pelo Sistema, como simpósios, capacitações, *workshops*, entre outros.

Em 2022, a Unimed Sorocaba passou a fazer parte também da Associação dos Estabelecimentos Hospitalares e Congêneres do Sistema Unimed – AHUSP.

PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA UNIMED

Unimed do Brasil	Participação em eventos (convenções, fórum e seminários) Subcomitês de Hospitais, Colégio Nacional dos Auditores
FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo)	Participação no Conselho de Presidentes e Conselho Fiscal e Assembleias
Unimed Nacional	Participação nas reuniões do Conselho de Administração e Assembleias.
Unimed Sudeste Paulista - Federação Intrafederativa	Participação no Conselho de Presidentes, Conselho Fiscal e Assembleias.

Composição do Conselhos e Comitê por Gênero

(GRI 4051-1)

NOME DO COMITÊ	% HOMENS	% MULHERES
Conselho de Administração	71%	29%
Conselho Fiscal	67%	33%
Conselho Técnico	80%	20%
Comitê de Especialidades	65%	35%
Comitê Estratégico Corporativo	55%	45%
Comitê de Conduta e Ética	38%	63%
Comitê de Gestão de Riscos Corporativos	57%	43%
	61,54%	38,46%

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

(GRI 416-1)

No ano de 2022, a Unimed Sorocaba deu continuidade aos trabalhos de ajuste dos processos de Gestão de Riscos e Controles Internos, de forma a atender os requisitos da Resolução Normativa RN518/2022-ANS (antiga RN443/19), com o objetivo de fortalecer a cultura interna de gestão de riscos em seus processos, buscando a diminuição dos riscos de solvência e a sustentabilidade do negócio, sendo que os resultados deste esforço culminam na proteção dos interesses dos beneficiários de planos de

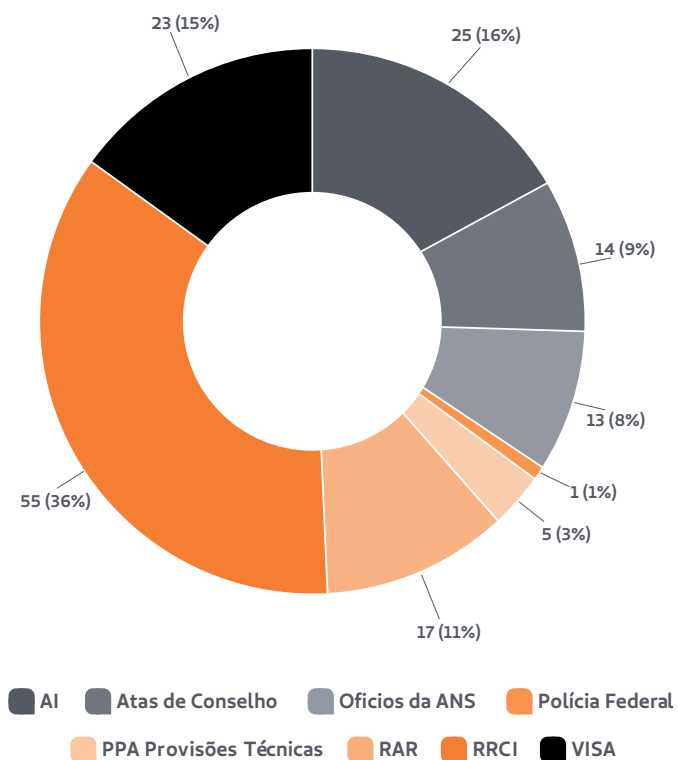
saúde, dos cooperados e dos colaboradores.

Para isso, houve a necessidade de fazer algumas mudanças estratégicas no organograma funcional, a centralização dos processos de Governança, Riscos e Compliance em uma única gerência e a criação da Auditoria Interna, com equipe terceirizada pela empresa PP&C, fortalecendo ainda mais todo o processo de Cultura de Risco na Unimed Sorocaba. Também foi criado o Comitê de Riscos, com o objetivo de ser um fórum para discutir os principais assuntos identificados no gerenciamento de riscos.

Essas mudanças permitiram um avanço ainda maior nos processos preconizados pela RN 518, como o tratamento de recomendação e práticas mínimas de gestão de Riscos e Controle Interno, pode-se destacar:

Tratamento de Recomendação: foi apresentado ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva, o relatório anual de tratamento de recomendação do período de 2020 a 2022, no qual foram registradas 153 recomendações, que fomentaram 191 planos de ação, envolvendo 34 setores. Segue abaixo o resumo percentual de recomendações geradas por origem.

Percentual de Recomendações por Origem

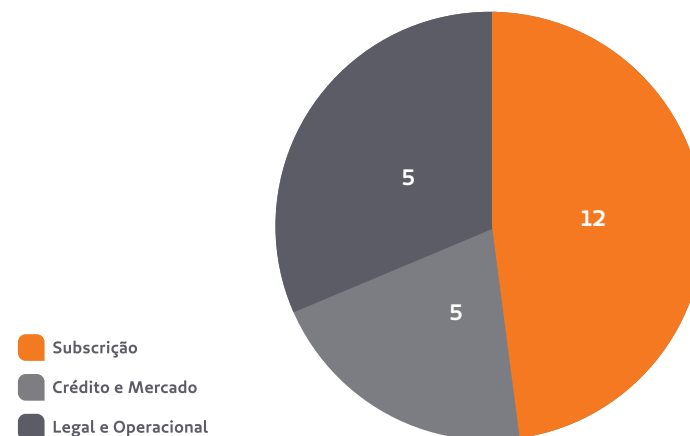


Legenda
 AI - Auditoria Interna
 PPA - Procedimento Pr eviamente Acordado
 RAR - Relatório de Análise de Risc o
 RRCI - Relatório Cir cunstanciado de Contr oles Internos
 VISA - Vigilância Sanitári a

Das recomendações apresentadas à diretoria em 2022, para 94% houve deliberação para mitigação dos riscos. Para o restante das recomendações houve deliberações de aceite e transferência do riscos que o parecer da diretoria foi de aproximadamente 94% de mitigação, 4,5% dos riscos foram aceitos e 0,65% transferidos. Com relação aos planos de ação, 119 foram finalizados; 46 iniciados; 15 a iniciar; 9 canceladas e 2 aguardando.

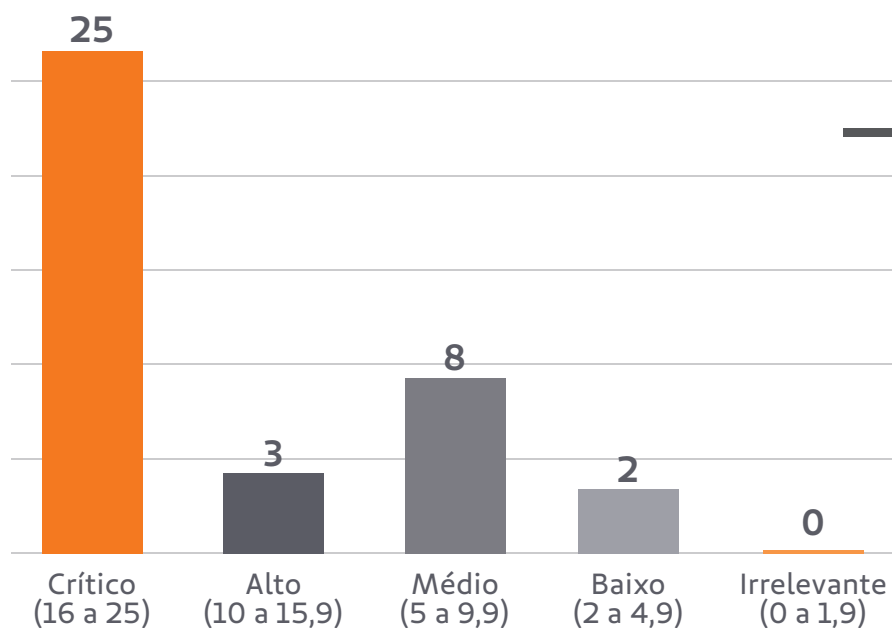
Mapeamento de Riscos Corporativos: foi apresentado ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva o resultado de 2022 quanto ao mapeamento de riscos corporativos, por meio do qual foram priorizados os tipos de riscos preconizados na RN518/22, Subscrição, Crédito-Mercado e Legal-Operacional.

Quantidade de Riscos Mapeados por Tipo

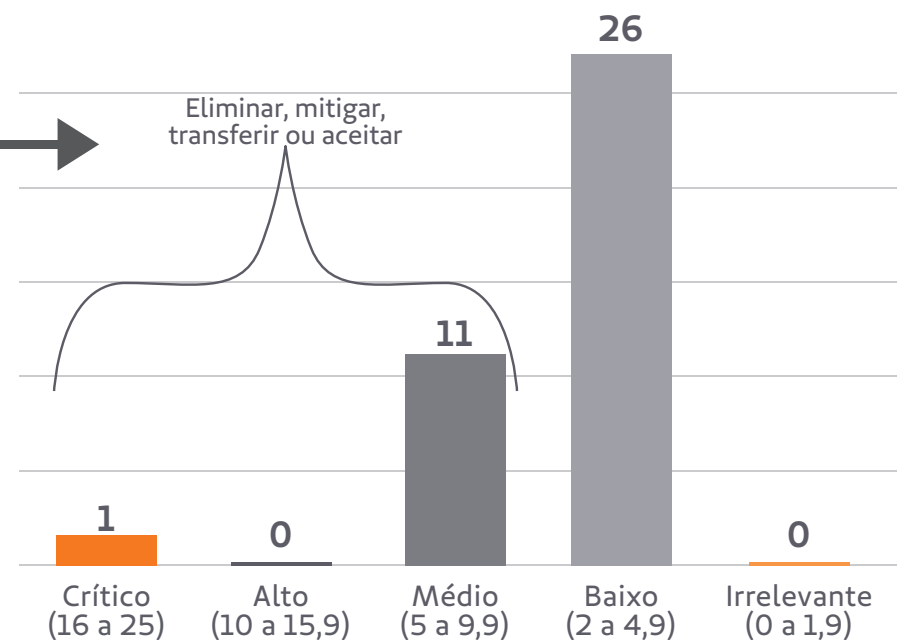


Tratamento dos Riscos Identificados: ainda neste contexto, foram analisadas as tratativas necessárias para cada risco, com a identificação de controles de mitigação existentes para cada fator de risco, trabalho este realizado junto à 1ª linha, com a análise e medição do grau de risco inerente e residual, conforme segue:

Fatores de Riscos Inerentes (sem Controle)



Fatores de Riscos Residuais (com Controle)



Observa-se que houve uma diminuição significativa dos riscos críticos com a aplicação dos controles.

Planejamento Estratégico Organizacional

Dando continuidade ao Planejamento Estratégico para o biênio 2020-2022, o ano de 2022 foi marcado pela entrega de várias iniciativas estratégicas previstas e do alcance de metas estratégicas importantes. Os seus resultados foram acompanhados pela Diretoria Executiva, Conselhos e Gestores. No total, foram 16 reuniões para discussão da estratégia, acompanhados 44 projetos, sendo que 27 foram concluídos.

A Unimed Sorocaba conta com um escritório de projetos estratégicos, ligado ao GRC respondendo diretamente ao Diretor Presidente, que orienta quanto à metodologia aplicada na implantação de todas as iniciativas estratégicas, além de acompanhar, monitorar e reportar os resultados obtidos.



