



unimedpiracicaba.com.br
Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Piracicaba, 26 de fevereiro de 2024.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED PIRACICABA

A Unimed de Piracicaba - Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos, de acordo com as determinações da RN 528/22 - ANS, anexo 1, presta informações aos seus beneficiários, à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e demais entidades:

A área de ação da Unimed Piracicaba compreende os municípios Paulistas de: Piracicaba, Santa Maria da Serra, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho, Rio das Pedras, Tiete, Laranjal Paulista, Cerquilha e Jumirim, além de gerenciar o atendimento de seus beneficiários fora de sua área de ação determinada em seu Estatuto Social, através de processo de atendimento comum ao Sistema Unimed denominado de “Intercâmbio”.

1) A política de destinação de sobras obedece a Lei 5.764/71, sendo que os resultados referentes ao exercício finalizado em 31 de dezembro de 2023 foram encerrados, os quais serão apresentados em Assembleia Geral Ordinária, a ser realizada em 11/03/2024.

2) Entre os principais pontos, destacamos que no ano de 2023:

A sinistralidade foi de 84%, comparado com 2022 que foi de 87%, houve uma redução de 3% no custo assistencial, demonstrando que, apesar da alta utilização, com tratamento de diversas patologias de alta complexidade e alto custo, as ações da alta direção, contribuíram para esse resultado favorável.

A Cooperativa manteve seu compromisso de oferecer serviços de alta qualidade aos beneficiários, assegurando sua lucratividade e prezando pela



unimedpiracicaba.com.br
Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

excelência nos processos. Ao longo do último ano foram entregues 11 projetos inovadores, entre os quais destacam-se: a implantação da Malu, chatbot para automatização do serviço de atendimento ao cliente através do WhatsApp; o Inovar Soul, para modernização dos sistemas de gestão e prontuário eletrônico hospitalar; o Saúde sem Papel, que permite a economia de folhas de papel por meio da assinatura de documentos em tablets nos setores do hospital; e o Ultrassom V-Baby, que permite o envio de vídeos dos exames de ultrassom morfológico diretamente às mães pelo WhatsApp. Essas iniciativas refletem nosso comprometimento com a inovação e aprimoramento contínuo por meio da tecnologia, reforçando nossa posição como referência no atendimento e nos serviços prestados aos nossos beneficiários. Também foram realizados investimentos em novas estruturas para melhorar a qualidade e capacidade de atendimento, além de ações para segurança no atendimento dos beneficiários que são atendidos na cooperativa.

2.1 Investimentos: A Cooperativa manteve sua política de investimentos, destacando os valores realizados em 2023:

DESCRIÇÃO	TOTAL 2023
CENTRO DE PREVENCAO E REABILITACAO (CONSTRUÇÃO EM ANDAMENTO)	R\$ 7.330.224,09
DELL (AQUISIÇÃO DE SERVIDORES E NOVOS COMPUTADORES)	R\$ 4.543.680,91
COMPRA DE EDIFICACAO NA AV. INDEPENDENCIA (PAI)	R\$ 1.599.999,99
EQUIPAMENTOS E MOVEIS (MICROSCOPIO, EQUIP. ANEST., ENTRE. OUTROS)	R\$ 1.453.645,61
ADEQUACAO/REFORMA SEDE ROSARIO (DOMICILIAR, TELEOMONITORAMENTO)	R\$ 857.543,08
AMBULATORIO DE CONTINUIDADE DE CUIDADO (HU) (IMPLANTAÇÃO)	R\$ 691.160,62
ADEQUACAO AVCB (HU+ADM)	R\$ 617.064,32
INSTRUMENTAIS	R\$ 413.398,83
AEDIP (IMPLEMENTAÇÃO DE POSTO NO UNILESTE)	R\$ 373.100,31
CENTRAL DE SEGURANCA (HU E CENTRO ADM)	R\$ 355.991,09
RETROFIT AR CONDICIONADO HU	R\$ 200.434,60
ACIPI (IMPLEMENTACAO POSTO EM STA TERESINHA)	R\$ 90.521,20
DEMAIS INVESTIMENTOS	R\$ 1.247.268,08
TOTAL DE INVESTIMENTOS	R\$ 19.774.032,73



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Todos esses investimentos visam:

- Ampliação da capacidade e elevação do grau de complexidade de atendimentos do Hospital Unimed;
- Verticalização dos serviços em Piracicaba e Região;
- Posicionamento da Unimed na cidade, como líder do segmento;
- Criar um espaço personalizado para atendimento de Terapias Especiais, Psicologia, Fonoaudiologia para prevenção e reabilitação de doenças.
- Modernização tecnológica da Cooperativa;
- Estruturar a cooperativa para atendimento de seus beneficiários e demais clientes do sistema Unimed.

