

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED NORTE CAPIXABA
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
ANS 37177-7
EXERCÍCIO DE 2018**

Linhares, 01 de março de 2019.

A Unimed Norte Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico foi constituída em 09/05/1990, conforme registro na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob o nº 37177-7. É uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sendo uma cooperativa de médio Porte, que agrega profissionais médicos para a defesa do exercício liberal, ético e qualitativo da profissão, com adequadas condições de trabalho e remuneração justa.

Este relatório visa atender a Resolução Normativa 418, de 28 de dezembro de 2016.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Negócio – Proporcionar melhor remuneração de trabalho ao cooperado, promovendo atenção integral à saúde do beneficiário, melhor qualificação da rede de atendimento e permitindo a sustentabilidade da Cooperativa.

Política da Qualidade – Foco no Cliente oferecendo serviços com qualidade e segurança que contribuam para a melhoria contínua, o fortalecimento do Sistema Cooperativista e a sustentabilidade do negócio.

Missão – Promoção de solução em saúde com qualidade e segurança, valorizando Clientes, Cooperados, Colaboradores com ética e sustentabilidade.

Paula

Visão – Ser reconhecida como a maior e melhor Organização de Saúde Suplementar do Norte do Espírito Santo até 2021.

Valores – Ética, Excelência, Gestão Sustentável, Respeito e Transparência, Valorização das Pessoas, Aperfeiçoamento e Inovação, Responsabilidade Social, Satisfação e Segurança dos Clientes.

ESTRUTURA

Em sua estrutura conta com Hospital Próprio - Hospital Unimed Norte Capixaba, Ambulatórios localizados em São Mateus e Linhares, e Lojas de atendimento, em Linhares, São Mateus e Nova Venécia.

A área de atuação da Unimed Norte Capixaba é composta por 14 municípios do Norte do Estado: Linhares, São Mateus, Nova Venécia, Sooretama, Montanha, Jaguaré, Pedro Canário, Conceição da Barra, Pinheiros, Boa Esperança, Rio Bananal, Vila Pavão, Ponto Belo e Mucurici.

Temos constantemente avaliado novas oportunidades de desenvolver novos conceitos, afim de suprir as possíveis necessidades com bom desempenho.

Diante do cenário econômico atual, tivemos um crescimento de 1,06% na carteira de beneficiário, fechando 2018 com 33.207.

GOVERNANÇA

A estrutura de Governança da Unimed Norte Capixaba é desempenhada pela Diretoria Executiva, Conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico. Regidos pelos Princípios Cooperativistas e pelo Estatuto Social, a tomada de decisões é realizada nas Assembleias Gerais Ordinárias e Assembleias Extraordinárias. As

reuniões de Diretoria, contudo são realizadas semanalmente e seus resultados encaminhados aos conselhos. As eleições para Diretoria Executiva acontecem a cada quatro anos. Os membros podem acumular outras funções em qualquer nível dentro do sistema Unimed, conforme previsto na Constituição Unimed.

No dia 12 de março de 2018, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) da Unimed Norte Capixaba, apresentou aos cooperados os resultados do exercício de 2017, bem como um balanço geral dos últimos dois mandatos da Diretoria, demonstrando a evolução que a Cooperativa obteve no período. A Assembleia contou com a participação de 73% dos Cooperados, que tiveram a oportunidade de acompanhar as apresentações, além de eleger a nova Diretoria. Ao final da AGO, o presidente da Comissão eleitoral Dr. Maxwell Soares, anunciou a chapa Unir e Crescer como eleita com 61% dos votos válidos. Sendo a nova Diretoria da Unimed para o exercício de 2018-2022: Dr. Jayr Fregona Junior (Diretor Presidente), Dr. Mozart Hemerly (Vice Presidente), Dr. Paulo Sérgio F. de Almeida (Gestão Operacional) e Dr. Rodrigo Tardin da Silva (Provimento de Saúde).

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

No período de 2018, tivemos 315 Cooperados Ativos, 32 admitidos e 05 desligamentos da Cooperativa. É prioridade da Unimed Norte Capixaba a valorização do médico cooperado, objetivando retribuir o serviço de qualidade por ele oferecido aos nossos beneficiários.

Em 2018 aconteceu o Seminário Médico Jurídico, realizado pela Unimed Norte Capixaba em parceria com o Escritório Pádua Advogados. Os temas abordados foram:

- A Relação Médico Paciente e Planos de Saúde como uma Relação de Consumo: Consequências Jurídicas da Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e Os Desafios das Operadoras de Saúde em Face da Regulação da ANS;

- A Judicialização de Saúde.

O evento contou com a presença de Médicos, Advogados e Supervisores da Cooperativa e Rede Credenciada.

Durante o ano de 2018 foi realizado o Jantar de Interação dos Cooperados com a Diretoria, evento este realizado a fim de confraternizar, relacionar e comemorar o aniversário dos Cooperados.

A Unimed Norte Capixaba concluiu recentemente a Pesquisa de Satisfação de seus cooperados relativo ao ano de 2018, atingindo o índice de 72,44%, superior a 2017 que foi de 70,07%. A pesquisa de satisfação tem o objetivo de medir o nível de satisfação, e entender o cenário da relação do médico cooperado com a Operadora. Várias questões foram pontuadas, com isso a Diretoria Executiva estuda ações para atingir melhores resultados para os próximos anos.