Projetos e Processos Finalizados no PE 2020-2022

GOVERNANÇA CORPORATIVA E RESULTADOS PARA OS COOPERADOS

Adequação à Resolução RN443

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

Desenho e implementação do novo modelo de governança corporativa da Unimed Sorocaba

Estruturar uma área/processo de relacionamento com o cooperado – Clube de Benefícios para os cooperados

CLIENTES E MERCADOS

Nova farmácia comercial (Zona Norte)

Reestruturação do Instituto Dr. Miguel Soeiro

Reestruturação do posto de atendimento e ampliação da coleta laboratorial em Boituva e Porto Feliz

Distribuidora de medicamentos Unimed Sorocaba

Portal da Transparência Unimed Sorocaba

Ampliar a oferta de alta complexidade no HMS

Ampliação da rede credenciada em toda área de abrangência (hospitais e clínicas de imagem)

Integração dos setores: Área de Negócios + MKT + Eventos

Reestruturação da área de negócios e diversificação de produtos

Reestruturação do setor de Comunicação e Marketing

INOVAÇÃO E PROCESSOS INTERNOS

VOC - Controle Virtual de Operações para Ressonância Magnética

Tomografia Zona Norte

Unidade Administrativa (atual unidade executiva)

Implantação de ferramenta de BI (*Business Intelligence*) na operadora Unimed Sorocaba

Ferramenta de performance por CID (DRG) – Fase II

Projeto Diminuição

Aperfeiçoar as estruturas da APS

Estruturar o Centro de Reabilitação – NAIS

JCI - Versão 7 (*Joint Commission International*) – HMS

Estruturação de um Núcleo de Inovação – Foco em tecnologias médicas e processos

Unidade operacional. Alterado para Nova Unidade Administrativa

Ampliação dos serviços de Diagnóstico de Imagem no Iguatemi

Ampliação dos serviços de Vacinas no Iguatemi

Implantação de plataforma Chatbot via WhatsApp Business API

Estruturar novos serviços assistenciais da Unimed Sorocaba – Pronto Atendimento na Zona Norte

Programa de Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed

Subsídio Zero (Unimed Sorocaba Melhor Amanhã)

Aterro Zero fase II

Revisão de processo - Centro Cirúrgico

Aperfeiçoar a Atenção Domiciliar

Melhorias nos serviços de Hotelaria da Santa Casa de Porto Feliz

APRENDIZADO E CRESCIMENTO DAS PESSOAS

Estruturação do Instituto de Ensino e Pesquisa da Unimed Sorocaba – IEPE

Capacitação em emergências médicas e avaliação de desempenho do corpo clínico do HMS

Programa de Bolsa de Estudos

Capacitação de profissionais em gestão de processos

Planejamento Estratégico Ciclo 2023 / 2025

2022 foi também o ano da revisão da estratégia, o projeto foi estruturado se baseando na análise e aprofundamento do cenário de mercado atual e nos desafios de gestão. Foram realizadas reuniões, *workshops* e entrevistas envolvendo mais de 100 profissionais de todas as áreas da operadora e do Hospital.

Principais atividades:

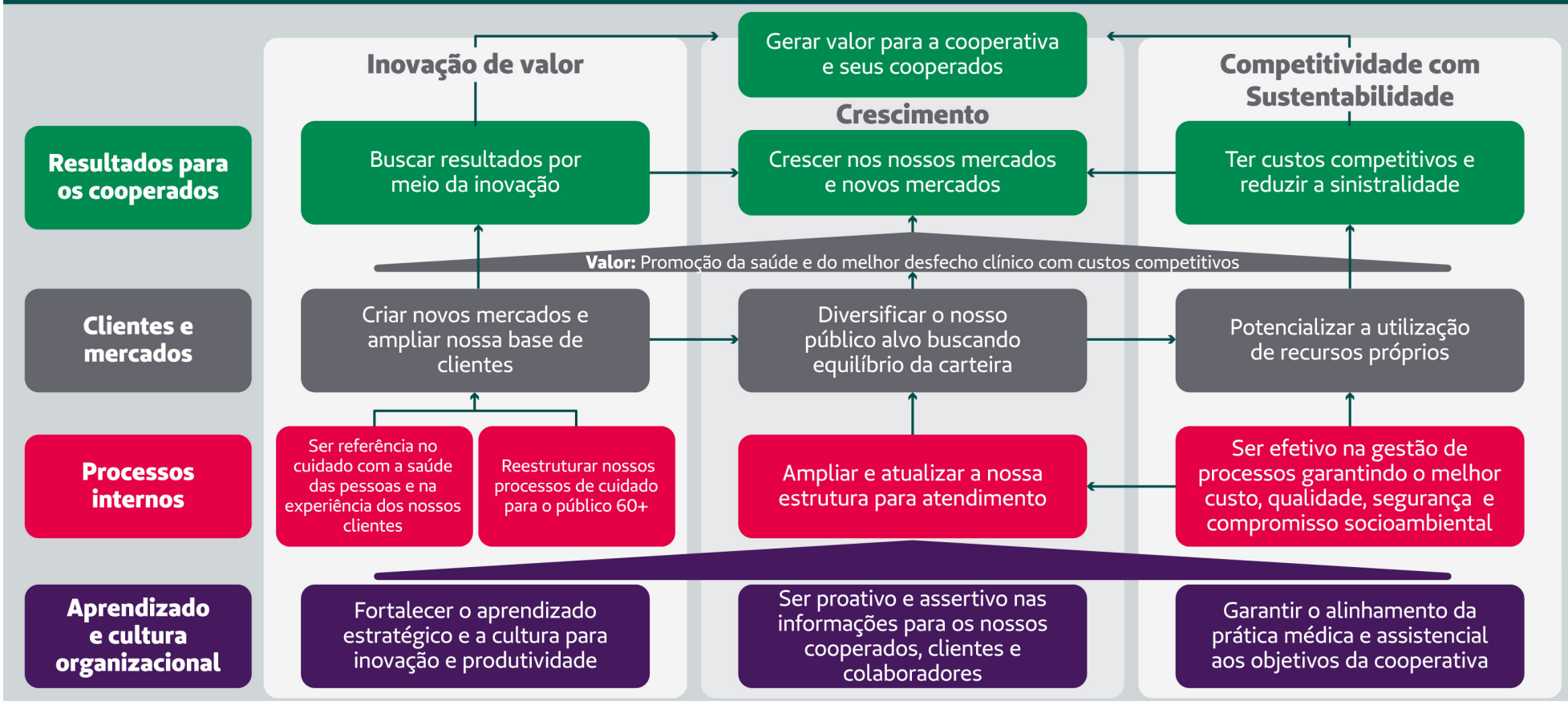
- Definição do Propósito e Manifesto da Unimed Sorocaba;
- Revisão da Identidade Organizacional (Missão, Visão, Valores);
- Novo Mapa Estratégico, contemplando objetivos estratégicos, proposta de valor, indicadores e metas;
- Definição dos FCSs - Fatores Críticos de Sucesso para cada objetivo das perspectivas do Mapa Estratégico;
- Revisão do Portfólio de Projetos estratégicos e Portfólio de Iniciativas;
- Sensibilização para a Metodologia de OKRs, que será implementada para acompanhamento das entregas estratégicas durante o ciclo.





Mapa Estratégico 2023 - 2025

VISÃO – Ser reconhecida como uma das instituições que prestam os melhores serviços de saúde do país, referência no atendimento médico, inovação, tecnologia e experiência do cliente.



TB.DEX.OPE.0006.Rev.002

PROJETOS DE DESTAQUE EM GOVERNANÇA

O Programa Unimed Sorocaba Melhor Amanhã

Em 2022, nasceu o Programa Unimed Sorocaba Melhor Amanhã, focado na redução de sinistralidade, buscando a sustentabilidade da cooperativa por meio do envolvimento de diversos setores e desmembramento de 10 projetos estratégicos a curto prazo.

Projetos:

- **Conscientização dos Cooperados:** iniciativa da Inteligência em Saúde, apresenta aos cooperados, nos Giros Quinzenais, informações estratégicas de melhor usabilidade de recursos, bem como resultados do programa, visando envolver e estimular os cooperados na responsabilidade pelos resultados da cooperativa.
- **Faturamento Digital:** informatização dos processos através do recebimento de guias via arquivo XML, devolvendo aos prestadores a responsabilidade das informações do faturamento, otimizando o fluxo e aumento do índice de produtividade do setor de Contas Médicas, com processamento mais eficiente dos dados financeiros.
- **Auditoria *Fast Track*:** iniciativa do setor de Regulação com a implantação de nova rotina de autorização do Plano de Saúde, que, por meio de padronizações de materiais, reduz etapas burocráticas, otimizando o tempo de emissão da senha, facilitando e agilizando a experiência do paciente e do médico.

- **Automação do processo de auditoria de contas médicas:** implantação de sistema para automatizar o processo de auditoria administrativa, auditoria técnica e processos de cobrança, impactando positivamente no tempo e qualidade do faturamento.
- **Subsídio Zero:** revisão de contratos da rede credenciada, com foco em não subsidiar atendimentos de intercâmbio.
- **Desospitalização:** implantação de novo fluxo estratégico e efetivo, visando garantir a otimização dos leitos para internação, com maior rotatividade, redução de custos e racionalização dos finitos recursos da saúde.
- **Iniciativas comerciais para aumento da margem de contribuição:** aumento do ticket médio da receita.
- **Melhoria do desempenho em gestão e otimização de processos para redução de custos assistenciais no HMS:** projetos estruturados para redução de custo no hospital próprio, sustentabilidade, foco na redução de sinistralidade, envolvendo o corpo clínico através de ações de conscientização e compartilhamento dos resultados pela tríade diretoria, coordenador médico e plantonistas.
- **Otimização de materiais hospitalares no HMS:** revisão e reestruturação do fluxo de solicitações, dispensações e devoluções dos insumos hospitalares, trazendo mais dinamismo e redução de custos, sem perder a qualidade assistencial.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

(GRI 418-1)

No ano de 2022, a cooperativa concluiu o projeto de implantação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Dentre as frentes de trabalho, pode-se destacar o mapeamento dos processos sob ótica de privacidade e proteção de dados, adequações aos contratos com fornecedores e prestadores de serviço, treinamento e conscientização de colaboradores e cooperados, publicação e divulgação de documentos institucionais, como política de privacidade e segurança da informação, avisos de privacidade e resoluções normativas institucionais. Também foram criados comitês voltados ao alinhamento de processos, gestão de crise e deliberações sobre os temas de privacidade e segurança de dados. Para a Unimed Sorocaba, a LGPD não é apenas uma lei a ser cumprida, é mais um compromisso de governança e integridade para com todos os seus públicos de relacionamento.

Portal da Transparência

Criado para reforçar o compromisso para com as melhores práticas de governança, o Portal de Transparência visa aproximar a cooperativa do cooperado. Nele, podem ser encontradas informações como estrutura de gestão organizacional, planejamento estratégico, lista de gestores médicos e não médicos com suas atribuições e contatos, estatutos, regimentos, políticas de remuneração de membros cooperados que atuam em cargos administrativos, números da cooperativa e indicadores financeiros.



7.2. GOVERNANÇA

7.2.2. GESTÃO DA INTEGRIDADE

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-1, 205-2)

Em 2022, a Unimed Sorocaba estruturou uma área de Governança, Riscos e Compliance, respondendo à presidência da Cooperativa. Neste contexto, foram desenvolvidas ações para o fortalecimento da cultura da integridade e desenvolvido um programa que contempla 05 pilares: comprometimento da alta administração, instância responsável pelo plano de integridade, análise de riscos, monitoramento contínuo, regras e instrumentos.

Alinhado ao pilar de regras e instrumentos, o Código de Conduta e Ética teve grande fortalecimento e disseminação, com a aplicação de treinamentos em uma plataforma EAD, voltados a colaboradores e cooperados. O treinamento objetiva para disseminar e conscientizar sobre os principais riscos de integridade e compliance, como assédio moral e sexual, corrupção, lavagem de dinheiro, fraudes, entre outros temas que envolvem as relações interpessoais. De forma lúdica e interativa, foi possível passar todo o conteúdo e, só no segundo semestre de 2022, mais de 1300 colaboradores e 200 cooperados realizaram este treinamento. A comunicação sobre a existência, funcionalidades e instrumentos normativos (como código de conduta e regimento interno do comitê de conduta) disponíveis no Canal de Conduta e Ética também foi intensificada, por meio de comunicações internas e externas, e com a inserção de um ícone em destaque no portal da Unimed, Intranet e Portal da Transparência, este último de acesso exclusivo do cooperado.

Por meio do Canal de Conduta e Ética, a Unimed Sorocaba recebeu 88 demandas, entre denúncias, solicitação de esclarecimentos e sugestões.

Todas foram analisadas e tratadas de acordo com a sua tipificação e

característica. Trata-se de um canal terceirizado, disponível para acesso de todos os públicos, mas os contatos também podem ser feitos por telefone ou aplicativo.

Em 2022, também foi estabelecida e aprovada no Conselho de Administração uma Política de Conflitos de Interesses, que tem por finalidade estabelecer diretrizes e orientar na identificação, declaração e resolução de situações que possam apresentar ou configurar conflito de interesses na Unimed Sorocaba. Mostrando quando um integrante da organização influencia ou pode influenciar uma decisão que resulte ou possa resultar em ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou quaisquer terceiros.

