

**RELATÓRIO  
DE GESTÃO DE  
SUSTENTABILIDADE**  
2023

**Unimed** 

Salto/Itu

# Índice

Apresentação do Relatório .....	3	Ciclo Assistencial .....	19
Mensagem da Administração.....	4	Mais do que tratar, prevenir .....	20
Administração (Diretoria e Conselho Administração) .....	5	Número de alguns programas em 2023 .....	20
História da Unimed Salto/Itu.....	6	NIP - Notificação de Intermediação Preliminar .....	21
Princípios do Cooperativismo .....	7	Ranking de Intercâmbio .....	22
Identidade Organizacional .....	8	Novo Hospital Unimed .....	23
Estrutura Organizacional .....	9	2º Desconto Unimed Salto/Itu .....	24
Nossos Endereços .....	10	Agendamento Cirúrgico - NEOH .....	25
Cooperativa em Números .....	11	Implantação do P.A. Digital .....	26
Médicos Cooperados .....	12	Mapa Estratégico 2023 - 2024 .....	27
Médicos Cooperados   Produção Médica .....	13	Governança Corporativa .....	28
Médicos Cooperados   Benefícios .....	14	Gestão da Qualidade .....	29
Nossos Colaboradores .....	15	Demonstrativo de Resultado do Exercício .....	30
Nossos Planos .....	16		
Nossos Clientes .....	17		
Número Beneficiários .....	18		

# Apresentação do relatório

A **Unimed Salto/Itu**, prezando pela transparência e prestação de contas, preparou este Relatório de Gestão e Sustentabilidade. O relatório é um resumo de nossa operação no ano de 2023, sendo uma forma direta de diálogo da Cooperativa com todos os públicos relacionados ao seu negócio: médicos cooperados, clientes, colaboradores, outras Unimed, fornecedores e prestadores de serviço, sociedade, rede prestadora e órgãos regulamentadores, evidenciando o nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos de governança.

O presente documento foi elaborado com o envolvimento interno das áreas da Unimed Salto/Itu e com validação da Diretoria Executiva, sem verificação externa de auditoria independente. É publicado anualmente, em formato digital.

**Unimed**   
Salto/Itu



# Mensagem da administração

No decorrer de 2023, enfrentamos desafios significativos no cenário da saúde, porém, abraçamos essas dificuldades com determinação e resolução para superá-las.

Ao longo do último ano, concentramos nossos esforços na contínua melhoria de nossa cooperativa em todos os aspectos. Desde aprimoramentos em nossos processos de governança até a implementação de estratégias de gestão, estamos constantemente buscando oportunidades para evoluir. Reconhecemos que o caminho da melhoria contínua é desafiador, mas estamos firmemente comprometidos em avançar, mantendo nosso foco nos objetivos estabelecidos.

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2023 reflete esse comprometimento. Nele, apresentamos informações detalhadas sobre as iniciativas empreendidas para superar obstáculos e fortalecer nossa cooperativa. Almejamos que este relatório não seja apenas um registro de nossas conquistas, mas também uma fonte de inspiração para o futuro.

Expressamos nossa sincera gratidão a todos os envolvidos pelo apoio e dedicação ao longo deste processo. Juntos, estamos construindo uma **Unimed Salto/Itu** mais sustentável e preparada para os desafios que estão por vir.

**Itu (SP), 31 de dezembro de 2023**  
**O Conselho de Administração.**

# Administração (Diretoria e Conselho Administração)



Diretor-Presidente  
**Dr. Arnaldo Passafini Neto**



Diretor de Administração  
e Finanças  
**Dr. Amílcar José Ribeiro de Carvalho**

Diretor de Mercado  
**Dr. Adriano Rogério Navarro Dias**



Diretor de Recursos Próprios  
**Dr. Flávio Francisco Vitale Filho**



## **O Conselho de Administração**

Dra. Ana Claudia Chiari

Dr. Edcarlos Cajuela

Dr. Antônio César Whitaker

Dr. Márcio Roberto Lopes da Silva

Dr. Claudio Mitelpunkt

Dra. Naiara Fernandes Silvestre Ribeiro

Dr. Douglas Romano Spolidoro

# História da Unimed Salto/Itu

Em 10 de março de 1988, 27 médicos, com o esforço especialmente do Dr. José Carlos Servilha, se uniram em torno de um objetivo: fundar uma instituição que viesse melhorar a qualidade de atendimento médico na região de Salto e Itu. E é justamente isso que a Cooperativa Médica Unimed Salto/Itu promove desde então: saúde.

Diversas conquistas ao longo desses 35 anos garantiram à instituição uma posição de destaque entre as cooperativas Unimed de todo o país. Em pouco tempo, e com recursos próprios, a instituição efetivou importantes realizações, como a construção da unidade de pronto-atendimento de Itu, em 1992; a inauguração do pronto-atendimento de



*Dr. José Carlos Servilha, ícone da fundação da Unimed Salto/Itu*

Salto e do hospital, em 1995 – um dos primeiros hospitais Unimed no Brasil; a ampliação da Unilab, em 2002; a criação do Centro de Diagnóstico, em 2007; a inauguração da Unidade Central de Itu, em 2010; a inauguração das Clínicas Primárias de Atenção

à Saúde em 2015/2016; a inauguração do novo hospital, em 2022; entre muitas outras concretizações voltadas à ampliação e modernização dos serviços oferecidos que ocorreram nos últimos anos.