2.2 Programas de Promoção de Saúde (Promoprev):

A Atenção à Saúde é organizada em níveis de atenção com programas e ações das áreas materno infantil, mulher, homem, trabalhador, idoso e saúde mental. Desde acessos para atendimentos individuais e em grupo com diretrizes do ROL da ANS (terapias), consultas de especialidades, programas de qualidade de vida, protocolos de gerenciamento como rastreamento do câncer de mama (Programa MAIS VIDA), até ações pontuais. De janeiro a dezembro a equipe de promoção de saúde realiza simpósios, workshops e palestras alusivas aos temas de prevenção de doenças e qualidade de vida. A área de atenção à saúde materno infantil dirige o programa do curso de gestantes, que inclusive é cadastrado e inscrito na ANS, com ênfase nas orientações frente a gestação e no acompanhamento pós alta com práticas direcionadas ao aleitamento materno.

Uma das maiores preocupações da gestão, principalmente após a pandemia, é a crescente procura para atendimentos de saúde mental. O Corpo e Mente é referência para o manejo, os pacientes em tratamento psiquiátrico com patologias crônicas e persistentes possuem um grande risco de instabilidade emocional, pois muitas vezes não aderem ao tratamento



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

ambulatorial recomendado, não fazem o uso correto das medicações, suspendem por conta própria ou tomam medicações em excesso. Nestes casos, temos como barreira o programa de monitoramento, com ações proativas da equipe para ouvir e acolher o paciente em seu momento de crise, bem como amparar e direcionar a rede de apoio desse paciente, evitando agudização e internação do paciente.

2.3 Programa de Qualidade:

Ao longo de 2023, a Unimed Piracicaba manteve seu compromisso com a melhoria contínua. Por meio da Gestão Estratégica da Qualidade, foi desenvolvido diversas ações com todos os setores da Operadora e do Hospital Unimed, sempre com foco na manutenção das certificações conquistadas e em busca de novos desafios.

A cooperativa se destacou entre as operadoras de saúde ao conquistar o Selo Ouro RN 507, nível máximo no programa de Acreditação de Operadoras da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pela Resolução Normativa (RN) 507/2022. O reconhecimento atesta o comprometimento e a excelência na prestação de serviços de saúde da Cooperativa, que, hoje, integra seletor grupo de instituições com esta qualificação. No Brasil, apenas 16 unidades são acreditadas no nível máximo (última atualização da ANS até dia 27/12/2023). Além dessa conquista, manteve o Selo de Qualidade ISO 9001:2015, bem como premiação da Unimed FESP, no Programa Valoriza, sendo pelo segundo ano consecutivo com Selo Ouro para a Operadora e Hospital Unimed.

Mantido também ao Programa Qualificação da Rede Prestadora, realizando visitas técnicas aos serviços de assistência à saúde credenciados pela operadora, com objetivo de estreitar o relacionamento, avaliar, desenvolver e incentivar os prestadores, na busca pela melhoria da qualidade e segurança na assistência prestada aos nossos beneficiários, com classificação e bonificação conforme adesão às boas práticas.