Para 2023, a Unimed Sorocaba desenvolverá projetos voltados à melhoria da análise e quantificação dos riscos de integridade e, também, no avanço de ações voltadas à diligências prévias (*due diligence*) de fornecedores e prestadores de serviços.

7.2. GOVERNANÇA

7.2.3. CADEIA DE VALOR E GESTÃO DE SUPRIMENTOS

A Unimed Sorocaba conta com cerca de 800 fornecedores homologados para garantir a disponibilidade de insumos, a contratação de serviços e assegurar que todos os bens adquiridos tenham procedência idônea e estejam de acordo com a legislação vigente.

Em 2022, foram intensificadas as negociações prévias com fabricantes e operadores logísticos para a aquisição de medicamentos, materiais e equipamentos. Os acordos e contratos firmados nos possibilitaram melhores resultados financeiros com preços competitivos, prazos adequados e garantias de entrega.

Foi adotado um sistema de gestão integrado com as áreas de abastecimento visando melhor eficiência operacional, alinhamento de condutas e padronização de procedimentos. Desta maneira, no último ano, foram aprimoradas as práticas de gestão e controles, reduzindo os níveis de estoque em cerca de 2 milhões de reais, contribuindo para o aumento do giro, minimizando os custos e os riscos de perdas.

Alinhados com o compromisso da eficiência, sustentabilidade e qualidade da cooperativa, foram implantadas estratégias para redução de custos no uso de insumos, por meio da revisão da padronização, incorporação de novas marcas e ações de farmacoeconomia. O trabalho multidisciplinar das equipes técnicas com a área médica, permitiu ampliar a utilização dos biossimilares e obter uma economia anual de cerca de 4 milhões durante o ano de 2022, sem que houvesse perda da qualidade e eficácia no tratamento dos pacientes.

Além disso, com o apoio do corpo clínico, foi iniciada a implantação

do sistema *Fast Track* para os itens de OPME, com foco na otimização de fluxos entre os setores, padronização de itens, redução do tempo de cotação, garantia de melhores preços e condições diferenciadas de entrega. Na especialidade de ortopedia, os resultados somam uma economia anual de cerca de 2 milhões, além de melhorias na qualidade e no controle destes produtos.

Na área de contratos, houve o aprimoramento do sistema de monitoramento e avaliação de fornecedores, oferecendo aos gestores uma interface acessível e intuitiva, possibilitando o uso de ferramentas e informações importantes para a busca da excelência na gestão da qualidade destes fornecedores, contribuindo para aumentar a satisfação dos clientes internos. Aliado a isso, foi efetivada a revisão de todos os contratos, adequando-os à LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

7.3. MEIO AMBIENTE

7.3.1. GESTÃO AMBIENTAL

(GRI 306-1, 306-2 e 306-3)

A Unimed Sorocaba, sempre preocupada com as questões ambientais, mantém um sistema de gestão robusto e uma área que é responsável pelo gerenciamento ambiental da organização, que trabalha focada no atendimento e aplicabilidade dos requisitos legais ambientais e define diretrizes e objetivos que promovem a integração dos temas ambiental, social e de governança, às suas estratégias de negócio.

A Unimed Sorocaba possui, para cada unidade, um plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde – PGRSS, assim como uma Comissão do Meio Ambiente, composta por membros multidisciplinares que discutem trimestralmente as ações relacionadas à Sustentabilidade e ao atendimento à legislação ambiental vigente. Para verificação da aplicação das diretrizes contidas no PGRSS, são realizadas ações de monitoramento e controle, como *checklists* semanais e mensais, além de auditoria de resíduos. São mantidos também, canais de comunicação, como *e-mail* e ramais, para que as pessoas possam esclarecer, rapidamente, dúvidas acerca do PGRSS.

Para o descarte de resíduos, são contratadas empresas habilitadas para a prestação do serviço, atendendo à diretrizes internas da organização.

Esta avaliação ocorre presencialmente e são avaliados itens como: prática da coleta seletiva, controle de pragas, participações em projetos com a comunidade, trabalhos análogos e infantis, entre outros. Além disso, as conscientizações relacionadas ao tema, são trabalhadas em treinamentos específicos e eventos ambientais, como exemplo, a Semana do Meio Ambiente, sendo o setor Sistema de Gestão Ambiental responsável por ministrar esses treinamentos e executar os eventos comemorativos.

O Hospital Unimed Sorocaba faz parte da rede dos hospitais verdes e saudáveis, que tem como objetivo promover a saúde pública e ambiental, bem como a redução da pegada ecológica da assistência à saúde. Além disso, publica anualmente a calculadora de CO2 desenvolvendo planos de ação que visam diminuir tais emissões.

Os projetos socioambientais executados pela Unimed Sorocaba abordam vínculos com a comunidade e os colaboradores, são eles:

Consumo Consciente: o programa Unimed Sorocaba de Consumo Consciente visa estimular a consciência de colaboradores, clientes e cooperados quanto aos princípios dos 5Rs: repensar, recusar, reduzir, reutilizar e reciclar, o que significa, em linhas gerais, o estímulo à redução do consumo, combate ao desperdício de recursos naturais e de insumos e, finalmente, a reciclagem.

Reciclagem: consiste em projetos de reciclagem que também podem envolver a comunidade: coleta e reciclagem de bitucas de cigarro, reciclagem de uniformes, reciclagem de zíperes provenientes das bolsas plásticas, coleta e reciclagem de pilhas e baterias, coleta e reciclagem de carteirinhas de convênio, reciclagem de eletrônicos (ex.: computadores).

Além de projetos individuais nas unidades, como, por ex.: recicla intercâmbio, reciclagem de aventais de TNT, reciclagem de documentos confidenciais, entre outros.

Eu Ajudo na Lata: o Projeto Eu Ajudo Na Lata consiste na arrecadação de lacres das latas de alumínio, sua venda e posterior aquisição de

equipamentos de mobilidade e/ou cadeiras de rodas.

Adote Uma Praça: consiste na adoção e manutenção da praça professor doutor Francisco José de Barros, através de roçagens, plantios e instalações de equipamentos de ginástica.

Recicla Blister: o Projeto Recicla Blister consiste na arrecadação de blisters de alumínio, sua venda e posterior aquisição de equipamentos de mobilidade e/ou cadeiras de rodas.

A Unimed Sorocaba sabe que todo trabalho realizado agrega em resultados positivos para a organização e para a sociedade, tendo como desafio para o ano de 2023, a inserção de novos projetos para a melhoria da qualidade de vida.

Emissões de Gases de Efeito Estufa - EGEE

Em 2022 foram contabilizadas as EGEE utilizando-se da metodologia do GHG Protocol (*Greenhouse Gas Protocol*). Os resultados e notas explicativas podem ser observados no Balanço Social.



RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

(GRI 306-4 e 306-5)

TIPO DE RESÍDUO:	2019	2020	2021	2022	DESTINAÇÃO:
Banners (unidades)	29,00	11,00	10,00	10,00	Reciclagem
Baterias de No-breaks (kg)	1.672,96	616,65	1.633,85	875,10	Descontaminação/reciclagem
Bitucas de cigarros (kg)	24,10	11,57	19,98	17,51	Reciclagem
Cartões de planos de saúde (kg)	28,40	41,80	23,80	32,55	Reciclagem
Computadores e insumos (kg)	-	1.153,95	1.250,02	1.209,90	Reaproveitamento/reciclagem
Enxovais (kg)	-	2.660,00	1.340,00	3.070,00	Reciclagem energética
Gesso de construção civil (kg)	-	20 m ³	4.670,00	7.930,00	Reciclagem
Lâmpadas fluorescentes (unidades)	1.340,00	0,00	0,00	668,00	Descontaminação/reciclagem
Lâmpadas LED (unidades)	-	-	-	602,00	Reciclagem
Madeira (kg)	15.090,00	15.660,00	12.730,00	7.970,00	Reciclagem/biomassa
Metal (kg)	16.380,00	17.420,00	16.539,96	17.170,00	Reciclagem
Óleo lubrificante (litros)	0,00	400,00	0,00	0,00	Rerrefino
Óleos de cozinha (litros)	240,00	60,00	398,00	430,00	Produção de sabão até 2020 e reciclagem/biodiesel a partir de 2021
Papel/papelão (kg)	77.448,98	65.510,00	84.641,04	85.260,97	Reciclagem
Pilhas (kg)	524,85	170,75	669,65	279,25	Descontaminação/reciclagem
Placas eletrônicas (kg)	-	140,00	140,00	179,90	Reaproveitamento/reciclagem
Plástico (kg)	42.804,03	37.760,00	44.677,00	50.215,09	Reciclagem
Podas de jardim (m ³ até 2020 e kg 2021)	335,00	340,00	29.200,00	36.350,00	Aterro de inertes até 2020 e reciclagem a partir de 2021
Resíduos comuns (kg)	458.625,23	441.910,00	386.040,00	361.062,28	Aterro sanitário
Resíduos de construção civil (m ³ até 2020 e kg 2021)	292,00	440,00	132.530,00	165.480,00	Aterro de inertes até 2020 e reciclagem a partir de 2021
Resíduos perigosos de Serviços de Saúde (kg)	177.516,97	227.180,00	330.438,09	310.196,12	Autoclavagem
Vidro (kg)	1.720,00	2.360,00	1.080,00	660,00	Reciclagem

Todos os processos de destinação dos resíduos são realizados por empresas terceirizadas.

7.3. MEIO AMBIENTE

7.3.2. GESTÃO DE ÁGUA E DE ENERGIA

(GRI 303-1, 303-2, 303-4 e 303-5)

No Hospital, a Unimed Sorocaba utiliza a água fornecida pela concessionária responsável (o Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE) e de poço artesiano (Aquífero Tubarão). Os volumes de água consumidos no Hospital, por tipo de solução de abastecimento, podem ser visualizados na página 83, no gráfico Total de Água Retirada por Fonte. Em 2022, também houve consumo de água proveniente de um caminhão-pipa, total de 6m³.

No ano de 2022, o consumo de água no Hospital Unimed Sorocaba apresentou um aumento. O volume registrado em 2021 tinha sido de 4.828 m³, e, no ano passado, foi para 5.248 m³. Esse aumento pode ser atribuído ao aumento da ocupação hospitalar e ao início das obras de ampliação da instituição. É importante ressaltar que a instituição tem mantido diversas ações para redução do consumo de água, incluindo inspeções periódicas na rede hidráulica para identificação e correção de vazamentos, instalação de dispositivos para redução do consumo e o sistema de reutilização de água. É positivo destacar que o sistema de reutilização de água atingiu o pico de 4.998 m³, um aumento de 8% em relação ao ano anterior, o que indica que as ações de redução do consumo estão tendo resultados positivos. No entanto, com o aumento da ocupação hospitalar e o início das obras de ampliação, foi inevitável um aumento no consumo de água de forma global.

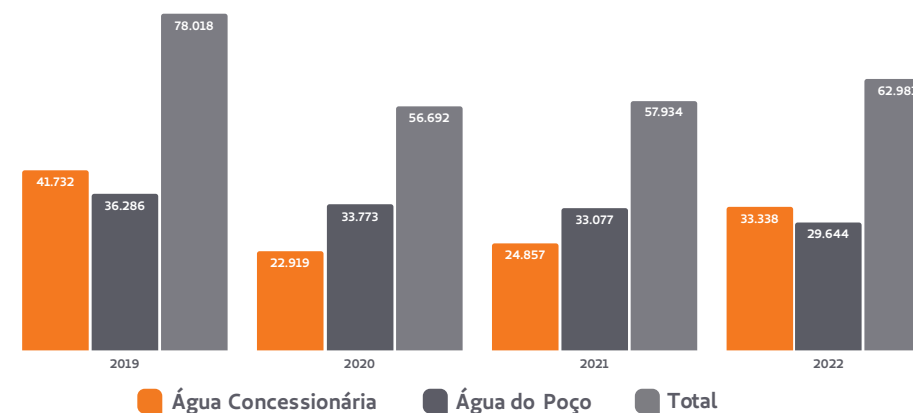
No que diz respeito à operadora, esta tem consumo de água inferior ao da unidade hospitalar, pois possui áreas basicamente de trabalhos administrativos (salvo alguns atendimentos de saúde, como coletas e exames de Raios-X). Em 2022, com a mudança da sede administrativa para o terreno onde está ocorrendo a ampliação do hospital, foi consumido um total de 5.904 m³. Antes, o abastecimento de água neste local era

exclusivo da concessionária, agora, também passou a ter contribuição do poço artesiano.