A **Unimed Salto/Itu** cresceu muito. Na atualidade, são 232 médicos cooperados e quase 875 colaboradores, número considerável na geração de empregos. Porém, o mais importante é que a instituição atualmente leva atendimento de qualidade a cerca de 77 mil pessoas de toda a região. Número que representa mais de 20% da população entre as cidades de Salto e de Itu. Gente que tem à sua disposição não apenas uma ampla e moderna infraestrutura hospitalar, mas que também tem acesso às múltiplas atividades voltadas à prevenção, à qualidade de vida e à responsabilidade social promovidas pela instituição.



*Hospital da Unimed Salto/Itu inaugurado em 1995, foi um dos primeiros hospitais do sistema em todo Brasil*

# Princípios do Cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o país e constituindo o Sistema Unimed. Hoje, o Sistema Unimed está presente em mais de 80% do território nacional, formado por cerca de 340 cooperativas médicas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

- 1 Adesão livre e voluntária
- 2 Controle democrático pelos sócios
- 3 Participação econômica dos sócios
- 4 Autonomia e independência
- 5 Educação, treinamento e informação
- 6 Cooperação entre cooperativas
- 7 Preocupação com a comunidade

# Identidade Organizacional

## Negócio

Qualidade no atendimento em saúde.

## Missão

Gerar valor para a sociedade com sustentabilidade, pelo cooperativismo, por meio da promoção da saúde com qualidade e atualização do conhecimento.

## Visão

Ser a maior organização de promoção da saúde da região, com elevados padrões de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.

## Valores

Valorização do ser humano pela promoção do desenvolvimento do cooperado e do colaborador; Promoção dos princípios cooperativistas, da responsabilidade sócio ambiental, do conhecimento e da tecnologia, com ética e transparência.

## Política da Qualidade

Garantir o acesso pleno e seguro aos serviços assistenciais, por meio de sistemas de governança corporativa e de gestão da qualidade, alinhados à estratégia organizacional.

## Governança Cooperativa

A **Unimed Salto/Itu** preza pela boa relação com todos os seus públicos, e todas as decisões de gestão e cultura organizacional têm como norte os princípios de Governança e mantêm em sua essência os 7 Princípios do Cooperativismo e os princípios básicos de Governança (Transparência, Equidade, Prestação de Contas, Responsabilidade Corporativa).