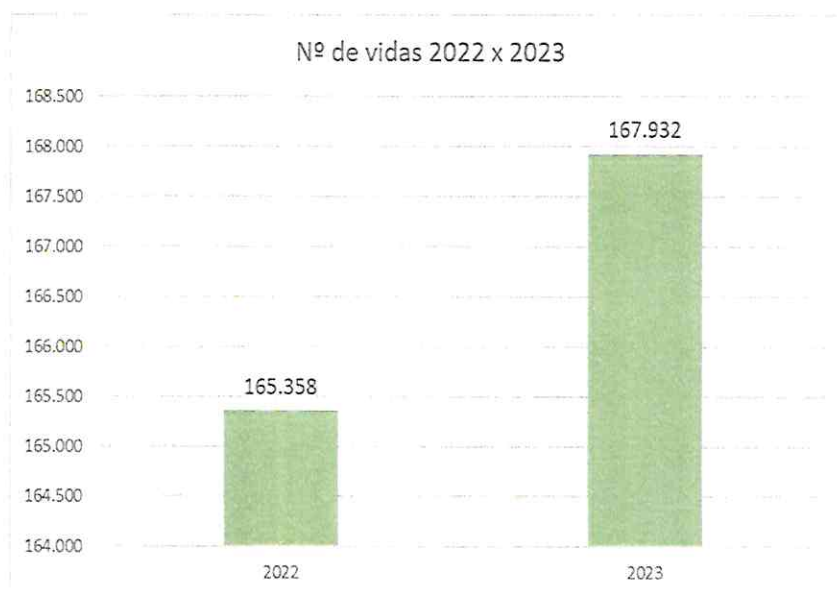
unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Já o Hospital Unimed, foi mantido o Selo de Qualidade ISO 9001:2015 e re-certificado na Acreditação de Excelência ONA, com novo manual, fruto do engajamento de todos na busca pelo mais alto grau de satisfação dos nossos beneficiários. Foi renovado também o contrato com a consultoria do Escritório de Excelência do Hospital Israelita Albert Einstein, que agrega um olhar diversificado aos nossos processos de melhoria contínua. Todos esses esforços e iniciativas, subsidiaram as decisões estratégicas da alta liderança para os próximos anos, proporcionando desafios e muito aprendizado. Inclusive para 2024, já temos projetos, além das manutenções das certificações, a implantação de medicação beira leito e também melhorar as avaliações de desempenho do corpo clínico e colaboradores, em consonância com o Planejamento Estratégico da cooperativa.

2.4 Evolução dos beneficiários:

A carteira de clientes continuou apresentando crescimento de vidas, comparado com 2022, evoluímos em 1,56% nosso número de clientes, finalizando 2023 com 167.932 vidas sobre a nossa responsabilidade, sem considerar demais beneficiários do sistema Unimed, confirmando a credibilidade da Unimed perante ao mercado.





unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

2.5 IDSS - Índice da Saúde Suplementar

Quanto ao resultado do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar - IDSS, obtivemos a nota 0,8381 (ano de 2023 - base dados 2022), ou seja, nos mantemos na melhor faixa avaliativa (de 0,80 a 1,00) no programa de qualificação da ANS, mantendo o equilíbrio entre a satisfação e a cobertura assistencial aos nossos beneficiários, com manutenção da solidez econômico-financeira da Operadora.

O IDSS é uma importante ferramenta utilizada pela ANS para avaliar a qualidade das operadoras de planos de saúde anualmente, possibilitando a análise e escolha do beneficiário na contratação de seu plano de saúde.

3 Marketing e Responsabilidade Socioambiental

A Unimed Piracicaba se mantém firme no propósito de levar comunicação e promoção de saúde, além de cuidado para seus mais de 200 mil beneficiários, entre próprios e de outras Unimed's, da cidade e região. O resultado desse empenho é notado por setores ou áreas, conforme as informações abaixo.

ASSISTENCIAL 2023

- ✓ Doação de 60 mil fraldas para o Fundo Social de Solidariedade de Piracicaba (Fussp);
- ✓ Doação de 4.800 litros de leite para a Casa do Bom Menino;
- ✓ Campanha Comida Já - doação de 2.000 cestas de mantimentos e higiene;
- ✓ Fundação Abrinq, sendo a única empresa de Piracicaba a manter uma contribuição contínua há mais de 21 anos;
- ✓ Doação de barras de chocolate, na Páscoa, para mais de 500 crianças da Escola Municipal Wilson Guidotti;



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

- ✓ Centro de Reabilitação Piracicaba, com 3 pacientes atendidos, anualmente.

PARTICIPAÇÕES

Presença em mais de 100 ações realizadas em Piracicaba, em parceria com os sistemas público e privado, garantindo a realização de eventos culturais representativos, como os salões Internacional de Humor de Piracicaba (Prêmio Saúde Unimed) e Arte Contemporânea, Mostra da Primavera, Paixão de Cristo, Festival de Circo e peças teatrais, além de eventos esportivos pontuais (jogos de futebol e corridas), que aconteceram em 2023.