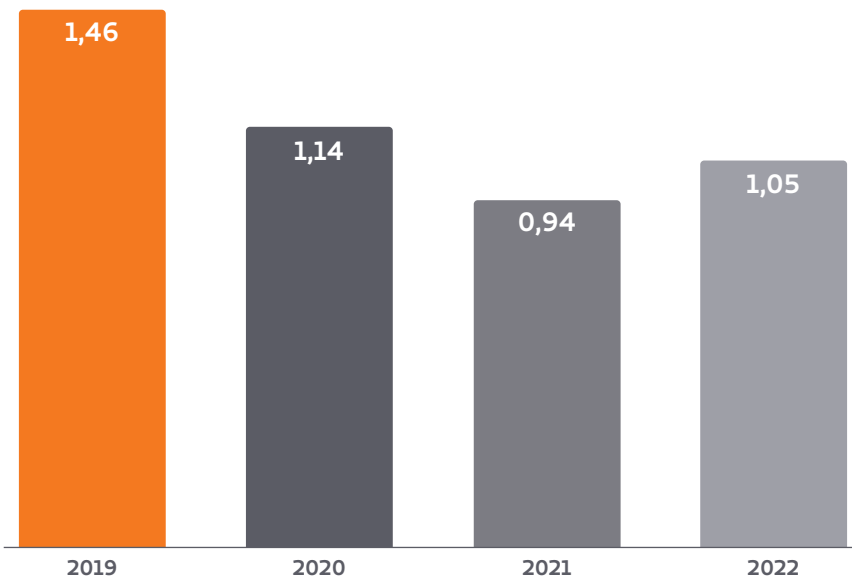
GESTÃO DE ÁGUA

(GRI 303-1, 303-2 e 303-3)

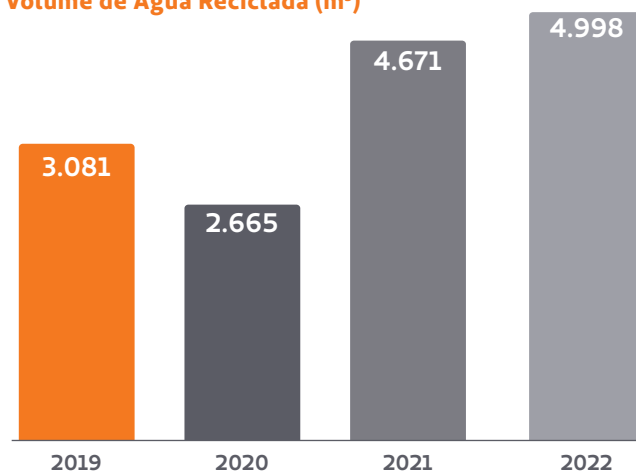
Total de Água Retirada por Fonte no HMS (m³)



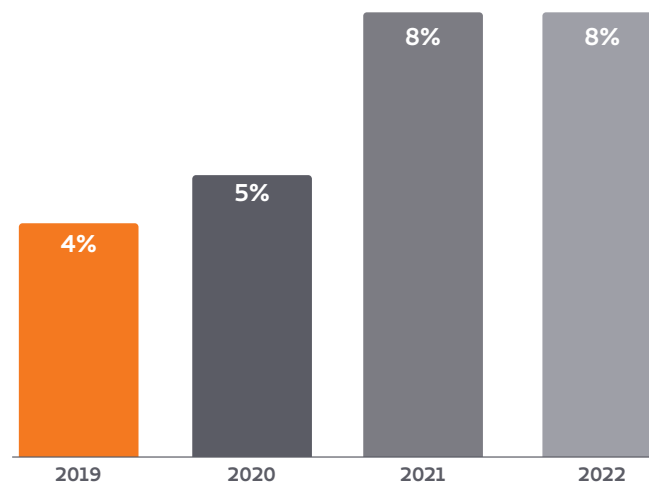
Consumo de Água Paciente/Dia (m³)



Volume de Água Reciclada (m³)



Percentual de Água Reciclada (%)



Energia

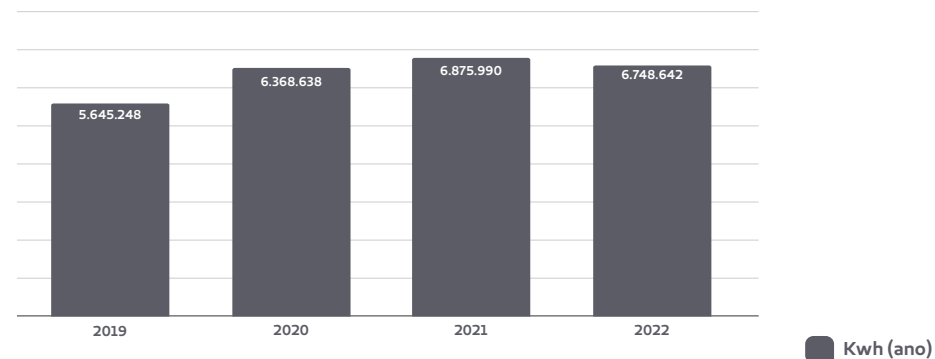
Em 2022, o Hospital Unimed Sorocaba apresentou uma redução no consumo de energia elétrica, apesar da alta ocupação hospitalar e das obras de ampliação em curso. Esse resultado pode ser atribuído à construção do prédio administrativo, que centralizou as áreas administrativas do hospital e permitiu que muitos equipamentos fossem desinstalados. Além disso, o hospital adota e mantém várias medidas de economia de energia, como o uso de lâmpadas *LED* de baixo consumo e sensores de presença.

Vale destacar que o Hospital Unimed Sorocaba utiliza apenas fontes de energia renováveis, adquiridas através do mercado livre de energia. Essa escolha não só contribui para reduzir o impacto ambiental, como também resultou em economia significativa em comparação com o mercado cativo de energia.

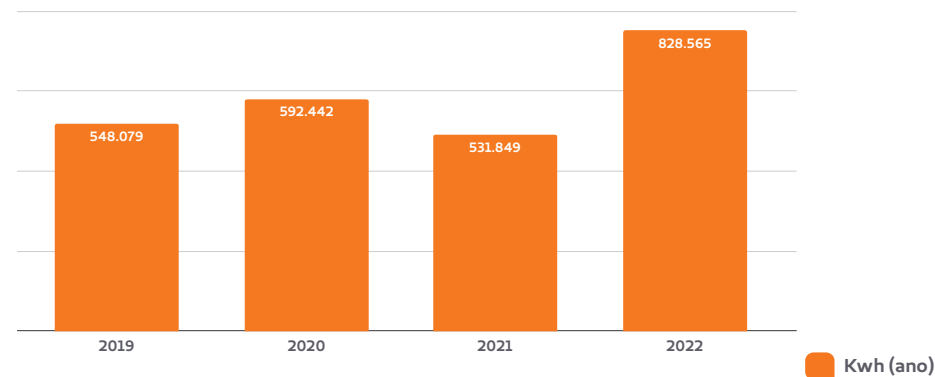
GESTÃO DE ENERGIA

(GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 e 302-5)

Evolução no Consumo de Energia do HMS



Evolução no Consumo de Energia na Operadora



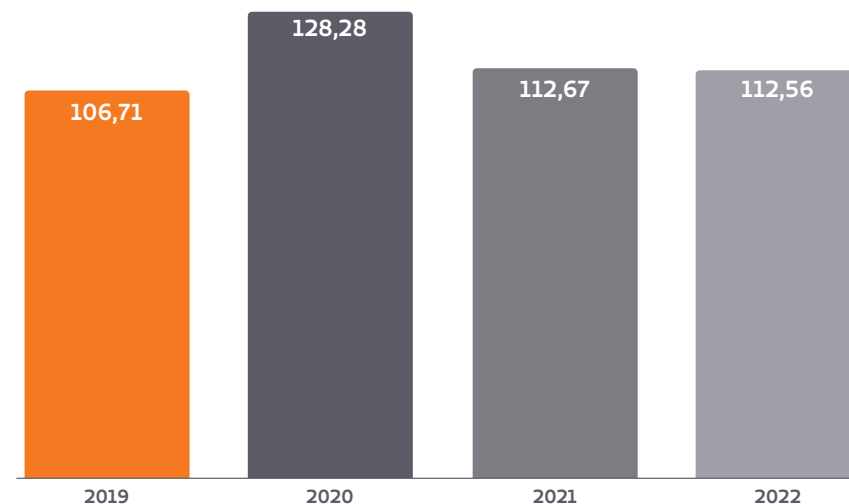
Consumo total de combustível dentro da organização a partir de fontes não renováveis e renováveis, em joules ou múltiplos, incluindo os tipos de combustível utilizados.

	FONTES NÃO RENOVÁVEIS HOSPITAL		FONTES NÃO RENOVÁVEIS OPERADORA	
Óleo diesel	15.420 (l)	198 (GJ)	580 (l)	7,454914 (GJ)
Gás natural	111.219 (m³)	4.364 (GJ)	N/A	N/A
Gasolina (jardinagem)	362,82 (l)	3,63 (GJ)	N/A	N/A

	FONTES RENOVÁVEIS HOSPITAL		FONTES NÃO DETERMINADAS OPERADORA	
Eletricidade	6.748.642 (kwh)	24.295 (GJ)	828.565 (kwh)	2.983 (GJ)

FONTES DE UTILIZAÇÃO EXTERNAS		
Consumo fontes renováveis		
Biodiesel	441,35 (l)	13,51 (GJ)
Etanol	1.708,51 (l)	11,89 (GJ)
Consumo fontes não renováveis		
Gasolina	88,08 (l)	0,88 (GJ)

Consumo de Energia Paciente/Dia (kwh)



7.4. SOCIAL

7.4.1. RECURSOS HUMANOS

(GRI 2-7)

Clima Organizacional: Selo Lugares Incríveis para Trabalhar 2022

Anualmente, a Unimed Sorocaba participa da pesquisa nacional Lugares Incríveis para Trabalhar, coordenada pela Fundação Instituto de Administração (FIA), que destaca as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação entre os seus colaboradores. Em 2022, por mais um ano consecutivo, a Unimed Sorocaba esteve entre os melhores climas organizacionais do país, recebendo o selo de Lugar Incrível para Trabalhar, com um índice de clima de 86,9.

O resultado alcançado foi positivo e reflexo de ações corporativas para manutenção da satisfação do colaborador. As principais ações em 2022 foram: ampliação de bolsas de estudos para colaboradores (idiomas, ensino técnico, ensino superior e pós-graduação), ampliação de parcerias educacionais (descontos para colaboradores, cooperados e dependentes), fortalecimento da política de *home office*, unificação de todos setores administrativos em um prédio único, no conceito *open space*, qualificação das lideranças, potenciais sucessores e talentos, em programa interno de MBA.

Programa Bolsa de Estudos

A Unimed Sorocaba possui um Programa de Bolsa de Estudos, no qual ocorre o investimento em educação com oferecimento de bolsas em cursos de ensino técnico, graduação, pós-graduação e idiomas. Em 2022, mais de 300 colaboradores foram favorecidos em cursos nas diversas modalidades, inclusive em turmas fechadas de pós-graduação em Inovação, Negócios ou Administração Hospitalar.

Capacitação em Libras e Mapeamento de Idiomas

Com objetivo de promover a inclusão e qualificação de colaboradores, a Unimed Sorocaba vem promovendo curso de Libras, do básico ao avançado, para colaboradores.

Também estão mapeados e divulgados internamente os colaboradores e cooperados que possuem domínio de outra língua estrangeira e que podem auxiliar na comunicação entre as equipes e o paciente nos idiomas: inglês, espanhol, francês, alemão, italiano, japonês e dinamarquês. O objetivo é promover melhor experiência ao paciente e minimizar as barreiras linguísticas.

Plataforma de Treinamentos On-line

No segundo semestre de 2022, a Unimed Sorocaba lançou sua plataforma de treinamentos *on-line*, para beneficiar os colaboradores com cursos e treinamentos *on-line*, em formatos síncrono e assíncrono. Ao todo, mais de 2600 pessoas acessaram a plataforma, gerando mais de 58 mil horas em treinamentos técnicos e comportamentais.