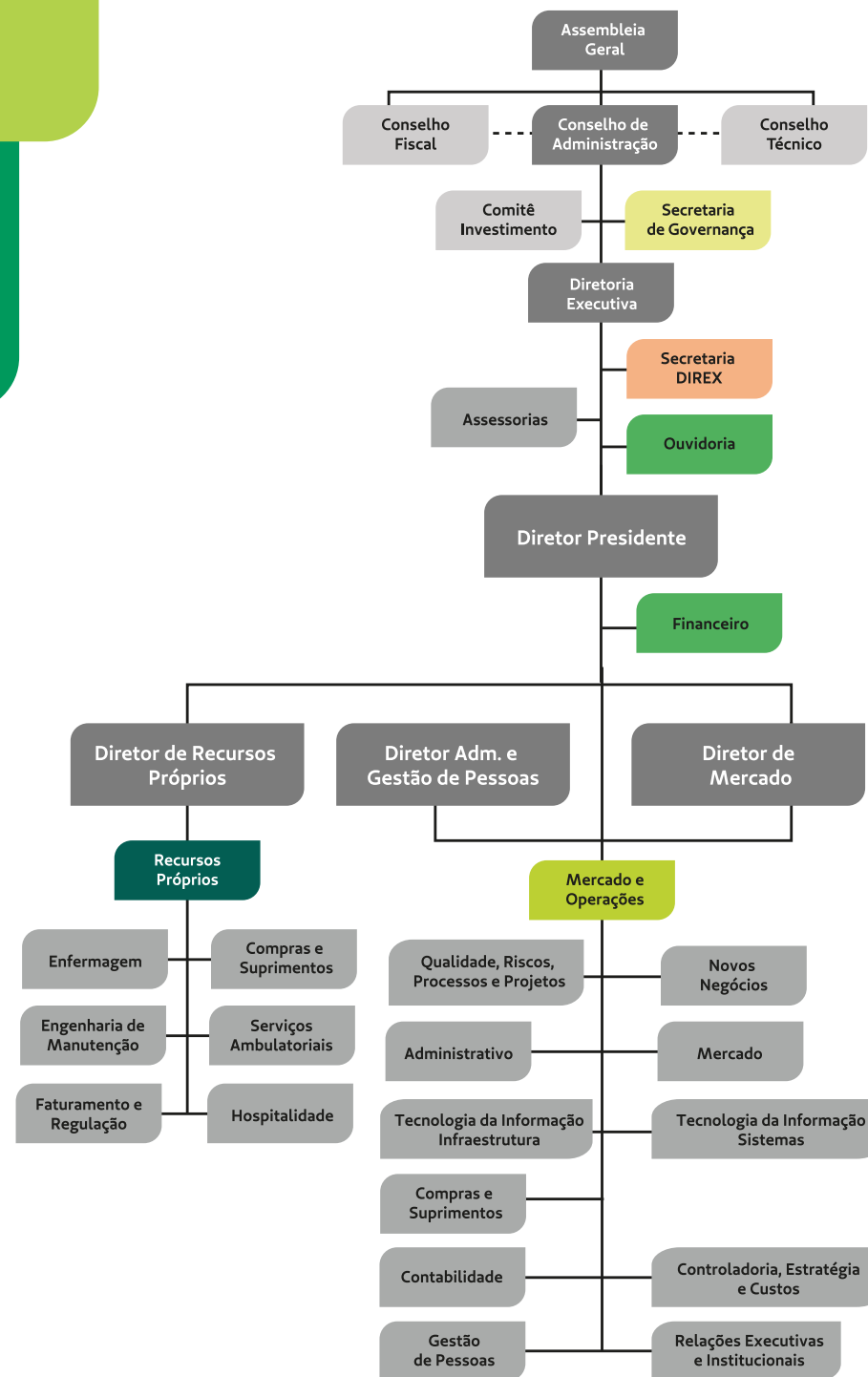


# Estratégia e Governança

## Estrutura Organizacional

Somos uma cooperativa médica com 35 anos de atuação e operação em vários negócios: planos de saúde, Rede Própria de serviços assistenciais, Educação, Treinamento e Desenvolvimento.

Aprimoramos continuamente nossa estrutura organizacional a partir de um modelo que prioriza processos transversais para atender e integrar os negócios. Estamos em evolução constante. Por isso, a nossa estrutura organizacional é dinâmica e se ajusta de acordo com os avanços da Cooperativa.



# Nossos endereços

## Salto

AIS

**Rua 24 de Outubro, 749, Centro**

Laboratório Unilab

**Rua Rio Branco, 1130/1138, Centro**

SOU (Saúde Ocupacional Unimed)

**Rua Rio Branco, 1138, Centro**

## Itu

Hospital e Centro de Diagnóstico  
(CDU)

**Rod. José Nelson Schincariol  
(Rodovia da Convenção), 2500,  
Canjica**

Laboratório Unilab e AIS

**Rua Madre Maria Basília, 278,  
Centro**



# Cooperativa em Números

## Rede Própria

**54.131** Beneficiários Unimed Salto/Itu

**232** Cooperados

**875** Colaboradores

**1** Hospital

**1** Laboratório

**1** Centro de Diagnósticos

**1** Pronto Atendimento

## Rede Prestadora Ativa

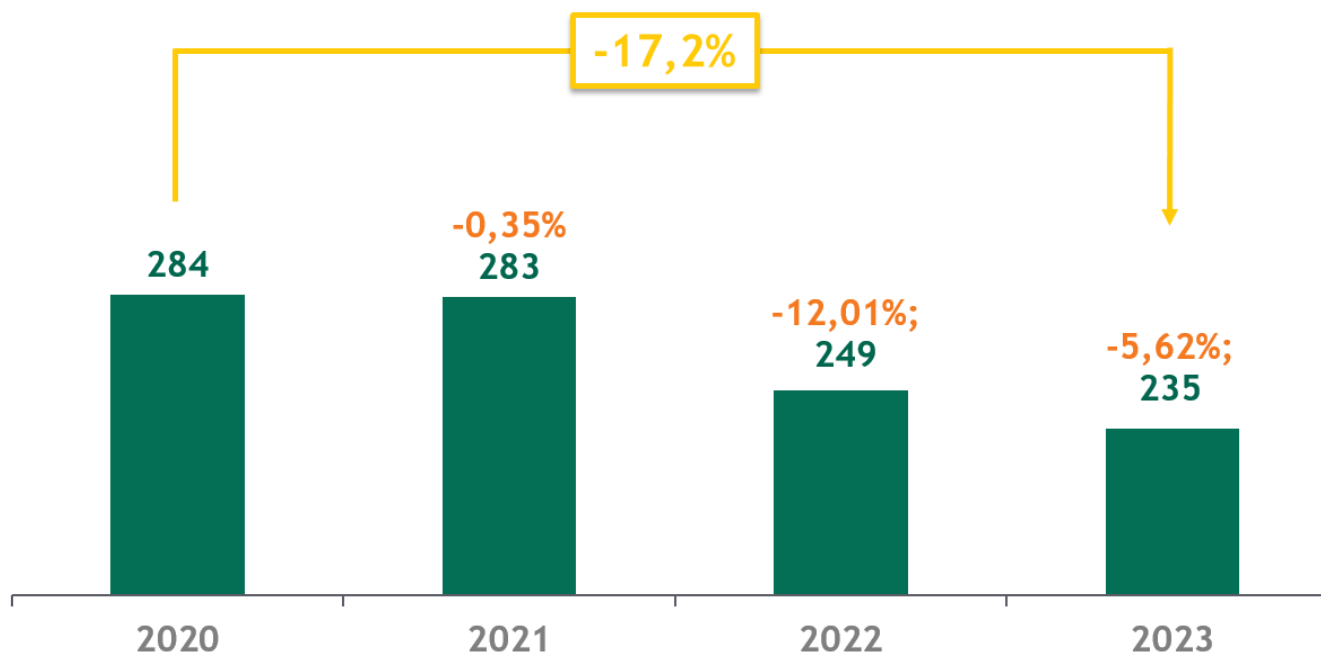
**24.757** Beneficiários Intercâmbio

**77** Clínicas

**1** Centro de Diagnósticos

# Médicos Cooperados

Somos uma cooperativa de trabalho médico e, por isso, temos o cuidado como vocação. Todos os dias, cuidamos de pessoas, buscando oferecer a melhor experiência em saúde. E também cuidamos de quem cuida: os médicos cooperados.