Manutenção do patrocínio para o time de futebol da cidade, o E.C. XV de Piracicaba, equipes de natação e basquete do Clube de Campo de Piracicaba e departamento esportivo do Clube Cristóvão Colombo.

AMBIENTAL

Manutenção das áreas adotadas (avenidas Antonia Pazinato Sturion e Saldanha Marinho, além da praça dos Frades) e o plantio de mais de 2.000 mudas de árvores, em parceria com o programa Plante Vida - Nascemos Juntos para Viver, em áreas verdes da cidade. A Unimed Piracicaba é signatária do Instituto Ethos e da OSCIP Pira 21 (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) - Piracicaba Realizando o Futuro. E, ainda, desenvolve a quantificação de gás de efeito estufa (EGEE) e neutralização de parte dessa emissão, obtida pelo plantio de árvores nos parques da cidade.

COMUNICAÇÃO

Destaque para a comunicação com o beneficiário: novas mídias e produção de conteúdo para orientação e esclarecimentos sobre prevenção de doenças e qualidade de vida.



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

- ✓ 51 releases produzidos e compartilhados nos principais jornais da cidade e no Sistema Unimed, além de mais de inúmeras inserções em colunas sociais. Este ano, a mídia espontânea em veículos de comunicação alcançou a marca de R\$ 1,2 milhão.
- ✓ 140 boletins com números diários do Coronavírus para as redes sociais - até 19 de maio, quando o conteúdo foi descartado em informativo por conta da queda dos números de casos;
- ✓ 25 boletins gravados para Instagram;
- ✓ 23 lives no Instagram com cooperados e colaboradores no Canal Unimed;
- ✓ 52 participações no Programa de TV Saúde Agora;
- ✓ 48 participações no Programa de TV De Bem com a Vida;
- ✓ Inserção de VTs em uma das principais emissoras de televisão (SBT) e emissoras locais;
- ✓ 12.816 spots/ano de rádio;
- ✓ Redes Sociais: 1ª Unimed - Ranking do Estado de São Paulo, no Instagram. Em 2023, mais de 23 mil seguidores. Crescimento disparado desde março de 2020, início da pandemia global, quando registrava quase 6 mil seguidores;
- ✓ App Unimed: publicações mensais para cooperados e beneficiários;
- ✓ Campanhas e serviços divulgados em 1 painel *frontlight*, localizado em ponto estratégico da cidade;
- ✓ Atualização da comunicação no Shopping Piracicaba com 04 painéis internos no estacionamento coberto e a continuidade da assistência nos 02 fraldários do mall, incluindo a exposição da marca Unimed nos carrinhos de bebês.

PONTOS DE DESTAQUE: a participação da cooperativa na Festa das Nações, em maio, com ambulatório de urgência e emergência, ambulância e



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

espaço conceito com informações institucionais, além de atrações especiais para o público infanto-juvenil (super-heróis) - mais de 86 mil pessoas nos cinco dias de evento; e Festa da Criança, em outubro, idealizada pela Unimed Piracicaba, reunindo mais de 3 mil pessoas, no Engenho Central, para uma manhã repleta de presentes e brincadeiras. Evento em parceria com Acipi, Simespi e Secretaria de Cultura da Prefeitura de Piracicaba.

4 Rede Credenciada:

No decorrer do ano de 2023, houve alteração na composição societária da Cooperativa. A Unimed Piracicaba encerrou o ano com o total de 595 (quinhentos e noventa e cinco) médicos cooperados com direito a voto.

5 Departamento de Recursos Humanos:

A Unimed Piracicaba oferece aos seus colaboradores plano de saúde e demais benefícios conforme acordo coletivo do Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo e Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Saúde.

Ofertamos por meio da Universidade Corporativa e RH, programa de capacitação e desenvolvimento interno e programa de bolsa de estudo em todos os níveis: técnico, graduação, pós-graduação. O colaborador pode utilizar dos recursos advindos do FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social), além dos novos benefícios que as instituições parceiras oferecem, como escolas, faculdades, de idiomas, lojas etc.

No ano 2023, foram realizadas 74 capacitações, com cerca de 1.500 participações, além de diversos simpósios e workshops.