Gameificação na Capacitação de Colaboradores – “Copa da Excelência”

No mês de agosto e setembro, foi promovida a reciclagem de conhecimentos institucionais, com a participação de mais de 2.200 colaboradores, utilizando metodologia gameificada com temática “Copa do Mundo”. Todos foram divididos em 4 times que tinham como meta cumprir um cronograma de treinamentos *on-line* e participar de quizz presencial, todos esses contando pontos para seu time. Os principais temas abordados nesta ação foram voltados à segurança do paciente, planejamento estratégico, comunicação, qualidade, RH Digital, LGPD,

segurança da informação, segurança nas instalações, entre outros. Esta ação gerou mais de 13 mil horas em capacitação.

Recrutamento Interno

Em 2022, foram abertas 45 vagas internas, contando com 1.346 inscritos, demonstrando a participação ativa dos colaboradores e o interesse da instituição em proporcionar novas oportunidades de desenvolvimento profissional.

Transporte Fretado

No ano de 2022, a Unimed firmou contrato com empresa fornecedora de vans para transporte, passando a oferecer o benefício aos colaboradores que atuam no hospital, onde se concentra um grande número de colaboradores agrupados nos principais horários de trabalho para atendimento às demandas do hospital, sendo possível a adoção de transporte fretado para o grupo, proporcionando assim maior conforto e qualidade de vida aos colaboradores.

Teletrabalho – Home Office

Devido ao rodízio dos postos de trabalho na unidade administrativa e executiva, a política do teletrabalho vem se fortalecendo. Hoje, todos os setores administrativos exercem suas atividades de maneira remota, fora das dependências da empresa, de forma híbrida por até 2 dias na semana, contribuindo com a produtividade, qualidade de vida dos colaboradores, além de contribuir com Meio Ambiente.

Programa Tempo de Casa

Foi realizada, em 2022, a 4ª edição do evento de homenagem do programa

“Tempo de Casa”, celebrando com mais de 90 colaboradores e seus gestores, os 10, 15, 20 e 25 anos de dedicação à Unimed Sorocaba.

Além da cerimônia de homenagem anual, o programa celebra o tempo de casa de todos os demais colaboradores da empresa, por meio do envio do *e-mail* de agradecimento e pela entrega de um brinde representativo ao tempo de casa que estão completando.

Aniversariantes do Mês

Como uma forma de agradecimento e valorização, além da folga no dia do aniversário, todos os nossos colaboradores recebem um *e-mail* de parabéns e um kit festa no final do mês do seu aniversário, para celebrar essa data tão especial.

Programa de Participação de Resultados

Em 2022, foi ampliado para todos os colaboradores o benefício de PPR. Foram definidos indicadores e metas: Gatilho, Corporativa e de Unidade, que geram pontos de acordo com os resultados atingidos de cada indicador. A soma desses pontos é a porcentagem do valor de PPR para cada colaborador, acrescentando também os pontos gerado pela meta individual de Assiduidade. Os colaboradores da operadora que já recebiam este benefício, permanecem recebendo de acordo com as regras estabelecidas pelo acordo coletivo.

Projeto Atleta

É o incentivo à prática de esporte, por meio da contratação de atletas PCDs da Associação Sorocabana de Futebol de Amputados (ASFA), que fazem parte do quadro de funcionários da Unimed Sorocaba. Atualmente,

são 37 atletas que se dedicam às atividades de preparo físico, treino e competição representando a Unimed Sorocaba em torneios municipais, estaduais e nacionais. Também são fornecidos uniformes e outros itens esportivos para apoio aos atletas na rotina de prática de futebol.

Os atletas compartilham com os demais colaboradores os mesmos benefícios e oportunidades de participação em treinamentos, programas de desenvolvimento e datas festivas.



Indicadores de Recursos Humanos

(GRI 401-1)

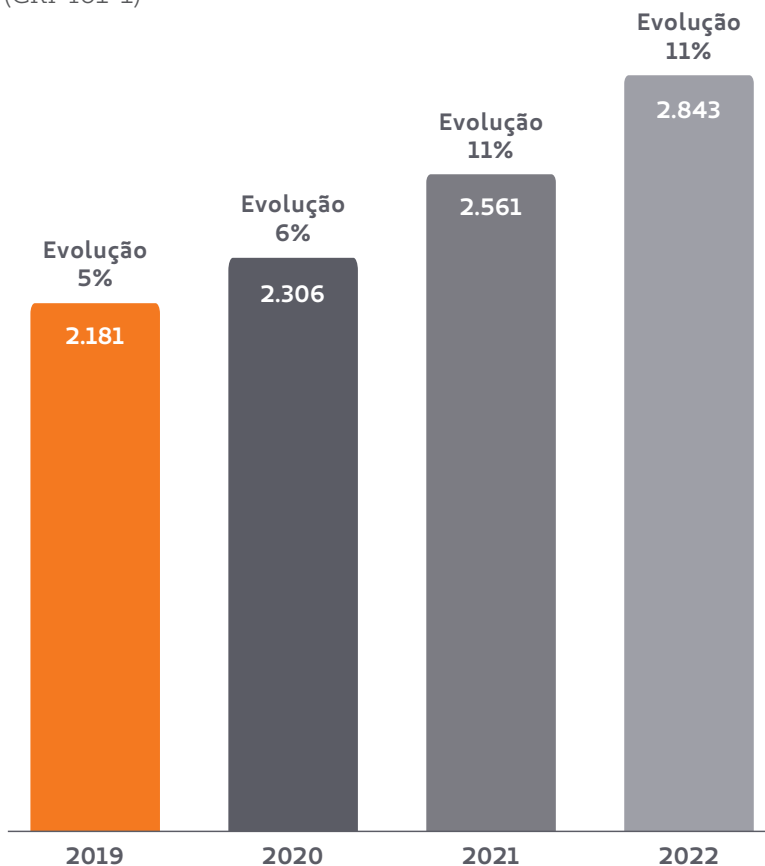
Nº de empregados em 31/12/21	2.333	EVOLUÇÃO NO ANO DE 2022			
		ADMISSÕES POR > DE QUADRO	ADMISSÕES POR SUBSTITUIÇÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE GERAL
		114	289	347	13,63%
Admissões por faixa etária					Rotatividade por faixa etária
Menos de 30 anos	667	67	155	126	21,06%
30 - 50 anos	1.513	46	130	200	10,91%
Mais de 50 anos	153	1	4	21	8,17%
TOTAL	2.333	114	289	347	13,63%
Admissões por gênero					
Feminino	1.836	94	220	265	13,21%
Masculino	497	20	69	82	15,19%
Admissões por região					
Operadora	303	16	47	61	17,82%
HMS	1.753	55	204	247	12,86%
Farmácias Comerciais	33	4	4	2	9,09%
Zona Norte	131	14	20	22	16,03%
NAIS	63	6	6	9	11,90%
JK	43	9	8	6	16,28%
Iguatemi	0	9	0	0	N.A.
Distribuidora	7	1	0	0	0,00%

Nº de empregados em 31/12/20	2.119	EVOLUÇÃO NO ANO DE 2021			
		ADMISSÕES POR > DE QUADRO	ADMISSÕES POR SUBSTITUIÇÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE GERAL
		125	243	347	13,92%
Admissões por faixa etária					Rotatividade por faixa etária
Menos de 30 anos	586	59	131	123	21,67%
30 - 50 anos	1.368	64	108	204	11,40%
Mais de 50 anos	165	2	4	20	7,27%
TOTAL	2.119	125	243	347	13,92%
Admissões por gênero					
Feminino	1.685	58	189	260	13,32%
Masculino	434	67	54	87	16,24%
Admissões por região					
Operadora	297	13	36	47	13,97%
HMS	1.706	74	193	282	13,92%
Farmácia	19	1	4	1	13,16%
Zona Norte	51	20	2	5	6,86%
NAIS	38	12	4	7	14,47%
Farmácia HMS	8	1	3	3	37,50%
Farmácia ZN (início em 2021)	0	2	1	-	N.A.
JK (início em 2021)	0	1	-	2	N.A.
Distribuidora (início em 2021)	0	1	-	-	N.A.

Nota: a tabela, referente ao ano de 2021, foi publicada novamente em virtude dos dados apresentados na tabela anterior estarem incorretos.

Evolução do Quadro de Colaboradores

(GRI 401-1)



Licença Maternidade/Paternidade

(GRI 401-3)

	MATERNIDADE	PATERNIDADE
Número total de empregados com direito a tirar licença	2675	559
Número total de empregados que tiraram licença	62	10
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença <small>(número total de colaboradores que deveriam retornar ao trabalho em 2022)</small>	62	10
Taxas de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença <small>(foram considerados todos os colaboradores que deveriam voltar ao trabalho em 2022)</small>	100%	100%
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho <small>(considerando colaboradores que retornaram ao trabalho em 2021 e permaneceram por 12 meses até 31 de dezembro de 2022)</small>	43	6
Taxas de retenção de empregados que retornaram da licença	69%	60%

Número Total de Empregados Discriminados por Contrato de Trabalho e Gênero

(GRI 405-1)

	HOSPITAL		OPERADORA		FARMÁCIA COMERCIAL		UNIDADE ZONA NORTE		UNIDADE BOITUVA		UNIDADE PORTO FELIZ		UNIDADE PIEDADE		NAIS		FARMÁCIA HMS		FARMÁCIA ZN		UNIDADE JK		DISTRIBUIDORA		UNIDADE IGUATEMI		TOTAL UNIMED SOROCABA	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero	1.615	439	278	80	14	3	142	44	5	1	7	0	1	0	72	9	8	5	7	1	68	12	2	10	20	0	2.239	604
Contrato Determinado	126	23	8	3	0	0	8	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	149	27
Estagiários	47	9	7	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	62	11
Indeterminados (Efetivos/Aprendizes)	1.421	393	258	76	14	3	123	25	3	1	4	0	1	0	62	5	8	5	7	1	59	4	2	8	16	0	1.978	521
Temporário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terceiros	21	14	5	0	0	0	9	19	1	0	1	0	0	0	5	3	0	0	0	0	4	8	0	1	4	0	50	45

M = mulheres

H = homens

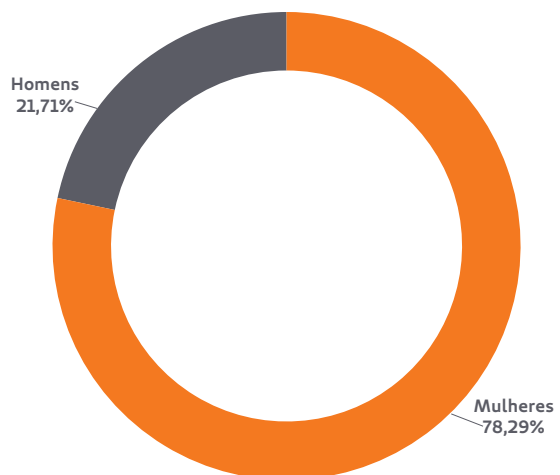
Proporção da Remuneração Total Anual

(GRI 2-21)

INDICADOR:	OPERADORA	HMS	FARMÁCIAS COM. / HMS/ ZN	UNIDADE ZONA NORTE	NAIS	UNIDADE JK	DISTRIBUIDORA	UNIDADE IGUATEMI
Proporção da remuneração anual total paga a pessoa com a maior remuneração total anual em relação à média anual de todos os empregados	5,36	5,52	3,15	3,16	3,01	12,03	4,35	5,80

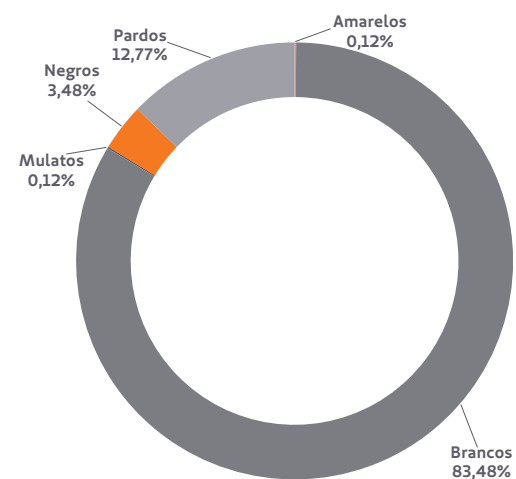
Percentual de Colaboradores (Efetivos) por Gênero (%)

(GRI 405-1)