Em 2023, 150 doutores (64%) e 85 doutoras (36%)

# Médicos Cooperados

## Produção Médica

Geração de valor para o cooperado (Produção Médica - Consultas, Procedimentos, Plantões, Cargos Administrativos).



**R\$**  
**5,23 M**  
Méd. Mensal



**R\$**  
**22,2mil**  
por Coop/mês

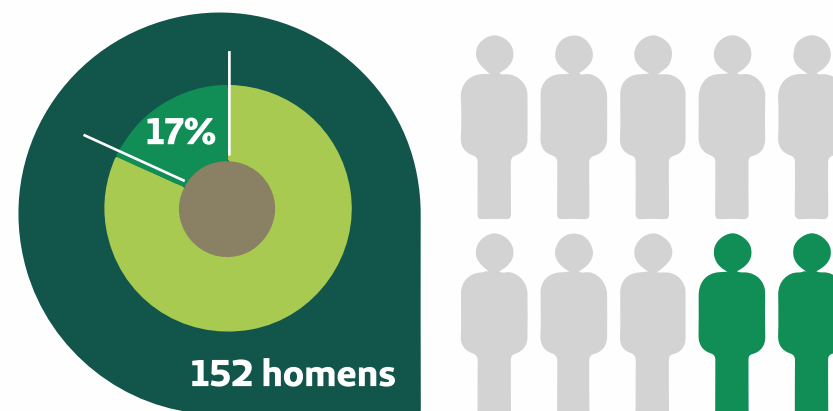
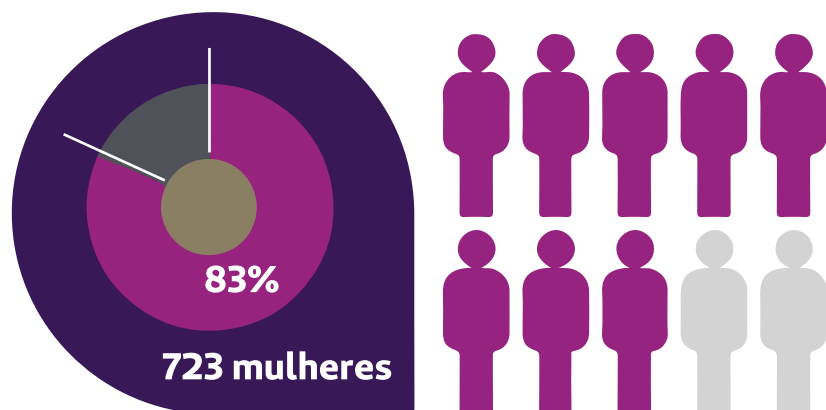
# Médicos Cooperados

## Benefícios

BENEFÍCIO	2023	MÉDIA MÊS	MÉDIA ANO   COOP
SUBSÍDIO AO PAC	R\$ 8.633.067	R\$ 719.422	R\$ 36.736
SEGUROS (SERIT/R.C.)	R\$ 562.702	R\$ 53.142	R\$ 2.713
FÉRIAS	R\$ 667.716	R\$ 52.885	R\$ 2.700
AUXILIO MATERNIDADE	R\$ 142.885	R\$ 39.911	R\$ 2.038
PAGAMENTO CRM	R\$ 169.295	R\$ 15.103	R\$ 771
REEMBOLSO SPEED	R\$ 97.650	R\$ 8.629	R\$ 440
ASSIST. JURIDICA	R\$ 155.676	R\$ 7.217	R\$ 368
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 10.428.991</b>	<b>R\$ 896.309</b>	<b>R\$ 45.776</b>

# Nossos Colaboradores

No ano de 2023 tivemos um total de 875 colaboradores, sendo 80% mulheres e 20% homens:



# Nossos Planos

**Pleno AIS (Atenção Integral à Saúde)** - Disponível para contratação em acomodação em enfermaria ou apartamento, modelo porta de entrada – médico da família. Utilizando a estrutura da AIS não haverá cobrança de valores de coparticipação, somente será cobrado quando o seu médico da família o encaminhar para um especialista, ou se o atendimento se der em pronto-socorro e pronto atendimento. Atendimento para urgência ou emergência, garantido em quase todo território nacional (rede básica).

**FLEX** – Disponível para contratação em acomodação em enfermaria ou apartamento (exceto individual familiar), com coparticipação em consultas, exames, terapias (com fator limitador) e internação (com fator limitador). Atendimento para urgência ou emergência apenas para pessoa jurídica, garantido em quase todo território nacional (rede básica).

**SMART** -Disponível para contratação em acomodação enfermaria ou apartamento, com cobrança de coparticipação em consultas e terapias (fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e psicólogo) e contato direto para agendamento com o médico especialista de sua preferência em clínicas e consultórios credenciados nos municípios de Salto ou Itu. Atendimento para urgência ou emergência, garantido em quase todo território nacional (rede básica).