A Universidade Corporativa hoje auxilia o colaborador incentivando à busca de conhecimento acadêmico, aumentando sua produtividade, incentivando a mudança da cultura organizacional e trabalho em equipe. Com esta ação, o RH busca fazer com que os colaboradores se sintam mais



unimedpiracicaba.com.br
Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

conectados ao negócio da Cooperativa, a compreender como suas tarefas diárias agregam valor ao negócio como um todo.

Também realizamos anualmente a Pesquisa de Clima Organizacional a fim de identificar a percepção dos colaboradores em relação principalmente ao ambiente de trabalho, com o intuito de rever e gerar ações de melhorias para se obter um clima cada vez mais agradável e saudável de se trabalhar.

Além disso, ações são executadas em parceria do RH com a Diretoria Executiva como, por exemplo, revisões de cargos e salários com pesquisa de mercado bianual, bonificações, cartão Gift Pass de Natal e cesta de natal com proteínas e produtos natalinos, duas festas de confraternizações, presentes na páscoa e dia da mulher, tudo por mera liberalidade, como forma de reconhecimento e valorização dos nossos colaboradores.

O RH desenvolve e atualiza regimentos, normas e outros documentos de modo a atender as certificações existentes do HU e cooperativa.

Nós, da Unimed Piracicaba, objetivamos o aperfeiçoamento de processos, melhoria no atendimento de nossos clientes e não medimos esforços para nos tornarmos uma empresa socialmente responsável.

6 Nossas perspectivas e planos para o exercício de 2024 compreendem:

- ✓ Aprimoramento do pagamento por performance por meio da ferramenta DRG;
- ✓ Ampliação da capacidade produtiva dos prontos atendimentos;
- ✓ Verticalização/ inauguração de novos serviços (Oncologia, Hemodiálise, Centro de Reabilitação e leitos de internação);
- ✓ Adesão e disseminação da Essência Unimed;
- ✓ Fortalecer o programa de gestão de competências por meio das competências essenciais da Unimed Brasil;
- ✓ Implementação da metodologia Jeito de Cuidar da Unimed Brasil;



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

- ✓ Ampliação do número de vidas com ticket adequado;
- ✓ Investimento no desenvolvimento do cooperado e dos colaboradores;
- ✓ Análises de mercado para avaliação de novos produtos;
- ✓ Investimento na jornada do paciente e continuidade do cuidado;
- ✓ Fortalecimento dos programas de desenvolvimento;
- ✓ Aprimoramento de estratégias de comunicação internas e externas;
- ✓ Desenvolvimento de políticas de cunho social e ambiental;
- ✓ Aprimoramento da Governança Corporativa;
- ✓ Aprimoramento da Governança Clínica;
- ✓ Reestruturação do departamento de Marketing;
- ✓ Intensificar a comunicação estratégica com o plano de comunicação e a quantificação das divulgações estruturadas, além da ampliação de novas formas de abordagem dos *stakeholders*.
- ✓ Implementação e disseminação das práticas ESG;
- ✓ Informatização Recursos Próprios;
- ✓ Software Gestão de Contratos, Gestão de Risco; Gestão de Apoio e Infraestrutura;
- ✓ Realidade Virtual para Reabilitação;
- ✓ Integração Monitores de Sinais Vitais;
- ✓ Revitalização do PABX;
- ✓ Homologação para Atualização de Sistemas MV;
- ✓ Chatbot Gestão de Recursos Próprios;
- ✓ Aplicativo Auditoria Higienização de Mãos;
- ✓ Informatização do Setor Tributário;
- ✓ Inteligência Clínica Munai;
- ✓ Implantação Aplicativos MV;
- ✓ Saúde sem Papel;
- ✓ Pega Plantão;
- ✓ Informatização Centro Comercial;



somos
COOP



unimedpiracicaba.com.br

Avenida Antonia Pazinato Sturion, 1.201
Morumbi - 13.420-640 - Piracicaba - SP
☎ (19) 3436-8000

- ✓ Software para Gestão Orçamentária e Controladoria;
- ✓ Gestão de Acessos;
- ✓ Impressão 3D de Órteses;
- ✓ Plataforma Cursos SESMT;
- ✓ Implantação Telecomando Imagem;
- ✓ Manter as certificações da operadora e do Hospital Unimed;
- ✓ Continuidade na consultoria com o Escritório de Excelência Einstein para melhoria contínua na qualidade e segurança dos processos administrativos e assistenciais.

Atenciosamente,


Dr. Carlos A. Joussef
Diretor Presidente