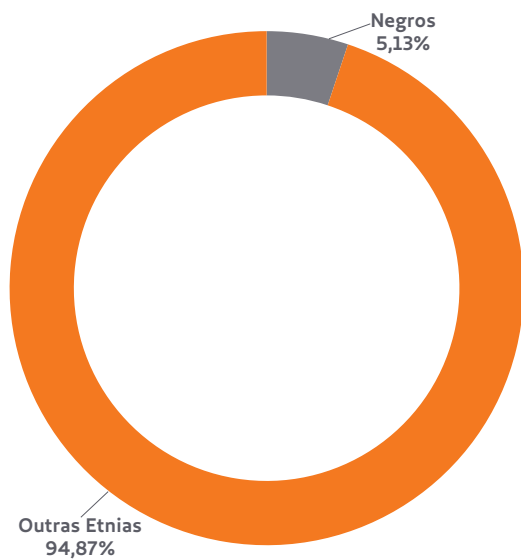
Percentual de Colaboradores por Etnias (%)

(GRI 405-1)



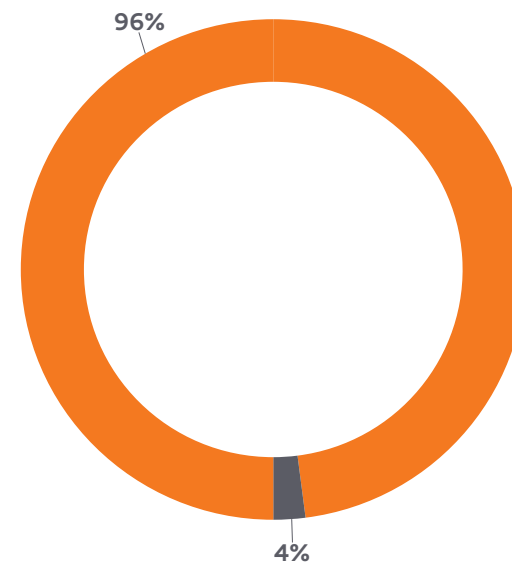
Percentual de Negros Líderes (%)

(GRI 405-1)

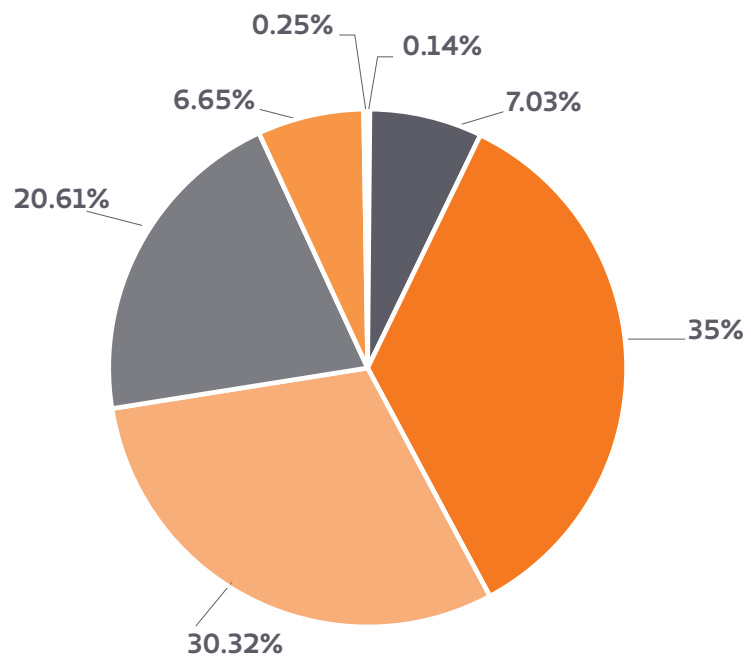


Percentual de Pessoas com Deficiência/Redução de Mobilidade

(GRI 405-1)



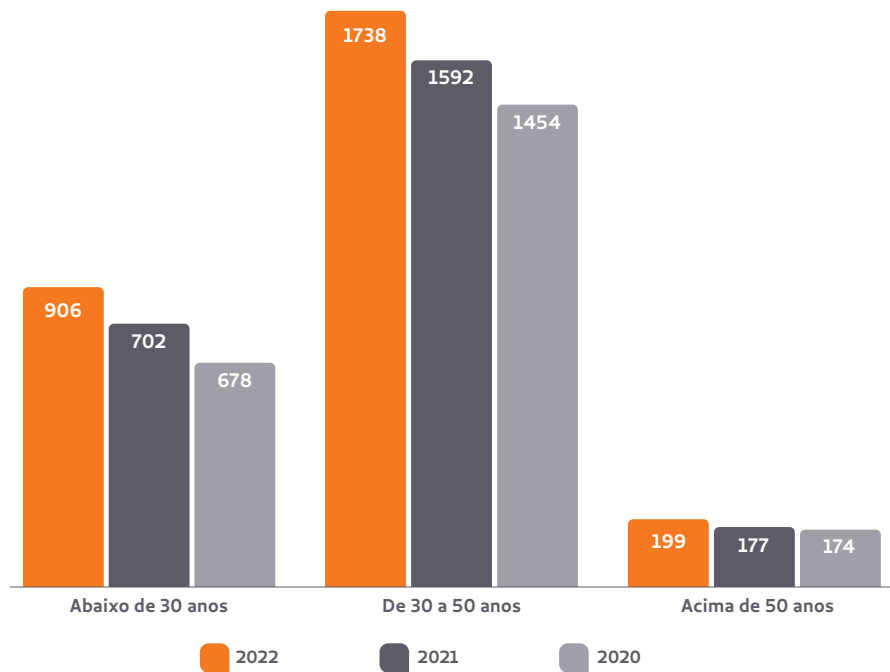
Escolaridade dos Colaboradores em 2022



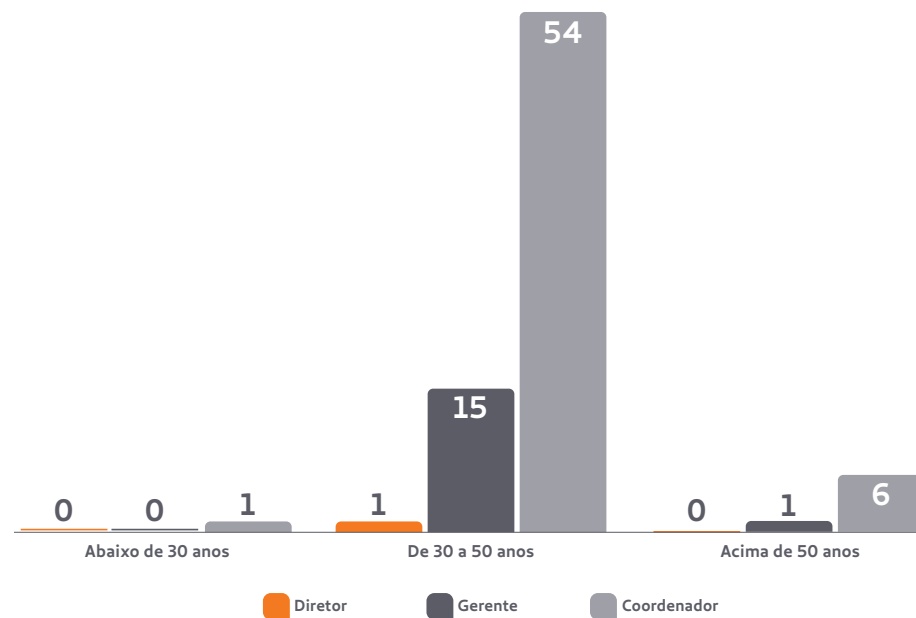
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino técnico completo
- Ensino superior completo
- Mestrado
- Ensino médio completo
- Pós graduação
- Ensino fundamental completo



Faixas Etárias dos Colaboradores



Faixas Etárias dos Líderes



Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens.

(GRI 405-2)

NAIS				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	22,25%	Não se aplica	Não se aplica
	Somente feminino	Maior feminino	Somente feminino	Somente feminino
DISTRIBUIDORA				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	53,75%	98,10%	Não se aplica
	Não se aplica	Maior feminino	Maior feminino	Somente masculino
UNIDADE JK				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	Não se aplica	6,58%	18,63%
	Somente feminino	Somente feminino	Maior masculino	Maior masculino
IGUATEMI				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
	Somente feminino	Não se aplica	Somente feminino	Não se aplica

OPERADORA				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	92,42%	2,46%	3,05%	Não se aplica
	Maior masculino	Maior feminino	Maior feminino	Somente feminino
HOSPITAL				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	25,52%	1,82%	5,13%	23,85%
	Maior masculino	Maior feminino	Maior masculino	Maior masculino
FARMÁCIA COMERCIAL				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	7,21%	3,20%	Não se aplica
	Somente masculino	Maior feminino	Maior feminino	Somente feminino
ZONA NORTE				
Categoria Funcional	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	1,03%	22,12%	29,49%
	Somente masculino	Maior masculino	Maior masculino	Maior masculino

Na Operadora e no HMS, foi possível estabelecer uma razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens. Na Operadora, o resultado é influenciado pelos cargos corporativos que estão nesta unidade, principalmente na gestão, mas atende às demais unidades.

Outro fator que influencia no resultado é que a maioria dos profissionais dessas unidades são mulheres, isso acaba elevando a média salarial dos homens, que representam apenas 24% na Operadora e 22% no Hospital.

Nas demais unidades da Unimed Sorocaba, as categorias funcionais, na maioria dos casos, têm o mesmo gênero. Por exemplo, a área técnica é constituída apenas por mulheres em algumas dessas unidades; em outras, apenas por homens. Outra situação comum é que, em alguns casos, há apenas um representante numa categoria. Por exemplo, numa categoria de apoio, há 7 mulheres e 1 homem. Desta maneira, não é correto comparar a média de um grupo de mulheres com um único salário do gênero masculino, e vice-versa. Portanto, não foi possível estabelecer uma comparação de salários das categorias funcionais por gênero nestas unidades.

Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero.

(GRI 202-1)

GÊNERO	UNIDADES							
	OPERADORA	HMS	FUS	ZN	NAIS	IGUATEMI	JK	DISTRIBUIDORA
Feminino	14%	0%	17%	8%	13%	2%	7%	234%
Masculino	14%	0%	46%	13%	131%	*	7%	61%

*Não há colaboradores homens na unidade.

No NAIS e Farmácias Unimed Sorocaba (FUS), o menor salário masculino é de um profissional técnico, o que eleva a proporção ao salário-mínimo. Na Distribuidora, o menor salário feminino e masculino se refere ao de profissionais operacionais com atividades de alta complexidade, justificando a alta proporção ao salário-mínimo.

OUTROS INDICADORES GRI

2-19 Políticas de remuneração	Segue política de remuneração institucional e das leis trabalhistas vigentes, aplicável a todos os colaboradores, incluindo os altos executivos (CLT), conforme diretrizes de cargos e salários, benefícios e rescisão.
2-19 Políticas de remuneração	A empresa não possui política de remuneração referente a esse item.
2-20 Processo para determinação da remuneração	A política de remuneração existe há anos. Todos os anos, a Unimed Sorocaba participa de pesquisa salarial feita por consultorias independentes especializadas e, quando necessário, é realizada a manutenção dessa política, com a aprovação do Diretor Superintendente.
2-20 Processo para determinação da remuneração	A Unimed Sorocaba não realiza esta prática.
2-30 Acordos de negociação coletiva	97%
2-30 Acordos de negociação coletiva	Os terceiros seguem acordos de negociação coletiva de seus empregadores.

7.4. SOCIAL

7.4.2. SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO (SESMT)

(GRI 403-1)

A instituição conta com o Setor de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). Ele atua na prevenção de acidentes do trabalho e na preservação da saúde do colaborador, por meio da gestão dos equipamentos de proteção individual e coletiva, análises técnicas, fiscalizações, elaboração de laudos, pareceres técnicos e auditorias.

O Setor também orienta quanto ao cumprimento do disposto nas normas regulamentadoras, mantendo o permanente relacionamento com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e com a Comissão de Perfurocortante, valendo-se das suas observações e controlando as documentações de segurança e saúde do trabalhador. O SESMT também conta com o apoio de uma equipe de bombeiros civis 24 horas por dia e apoia a CIPA na realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), que acontece todos os anos, e de outros eventos relacionados à segurança e saúde ocupacional.