**UNIMED MASTER** – Produto com cobertura nacional para atendimentos eletivos e de urgência e emergência, comercializado com análise prévia exclusivamente para empresas de grande porte presentes em várias unidades da federação. Disponível para contratação em acomodação enfermaria ou apartamento, com coparticipação para consultas, exames, terapias (com fator limitador) e internação (com fator limitador).





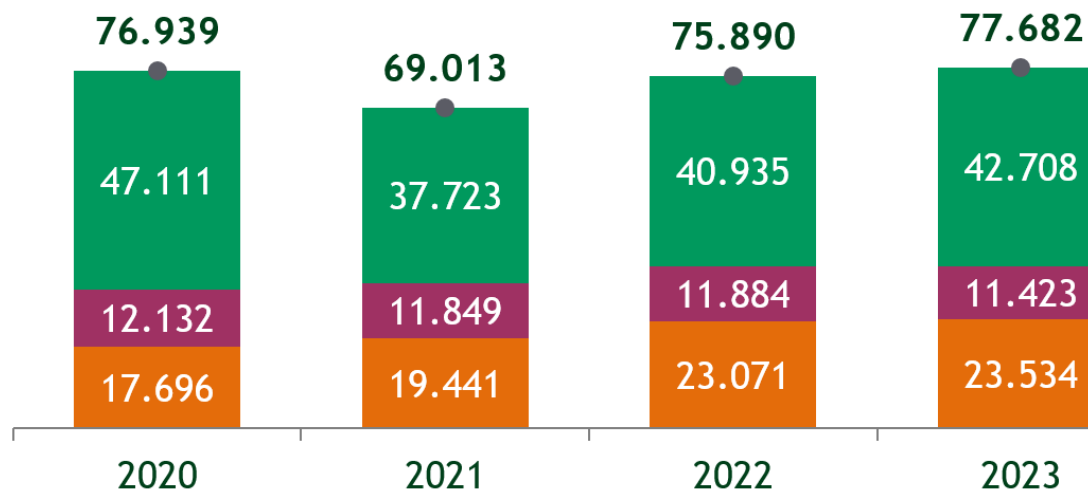


## Nossos Clientes

Cuidar da saúde é o nosso propósito e, por isso, temos no cliente nosso principal foco de atuação. No centro da nossa estratégia, estão mais de 77 mil beneficiários, que nos movem todos os dias na busca pela excelência, reforçando o nosso compromisso com a satisfação e a melhor experiência assistencial. Investimos continuamente em rede, acesso, tecnologia e inovação, com o objetivo de garantir aos nossos clientes uma assistência de qualidade.

# Nossos Clientes

## Número de Beneficiários



	2022	vs.	2023
➤ Pessoa Jurídica		+1.773	+4,33%
➤ Pessoa Física		-461	-3,88%
<b>54.131</b>			
Total Unimed Salto Itu		+1.312	+2,48%
➤ Unimed Habitual		+463	+2,01%
<b>77.682</b>			
Total Sistema Unimed		+1.792	+2,36%

# Nossos Clientes

## Ciclo Assistencial

Visando a uma maior qualidade no atendimento aos pacientes, buscamos sempre nos atualizar tanto em estrutura quanto em pessoal, para garantir maior conforto e conveniência aos clientes.

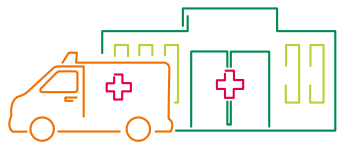


# Nossos Clientes

## Mais do que tratar, prevenir

Acreditamos que o cuidado com a saúde vai muito além do tratamento das doenças. Por isso, investimos em ações de prevenção e direcionamos nosso olhar, com especial atenção, aos pacientes mais sensíveis. Para isso contamos com o Viver Bem que abrange a Atenção Integral à Saúde (AIS), Promoção e Prevenção a Saúde (PromoPrev) e Programa de Atenção Domiciliar (PAD).

A Atenção Integral à saúde que hoje atende 20% do total de nossa carteira.



### 2 Unidades | Salto e Itu

Salto/Itu: Seg. Qua. Sex. - 08h às 18h

Salto/Itu: Ter. Qui. - 08h às 20h

Salto/Itu: Sáb. - Não há atendimento



### Médicos

7 médicos de família  
(3 cooperados  
4 não cooperados)  
6 pediatras (todos cooperados)



### Equipe Multi

2 psicólogas  
1 nutricionista  
1 farmacêutica  
1 aux. de farmácia



### Equipe AIS

4 enfermeiras  
5 técnicas de enfermagem

Além disso, na AIS Salto temos a sala de curativo com uma enfermeira e uma técnica de enfermagem, e a sala de infusão, com duas técnicas de enfermagem.