	OUTROS INDICADORES GRI
403-2 e 403-3 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	São realizadas avaliações de riscos para todos os seus empregados, diretos e indiretos. Garantindo, assim, o atendimento a todas as legislações. A Unimed Sorocaba possui canais de comunicação com anonimato para que os trabalhadores relatem quaisquer reclamações, um desses canais é o Sistema Estratégico, no qual o trabalhador poderá relatar através de Registros de Ocorrências (Ros) anônimas. O time de saúde e segurança do trabalho realiza investigação de todos os acidentes ocorridos, juntamente com a CIPA, SCIH e gestores de áreas, procurando sempre identificar as causas raízes geradoras das ocorrências e buscando sua correção.
403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	A Unimed Sorocaba realiza reuniões com empresas prestadoras de serviços fixos e transmite a essas empresas informações referentes à saúde e segurança do trabalho, solicitando o desdobramento com os demais funcionários. Há comitês obrigatórios com participação dos trabalhadores, como CIPA e Comissão de Perfurocortantes. Existem dois sindicatos preponderantes: Sindicato da Saúde (Hospital) e Sindicato das Cooperativas (operadora) ambos adotam, em seus acordos, obrigações de saúde e segurança para os empregados.
403-5, 403-6 e 403-7 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	A Unimed Sorocaba realiza treinamentos juntamente com a área de educação continuada sobre temas relacionados à saúde e segurança dos trabalhadores, são contemplados colaboradores diretos e indiretos nesses treinamentos. Além de capacitações e treinamentos, também são realizadas avaliações de riscos para todos os seus empregados, diretos e indiretos.
403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% dos funcionários prestadores de serviços da Unimed Sorocaba são cobertos pelas certificações da organização. Todas as certificações da organização levam em consideração seu público de trabalhadores na totalidade, diretos e indiretos.

7.4. SOCIAL

7.4.3. INSTITUTO DR. MIGUEL SOEIRO

Em 2022, o Instituto Dr. Miguel Soeiro (IMS) iniciou o seu primeiro projeto social desenvolvido totalmente com recursos da Lei Federal de Incentivo ao Esporte, o “Jogada Certa”. Com o projeto, foi possível atender 60 alunos da Escola Estadual Monteiro Lobato, que tiveram aulas de futsal com critério de acompanhamento do rendimento escolar. Orçado em pouco mais de R\$ 120 mil, todo o valor foi captado através de recursos oriundos de renúncia fiscal, sem nenhum custo direto para a Unimed Sorocaba. Para 2023, o projeto segue em sua segunda fase, já aprovada pelo Ministério da Cidadania por mais 12 meses. Nesta próxima etapa, o projeto contará com o apoio e patrocínio das empresas IHARA, CNH Industrial e Unimed Sorocaba, tendo captado aproximadamente R\$ 200 mil para seu desenvolvimento.

Ainda dentro do campo dos projetos incentivados, o Instituto teve mais uma conquista: teve seu segundo projeto aprovado, o “Viver Bem”. Trata-se de um projeto que vai atender cerca de 40 pessoas na faixa etária de 50 a 80 anos, de ambos os gêneros, proporcionando a prática da atividade física através de treinamento funcional, buscando a melhoria do equilíbrio, força muscular, potência, coordenação motora e flexibilidade. Orçado em aproximadamente R\$ 200 mil, já conta com o patrocínio integral de parceiros, como o IHARA e a Metso.

Além dos projetos incentivados, o IMS desenvolveu diversas ações e campanhas que contaram com a doação de cooperados, colaboradores e toda a comunidade. Quer seja através da doação de donativos ou através da doação de recursos financeiros ao IMS.

Em abril, houve a campanha “Páscoa Solidária”, que realizou a entrega

de 250 ovos de chocolate para os Fundos Sociais de Solidariedade das cidades de Iperó, Sorocaba e Tapiraí. Esses ovos foram doados ao Instituto pela Unimed Sorocaba.

Nos meses de maio, junho e julho aconteceu mais uma edição da “Campanha do Agasalho”, que, em três meses de campanha, conseguiu arrecadar mais de 1.400 cobertores e 600kg de roupas. As doações também chegaram através de ações de grupos como o “Amigos Unimed Sorocaba”, que conta com a participação de colaboradores, terceiros, ex-funcionários, amigos e comunidade. Todos os itens arrecadados foram entregues às Prefeituras de Boituva, Iperó, Piedade, Porto Feliz, Salto de Pirapora, Sorocaba e Tapiraí que, através de suas áreas de Desenvolvimento Social e Defesa Civil, repassaram as doações a entidades e famílias em vulnerabilidade social.

Durante o mês de setembro, foi realizada a campanha “Melhor Dia das Crianças”, foi o primeiro grande evento do Instituto, proporcionando, em outubro, um sábado de muita diversão e brincadeiras para cerca de 100 crianças e seus familiares, em comemoração ao Dia das Crianças. A festa contou com pula-pula, tobogã, algodão-doce, cachorro-quente e pipoca. Além dos brinquedos, as crianças se divertiram na oficina de balagandãs e no estande de pintura facial. Jogadoras das equipes de Vôlei Sesi Sorocaba e Handebol Ser/Unimed Sorocaba interagiram com a criançada. Os dois times são patrocinados pela cooperativa.

O Esporte Clube São Bento levou seu mascote para alegrar o dia, bem como o Magnus Futsal, que derreteu os corações com o amável cachorro Magnus, da raça Bernese. A festa teve ainda o apoio de membros do Moto

Clube Lokas MC e do Moto Clube Insanos.

Finalizando as ações do ano, dezembro foi um mês de solidariedade para o Instituto Dr. Miguel Soeiro. O Instituto fez a entrega de alimentos e panetones para várias entidades assistenciais de Sorocaba e Votorantim, itens que foram arrecadados entre os meses de novembro e dezembro, dentro da campanha de Natal “Prato Cheio”. Mais uma vez, as doações vieram de médicos cooperados, colaboradores e clientes da Unimed Sorocaba, além de ações realizadas pelo grupo “Amigos Unimed Sorocaba”, que reúne colaboradores, fornecedores, ex-funcionários, amigos e comunidade em torno do esporte e ações sociais. Os beneficiados pelas ações de Natal foram o projeto Natal Sem Fome e a Vila dos Velhinhos, que receberam 200 panetones distribuídos entre os assistidos de ambas as entidades. Já o Fundo Social de Solidariedade de Sorocaba recebeu 1,6 toneladas de alimentos arrecadados pelo Instituto. Os alimentos foram distribuídos pelo Fundo Social para a Secretaria da Cidadania (Secid), que repassou às famílias em situação de vulnerabilidade social que estão cadastradas pela rede CRAS (Centro de Referência em Assistência Social).

Todas as ações desenvolvidas em 2022 garantiram ao IMS, novamente, a sua certificação no “Selo Social”, com 5 projetos cadastrados, 19 impactos sociais e 4.160 pessoas atendidas diretamente. A certificação no Selo Social consiste em um documento que reconhece o Instituto como socialmente responsável e, para tanto, baseia-se na avaliação das ações promovidas por organizações e empresas de acordo com os dezessete Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Este ano, o IMS contou com um forte incentivo financeiro vindo dos

colaboradores. Pela 1ª vez na história, todos os colaboradores que participaram da tradicional Confraternização de Fim de Ano doaram R\$ 10,00, descontados em folha para o IMS. A ação gerou uma receita de R\$ 19.190,00 que será utilizada para custeios administrativos do IMS.

Todas as receitas e despesas do IMS podem ser conferidas através do site: www.institutoms.org.br.

Por todas as ações desenvolvidas, pelas parcerias estabelecidas, pela robustez dos projetos, o Instituto vem sendo reconhecido por sua atuação no 3º setor e vislumbra para 2023 a ampliação de suas ações, promovendo o bem e impactando positivamente em toda a sociedade.

Clique aqui e acesse o **Balço Social**

8. FORTALECER A NOSSA MARCA POR MEIO DE UM PROCESSO DE

COMUNICAÇÃO E MARKETING EFETIVO



8.1. COMUNICAÇÃO E **MARKETING**

O ano de 2022, foi bastante desafiador para a área de comunicação e marketing, mas também muito transformador. Tomando como referência todo o aprendizado de 2021, os processos foram se estruturando de maneira mais organizada e estratégica. Não faltaram oportunidades para a equipe contribuir de maneira mais ativa e inovadora nas entregas.

Entre as principais mudanças, pode-se destacar a necessidade de mão de obra qualificada e específica para novas frentes de trabalho, como, por exemplo, nas áreas de Mídias Digitais e Audiovisual.

Durante o ano, a área desenvolveu 30 campanhas, sendo 3 delas alinhadas às estratégias de venda de plano de saúde; 2 alinhadas às estratégias de vendas das Farmácias; 5 criadas para divulgar os serviços e facilidades aos clientes; 11 para comemorar os aniversários das cidades da região de abrangência da Unimed Sorocaba, com foco em expandir o conhecimento da marca nessas cidades; e 7 com temas institucionais diversos.

No que diz respeito à frente de patrocínios, as avaliações de projetos foram ainda mais criteriosas. Os patrocínios anuais das equipes de alto rendimento foram revistos e as contrapartidas à Unimed Sorocaba foram ampliadas. Os projetos pontuais que tinham o objetivo de promover saúde e bem-estar foram priorizados, bem como as propostas de parceria que puderam estreitar o relacionamento com públicos estratégicos.

A frente de comunicação, a partir do diagnóstico entregue pela Consultoria de Comunicação que atuou no ano anterior, conseguiu colocar em prática novos projetos, como, por exemplo, a criação do Giro Quinzenal (boletim interno de comunicação voltada ao público cooperado), aumentando

o valor percebido pela atuação dessa frente de trabalho e tornando a comunicação mais estratégica.

As demandas de eventos, que foram incorporadas ao setor de Comunicação e Marketing em 2021, estiveram em alta também neste ano, totalizando uma entrega final de 43 eventos/ações realizados.

Principais eventos realizados em 2022:

- Celebração do quinquagésimo primeiro aniversário da cooperativa;
- Inauguração da Distribuidora Unimed, das unidades no *Shopping Iguatemi Esplanada*, da Unidade Administrativa e reinauguração da Unidade JK;
- Fórum de Gestão e Mercado (1ª edição), que reuniu dirigentes de outras Unimeds da região;
- Show da Enfermagem e Encontro do Profissional de Secretariado, direcionados para as equipes de Enfermagem da Unimed Sorocaba e para as secretárias de médicos cooperados, respectivamente.

O planejamento de ações da área para 2023 continuou contando com a participação dos gestores das áreas, que informam suas necessidades para o ano. As demandas internas se dividiram em 7 categorias, sendo Audiovisual, Brindes, Comunicação, Endomarketing, Material Gráfico, Projetos Especiais e Sinalização, já as demandas externas se dividiram em 3 categorias, sendo Campanha de Mídia, Eventos e Patrocínios.

Os esforços da área contribuíram para atingir os objetivos traçados para o ano, com destaque para o alcance da marca de 100.000 vidas em carteira,

graças às campanhas voltadas para este objetivo e a parceria com o setor Comercial, transferindo a cooperativa para a categoria de grande porte dentro do Sistema Unimed.



8.2. CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS

A Unimed Sorocaba conquista o 1º lugar na Pesquisa *Top Of Mind*, na 28ª edição da pesquisa *Top Of Mind* do Instituto de Pesquisa (IPESO), que revelou as marcas que mais estão na memória dos moradores de Sorocaba.

O resultado foi divulgado no último dia 11 de novembro. Ao todo, foram ouvidos 422 sorocabanos, com idades entre 16 e 70 anos, de todos os bairros da zona urbana da cidade. A pesquisa Sorocaba revela quais são as marcas mais lembradas pelos consumidores em diversos segmentos. A Unimed Sorocaba foi a vencedora na categoria Plano de Saúde. Na edição de 2022, a cooperativa teve um percentual de lembrança maior que a soma de toda concorrência. A Unimed foi citada por 58,1% dos sorocabanos, com grande distância para o segundo colocado, que foi mencionado por 12,6% dos entrevistados.

Em 2022, também recebeu o prêmio de “Lugares Incríveis para Trabalhar” pelo 3º ano consecutivo, reconhecimento dado pelo portal UOL em parceria com a FIA (Fundação Instituto de Administração). O Prêmio destaca as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação entre os colaboradores, a partir da pesquisa FIA *Employee Experience* (FEEx), que avalia a experiência dos funcionários em seu ambiente de trabalho e na relação com seus líderes e colegas. O prêmio selecionou 140 empresas de todo o País, nas categorias empresas de grande, médio e pequeno portes. A Unimed Sorocaba concorreu na categoria Empresas de Grande Porte e foi avaliada através de itens como o ambiente de trabalho, clima organizacional, cultura organizacional, atuação da liderança e satisfação com as práticas de RH.