## Números de alguns programas em 2023



Gestante Cuidada: **236 beneficiárias**



Fortalecer: **168 beneficiários ativos**



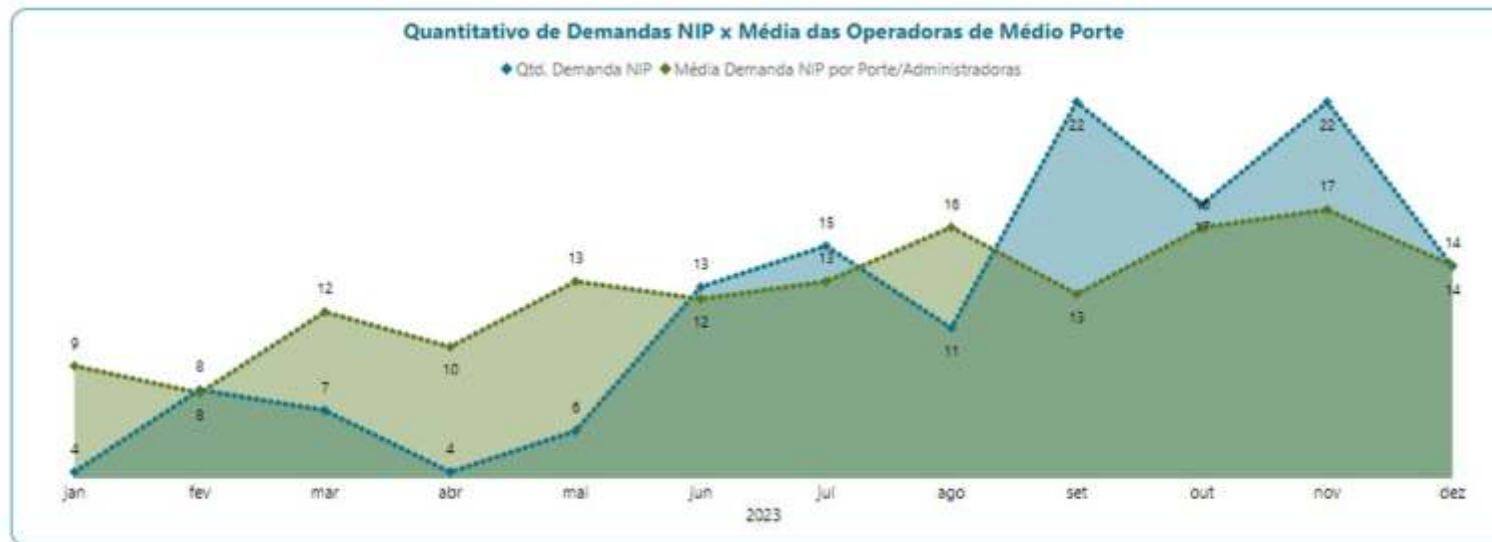
Saúde em Dia: **375 beneficiários ativos**

# Nossos Clientes

## NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

O IGR é um indicador desenvolvido pela ANS que possui a finalidade de dar transparência às reivindicações registradas por consumidores junto a ANS. Seu cálculo se baseia nas NIPs (Notificação de Intermediação Preliminar) registradas junto aos canais da ANS. Assim, funcionando como um termômetro da satisfação dos serviços prestados pela operadora de saúde.

Em 2023 o setor de operadoras de saúde obteve uma média mensal de 11,92 notificações por beneficiário. Já a Unimed Salto/Itu obteve a média mensal de 12,82 notificações.



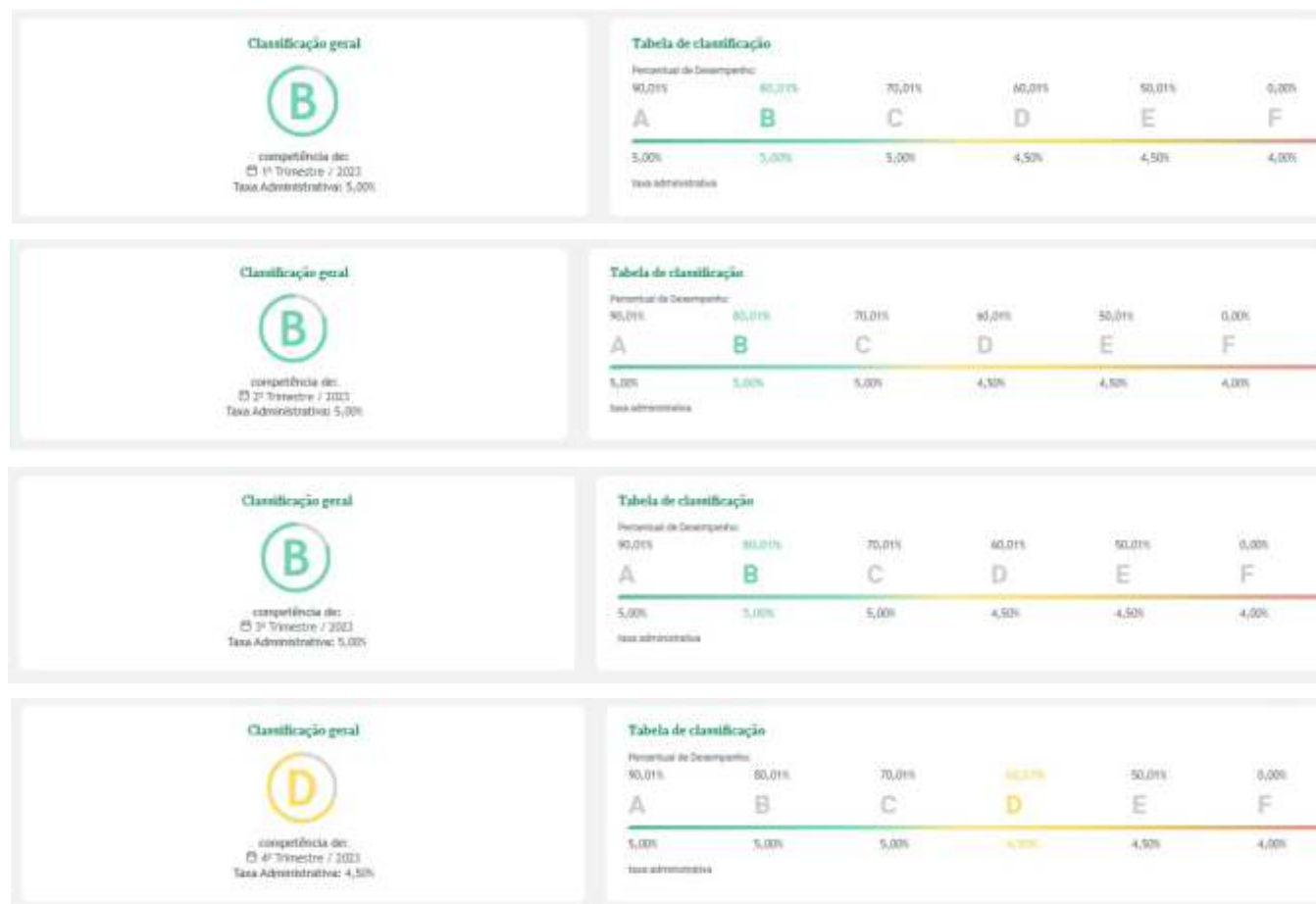
[\*] Reclamações que foram consideradas no cálculo do IGR, ou seja, as “Em andamento” e as classificadas como “Inativa”, “RVE”, “NP” e “Núcleo”

# Alinhamento com o Sistema Unimed

## Ranking de Intercâmbio

Em 2023, a Unimed Salto/Itu obteve uma classificação variada nos quatro trimestres de avaliação no Ranking de Intercâmbio do Sistema Unimed, que determina o percentual da taxa de custeio administrativo a ser aplicada na cobrança dos serviços prestados para as coirmãs.

O Ranking de Intercâmbio é uma metodologia composta por indicadores que objetivam o aprimoramento e a qualificação dos processos técnicos e operacionais e buscam o fortalecimento da marca por meio da agilidade, da qualidade do atendimento ao beneficiário e da padronização dos processos no Sistema Unimed.



# Farmácia A Terapeuta

Visando atender às necessidades dos clientes e, também, aumentar o lucro da cooperativa, em 2023 locamos um espaço no andar térreo do prédio administrativo da Unimed Salto/Itu para a implantação da farmácia A Terapeuta.

Ao oferecer os serviços farmacêuticos nas instalações do hospital, facilitamos não somente o acesso dos pacientes aos medicamentos necessários, como também criamos uma oportunidade valiosa para expandir nossa presença comercial, abrindo espaço para novas parcerias e a vinda de outros empreendimentos para nosso prédio.



# 3º Desconto Unimed Salto/Itu

Três dias de evento, muito trabalho, dedicação e vendas de planos. Assim foi o 3º DESCONTAÇO Unimed Salto/Itu, que com o formato já consolidado e participação da equipe de vendas interna e de corretoras convidadas, alcançou ótimos resultados nos dias 22, 23 e 24 de novembro, no auditório do novo prédio administrativo.

Entrando no clima de black friday, a operadora comercializou planos e produtos com valores e descontos atrativos. Assim como na primeira e segunda edições, o sucesso foi garantido. Foram 460 prospecções que resultaram em mais de 200 efetivações em três dias de evento, que garantiram o aumento da carteira de clientes nas cidades de Salto e Itu e avanço da marca Unimed Salto/Itu.





# Dr. Au Au – Patas que Cuidam

Em 2023, a Unimed Salto/Itu deu início ao projeto "Dr. Au Au – Patas que Cuidam". Essa ação introduziu uma abordagem especial e carinhosa para oferecer apoio aos pacientes em tratamento contra o câncer no Espaço Vida, serviço de oncologia e hematologia de nosso hospital.

O protagonista desse projeto é o cachorro Magnus, que uma vez por mês tem trazido momentos de alegria e conforto para aqueles que enfrentam os desafios do tratamento contra o câncer. O projeto destaca o nosso compromisso com o cuidado e o bem-estar dos seus pacientes ao reconhecer o papel vital que o apoio emocional desempenha em todo o processo, a instituição abraça iniciativas que vão além do convencional, buscando formas criativas de promover o conforto e a esperança em meio às dificuldades.



# Outros projetos realizados em 2023

- Redistribuição das operações e devolução de imóveis
- Rede de cuidado integral
- Implantação da central de autorizações
- Implantação do gerenciamento de leitos
- Implantação do gerenciamento de crônicos na rede
- Rede de atenção à saúde mental
- Gerenciamento de vagas
- Gerenciamento de enxoval hospitalar
- Controle de acesso
- Gestão de manutenção 4.0
- Descredenciamento de clínicas de imagem
- Descredenciamento de clínicas de oncológicas
- Adequação do prédio administrativo - farmácia
- Implantação da central de laudos