O Hospital Dr. Miguel Soeiro da Unimed Sorocaba foi recertificado HIMSS 7, permanecendo entre o seletor grupo de organizações que possui a certificação internacional conferida pela *Healthcare Information and Management Systems Society*, organização americana que possui maior reconhecimento nas áreas de Tecnologia da Informação e Saúde, estimulando o uso de soluções digitais em hospitais de todo o mundo.

O modelo de análise vai do estágio 0 ao estágio 7 e mede o sucesso da estratégia de análise de dados de um hospital. Os fatores considerados incluem infraestrutura, processos, tecnologia e liderança.

Esta recertificação demonstra o nível de maturidade do HMS na adoção do prontuário eletrônico, usando a Tecnologia da Informação para ganhar eficiência operacional, melhor qualidade assistencial e maior segurança do paciente. Para a recertificação foram demonstrados todos os processos clínico-assistenciais, relatórios, indicadores, administração de medicamentos, digitalização de documentos, entre outros que tornam o Hospital Dr. Miguel Soeiro uma instituição digital.

A Unimed Sorocaba e o Instituto Dr. Miguel Soeiro foram novamente certificados com o Selo Social em 2022, que tem como estratégia estimular boas práticas e reconhecer o trabalho de empresas, órgãos públicos e entidades sociais que promovem o desenvolvimento social do município, com base nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU (Organização das Nações Unidas).

Ao todo, foram entregues certificações a 51 organizações de Sorocaba que realizaram projetos, sobre o tema “Planejando e Inovando”. A

Unimed Sorocaba foi reconhecida em 22 projetos, com 157 impactos sociais e 282.028 atendimentos em Sorocaba. A cooperativa médica é a organização que mais envia projetos ao Selo Social e este é o segundo ano que foi certificada em todas as ODS.

Já o Instituto Dr. Miguel Soeiro (IMS) foi certificado em 5 projetos, com 31 impactos sociais e 4.160 atendimentos.

A Unimed Sorocaba manteve ainda os certificados do seu laboratório, na norma PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), a qual verifica a conformidade dos serviços laboratoriais; e, nas unidades de imagem do HMS e da Zona Norte, a certificação da norma PADI (Programa de Acreditação do Colégio Brasileiro de Radiologia). Além destes, o Selo de Sustentabilidade dos Hospitais - Diamante e de Governança e Sustentabilidade das Operadoras - Ouro, ambos emitidos pela Unimed Brasil, em reconhecimento às instituições do sistema Unimed que implementam ações voltadas aos temas de Sustentabilidade e Governança. Na área ambiental, o Hospital Dr. Miguel Soeiro (HMS) recebeu o reconhecimento da Rede Hospitais Verdes e Saudáveis por participar ativamente dos desafios: saúde pelo clima, energia e resíduos.

Outros reconhecimentos externos obtidos em 2022:

- 22º Prêmio Recall de Criação Publicitária - Categoria: Digital - Peça: Pequenos Toques (campanha Outubro Rosa de 2021) - **OURO**;
- Concurso Jornalístico e Publicitário da Prefeitura de Sorocaba - Categoria: Publicidade - Peças: "Outdoor Gratidão", como Melhor Outdoor; "Spot Campanha de Agendamento *On-line*", como Melhor Campanha ou Peça Publicitária Radiofônica; e "Dia da Mulher", como Melhor Campanha ou

Peça Publicitária Televisiva - **OURO**;

- Prêmio Unimed de Comunicação e Marketing 2022 - Categoria: Ações com a imprensa - Projeto: Evento Coletiva de Imprensa - Unimed Sorocaba no *Shopping Iguatemi Esplanada* - **OURO**.



9. SUMÁRIO DE CONTEÚDO

GRI



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso	A Unimed Sorocaba reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2022 até 31/12/2022, com referência aos Padrões GRI.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Padrões Setoriais da GRI aplicáveis	Não aplicável.

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Página 22.			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 18.			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 20.			
	2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulações.			
	2-5 Verificação externa	A operadora optou por realizar auditoria externa para os dados publicados neste relatório, assim como para o balanço social. Não será realizada a verificação externa pela GRI (Global Reporting Initiative).			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 22.			
	2-7 Empregados	Página 90.			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Houve a contratação de uma empresa terceirizada, na qual 95 trabalhadores atuam nas dependências internas da cooperativa, nas áreas de jardinagem, limpeza e segurança. Apresentando um aumento de 164% em comparação com o ano de 2021.			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Página 68.			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 68.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 68.			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 70.			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 70.			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 70.			
	2-15 Conflitos de interesse	Página 81.			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página 68.			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 68.			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 68.			
	2-19 Políticas de remuneração	Página 101.			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Página 101.			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 95.			
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 7 a 12.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	Página 81.			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Página 81.			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Página 81.			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e Apresentação de preocupações	Páginas 57 e 81.			
	2-27 Conformidade com as leis e regulamentos	Em 2022, foram aplicadas 60 multas administrativas no valor total de R\$ 102.850,09.			
	2-28 Participação em associações	Página 71.			
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Página 18.			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página 101.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Tópicos Materiais					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 18.			
	3-2 Lista de temas materiais	Página 20.			
Desempenho econômico					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 32.			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	página 32.			
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	A Unimed Sorocaba não possui mecanismos de verificação com relação às mudanças climáticas. Porém, verifica-se que, na sua região de abrangência, os aspectos relacionados à problemas respiratórios, sobretudo no inverno, exercem pressão sob o ponto de vista econômico-financeiro.			
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	A Unimed Sorocaba segue a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no que diz respeito à aposentadoria dos seus colaboradores.			
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Não houve			
Presença no mercado					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 23.			
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	Página 100.			
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Todos os membros da diretoria pertencem à comunidade local.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Impactos econômicos indiretos					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 32.			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 36, 38, 40 e 44.			
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página 32.			
Combate à corrupção					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 81.			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 81.			
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 81.			
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Energia					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 88.			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 88.			
	302-2 Consumo de energia fora da organização	Página 88.			
	302-3 Intensidade energética	Página 88.			
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 88.			
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Página 88.			
Água e efluentes					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 86.			
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 86.			
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 86.			
	303-3 Captação de água	Página 86.			
	303-4 Descarte de água	Página 86.			
	303-5 Consumo de água	Página 86.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Resíduos					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 83.			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 83.			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 83.			
	306-3 Resíduos gerados	Página 83.			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página 85.			
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página 85.			
Emprego					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 90.			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 92 e 93.			
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	A Unimed Sorocaba não contrata empregados temporários.			
	401-3 Licença maternidade/paternidade	Página 93.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Relações de trabalho					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 90.			
GRI 402: Relações de trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	A Unimed Sorocaba realiza um trabalho de comunicação proativa com os seus colaboradores, e, sempre que ocorrem mudanças significativas, todos são informados com, no mínimo, 15 dias de antecedência.			
Saúde e segurança do trabalho					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 102.			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 102.			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 102.			
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 102.			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	Página 102.			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 102.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Saúde e segurança do trabalho					
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 102.			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 102.			
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 102.			
	403-9 Acidentes de trabalho	Não houve óbitos relacionados ao trabalho e nem acidentes com consequências graves. Ocorreram 73 acidentes, todos com 100% de comunicação obrigatória. Os perigos foram identificados através de inspeções de segurança, com o compartilhamento dos riscos junto ao comitê de CIPA e Comissão de Perfurocortantes. Foram 27 acidentes de trajeto, 17 típicos (exceto biológico) e 29 biológicos (59 mulheres e 14 homens).			
	403-10 Doenças profissionais	Não houve óbitos. Os principais tipos de doenças profissionais relatados têm diagnóstico osteomuscular.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Capacitação e educação					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 90.			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	<p>Geral horas/ ano: 32,19 Feminino: 25,75 Masculina: 6,44</p> <p>Apoio – 6,43 Gestão – 0,99 Operacional – 18,34 Técnico – 6,43</p>			
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	<p>Quanto ao programa de aperfeiçoamento de competências, conta-se com o serviço de educação continuada para aprimoramento técnico das equipes. O plano anual de treinamentos é composto pelo resultado da avaliação de desempenho, por treinamentos sobre novos processos das áreas, planejamento estratégico e certificações. Além dos treinamentos específicos de cada área, são fornecidos cursos livres para todos os colaboradores na plataforma de treinamentos Konviva. O conhecimento adquirido é medido por meio de pré e pós testes. O programa de bolsas de estudos fornece subsídio para os colaboradores cursarem cursos técnicos, de línguas, graduação ou pós graduação.</p> <p>Quanto ao programa de assistência para transição de carreira, há um treinamento <i>on-line</i> e em grupo, com cronograma mensal, no qual são abordados temas como : elaboração e envio de currículo, redes sociais, dicas de como se comportar em entrevista, com o objetivo de auxiliar os ex-colaboradores desligados, em sua recolocação profissional. São elegíveis os colaboradores que foram dispensados sem justa causa e que tenham a partir de 1 ano de empresa.</p>			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<p>Total geral: 99,5% Masculino: 98,8% Feminino: 99,7%</p> <p>Apoio – 98,7% Gestão – 100% Operacional – 99,5% Técnico – 100%</p>			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Diversidade e igualdade de oportunidades					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Com o objetivo de promover um ambiente de trabalho saudável entre diversos perfis profissionais, a Unimed fomenta e valoriza o respeito e a igualdade de oportunidades. O que pode ser percebido nos diversos processos e ações que são realizadas constantemente na instituição como, por exemplo, no processo de recrutamento e seleção, onde a triagem é feita com o foco nas características do perfil da vaga sem discriminação com relação às características do candidato. Nas programações de treinamento o tema diversidade também está presente, assim como no Código de Conduta e Ética institucional.			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 73, 94, 95 e 96.			
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 99.			
Práticas de segurança					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Unimed Sorocaba contrata uma empresa terceirizada para realizar a segurança patrimonial de suas instalações, o contrato define cláusulas de confidencialidade, conduta profissional, incluindo a proibição de práticas discriminatórias, obrigatoriedade de capacitação e qualificação profissional.			
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Em 2022, a Unimed Sorocaba realizou um treinamento para os colaboradores da empresa terceirizada de segurança patrimonial, abordando aspectos como o tipo de público que circula pelo hospital e seus direitos. Houve a participação de 82% desses colaboradores.			

NORMA GRI/ OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO (S) OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO
Saúde e segurança do consumidor					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 45, 51, 56, 60 e 64.			
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Páginas 45, 51, 56, 60 e 64.			
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Balanço Social			
Privacidade do cliente					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 80.			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2022 houve 7 reclamações referentes à privacidade e perda de dados de clientes.			

RA-113-2023



Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade

Exercício de 2022

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade

Aos Administradores da
Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico
Sorocaba SP

Introdução

Fomos contratados pela Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico ("Cooperativa") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relatório de Sustentabilidade de 2022" da Cooperativa, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade de 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da Administração da Unimed de Sorocaba

A Administração da Unimed de Sorocaba é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade.
- Preparar as informações do Relatório de Sustentabilidade com referência aos critérios e as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)*.
- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 03/2022, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na norma brasileira NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*.



Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2022, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração da Cooperativa e outros profissionais da Cooperativa que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade de 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2022.
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade de 2022.



- (d) Para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração *GRI - Standards* aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade de 2022.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2022 da Cooperativa. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

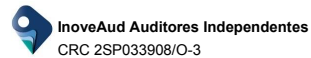
A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da *GRI- Standards* e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (*GRI- Standards*).

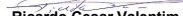


Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 da Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com referência aos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI Standards)*.

Ribeirão Preto SP, 04 de maio de 2023.




Ricardo César Valentim
Contador CRC 1SP222852/O-6

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2022 PUBLICAÇÃO

Unimed Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico

Av. Antônio Dias Petri, 135 – Parque Santa Isabel – Entrada Raposo

INICIATIVA

Diretoria Executiva

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO

Governança, Riscos e Compliance (GRC)

REVISÃO DE TEXTOS

JF Gestão de Conteúdo

PROJETO GRÁFICO

Comunicação, Marketing e Eventos

DIAGRAMAÇÃO

Atua Agência



Unimed 
Sorocaba

ANS - nº 34829-5