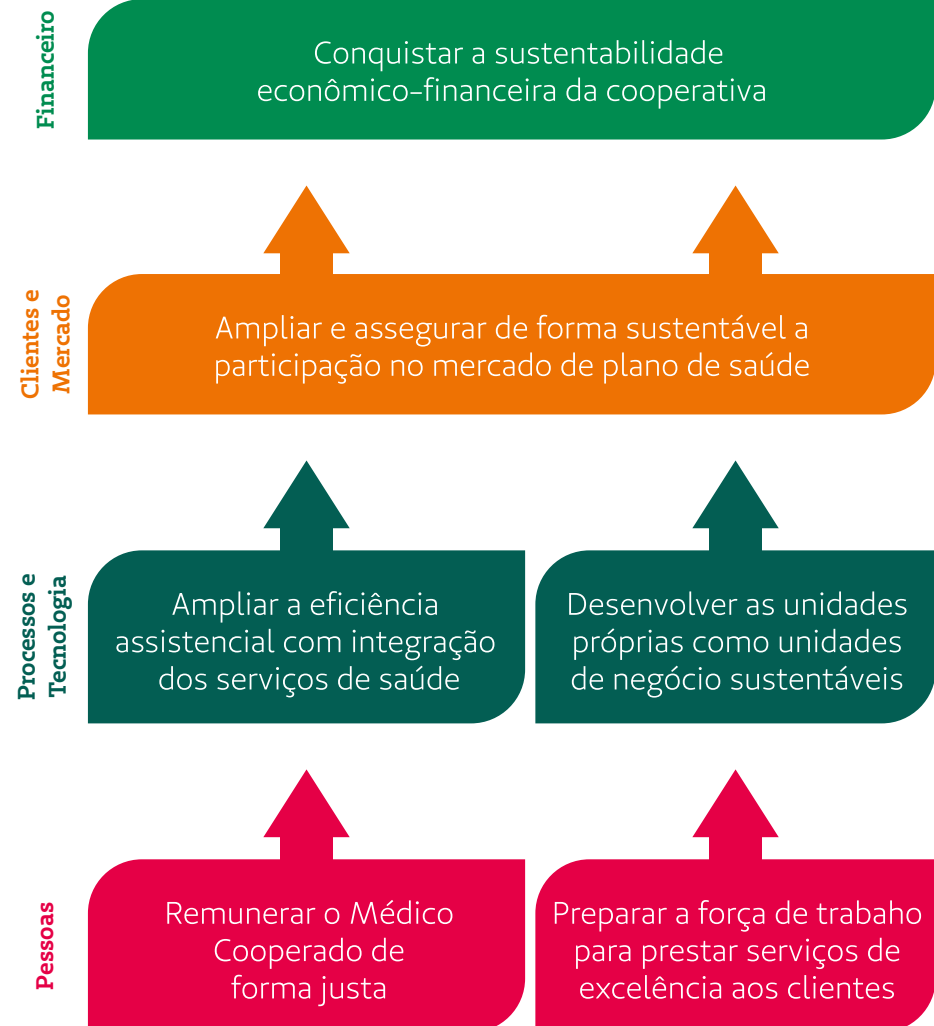


# Mapa estratégico 2023-2024

O Mapa Estratégico foi preparado para conduzir a nossa trajetória de 2023 a 2024.

Resultado da análise do ambiente interno, ambiente externo e stakeholders, busca-se minimizar os riscos negativos de negócio e maximizar os pontos fortes e oportunidades, sempre em alinhamento com nossa identidade organizacional.

As dimensões do Mapa Estratégico são abordadas no entorno do círculo: Financeiro, Clientes e Mercado, Processos e Tecnologia, e na base Pessoas.



# Governança Corporativa

Para cumprir sua missão de gerar valor para sociedade com sustentabilidade, a Unimed Salto/Itu trabalhou na implantação das suas necessidades práticas de Governança Corporativa, alinhadas com a Resolução Normativa 518 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, com o diagnóstico realizado no ano de 2023 e com seu grau de maturidade organizacional.

Deliberadas durante todo ano de 2023 pelo Conselho de Administração, estruturas como a Secretaria de Governança, instrumentos normativos como a Política de Gestão de Risco e Código de Ética/Conduta, agendas para o monitoramento e revisão constante do Planejamento Orçamentário e Estratégico, integraram o ferramental de governança, com o objetivo de evitar perdas, fraudes e conflitos de interesses.

Em parecer emitido pela auditoria independente, há o reconhecimento de que a operadora demonstrou o cumprimento de todos os requisitos no anexo I-A da RN 518 podendo inclusive se beneficiar em 2024 dos fatores reduzidos no cálculo de capital regulatório para fins de solvência.

## RN 518

**Resolução Normativa,  
29 de abril de 2022  
INTERPRETAÇÃO DOS REQUISITOS**

# Gestão da Qualidade

Alinhada com a visão estratégica da Unimed Salto/Itu e obtida em 31 de março de 2020 no contexto de operação de plano de saúde, a ISO 9001 padroniza o sistema de gestão da qualidade e contribui para a melhoria do desempenho global e uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Em 2023 fomos recertificados com a ISO 9001:2015 com validade até 2026.



# Demonstrativo de resultado 2023

DESCRIÇÃO	2023
RECEITAS TOTAIS	R\$ 371.486.569
CUSTOS E DESPESAS	- R\$ 378.699.927
<b>RESULTADO DRE</b>	<b>- R\$ 7.213.357</b>
IN20 (PARCELA 73/89)	- R\$ 1.111.331
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>- R\$ 8.324.688</b>

ANS - nº 346276

somos **coop**

**Unimed**   
Salto/Itu