NOSSOS PRODUTOS

A Unimed Norte Capixaba atua no mercado há 27 anos, possuindo os melhores produtos para atender as expectativas dos nossos clientes, são eles:

- Produto Unimed Vida – Coletivo Empresarial Plano de abrangência Regional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.
- Produto Unimed Vida Max – Coletivo Empresarial; Plano de abrangência Estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.
- Produto Unipartiplan – Coletivo Empresarial; Plano de abrangência Nacional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.

- Produto Unimed Fit Ambulatorial – Coletivo Empresarial; Plano de abrangência Regional com cobertura ambulatorial.
- Produto Unimed Vida Max – Coletivo por Adesão; Plano de abrangência Estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermagem e apartamento.

No processo de entrega dos produtos e serviços, outro aspecto considerado na atuação da Unimed Norte Capixaba é o princípio da precaução. A cooperativa busca estar constantemente em conformidade com a legislação ambiental/social e práticas requeridas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

Destacamos que a Unimed Norte Capixaba planejou e vem realizando ações que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus 329 Cooperados, dentro da perspectiva da sustentabilidade. Foi dada a continuidade ao planejamento e gerenciamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas. Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, ao destinarmos recursos para compor integralmente os ativos garantidores, terminando o ano com liquidez corrente de 1,39%, reservas constituídas e baixo endividamento, alcançando assim, a meta financeira traçada e dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, empregados, fornecedores e prestadores. A Unimed Norte Capixaba faturou em 2018, 41,03% a mais em relação a Receita de 2017.

A Receita Total Líquida da Unimed Norte Capixaba em 2018 cresceu 41,03% em relação a Receita Total Líquida de 2017, apresentando um resultado final de 5.231.527,21.

Após identificação de sobras positivas foram realizadas as seguintes destinações:

- Incorporação à cota Capital do cooperado de 5% de Juros ao Capital (R\$ 764.719,20), conforme Art.26, parágrafo único do Estatuto Social vigente;
- Sobre o saldo restante (R\$ 4.466.808,01) foram aplicadas destinações Legais, Fundo de Reserva de 15% - R\$ 661.881,11 e FATES 5% - R\$ 220.627,04, conforme Art. 74 do Estatuto Social vigente; Conforme Art. 73, parágrafo 2º do Estatuto Social vigente;
- 50% das sobras apuradas no exercício, após destinações legais, foram revertidos ao capital social dos cooperados com objetivo de constituir Margem de Solvência, R\$ 1.765.016,29.
- Sobra a Disposição da AGO de R\$ 1.765.016,29.

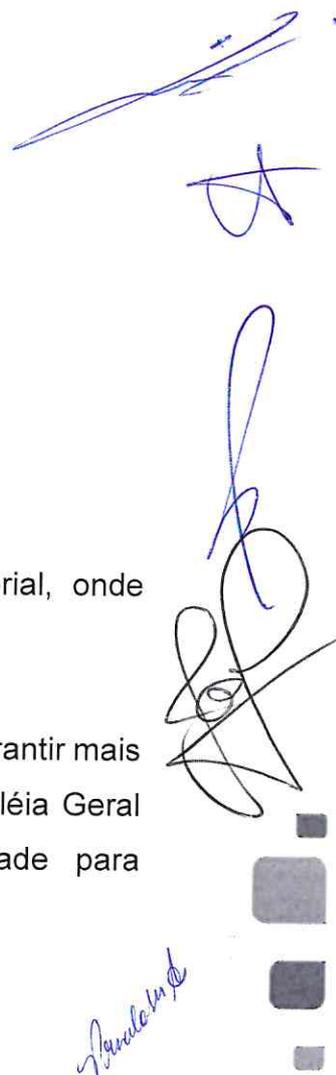
SERVIÇOS PRÓPRIOS

Nosso Hospital dispõe de uma estrutura que contempla:

- Pronto Atendimento 24 horas;
- Moderna UTI com aparelhos de última geração;
- 45 leitos para internação e 10 leitos de UTI;
- Espaço Exclusivo de Convivência, Recreação e Humanização;
- 4 salas de Centro Cirúrgico de Alta Complexidade.

Além disso, possuímos 03 estruturas para atendimento ambulatorial, onde atingimos a marca de 40.380 atendimentos em 2018.

Como parte do compromisso da Diretoria, em melhorar a estrutura, garantir mais satisfação dos Cooperados e beneficiários, foi aprovado na Assembléia Geral Extraordinária realizada no dia 26/11/2018, estudo de viabilidade para construção ou reforma do Hospital Unimed Norte Capixaba.



Ainda pensando no crescimento e sustentabilidade da cooperativa, foi aprovado pelo Conselho de Administração, a abertura do Espaço Viver Bem em Linhares, com suas obras iniciadas em fevereiro de 2019. Este espaço é destinado a atender beneficiários vinculados aos programas de medicina preventiva da Unimed Norte Capixaba.

COLABORADORES

Como resultado do diálogo estabelecido junto aos colaboradores, 97,44 % do quadro de colaboradores é coberto por acordo de negociação coletiva, assegurando-se o debate trabalhista no intuito de dirimir conflitos, produzir consensos e garantir os direitos dos trabalhadores.

No ano de 2018, a Unimed Norte Capixaba contou com um quadro composto por 352 colaboradores, sendo 295 mulheres e 57 homens.

Os colaboradores abrangidos por acordo coletivo têm acesso aos benefícios de assistência médica, assistência odontológica, auxílio alimentação e auxílio Creche. Todos os colaboradores têm acesso aos benefícios de vale transporte, seguro de vida, campanha de vacinação, Programa Café com a Diretoria, Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, Programa de Preparação para a Aposentadoria, convênios com instituições educacionais, instituições de esporte e lazer, clínicas de estética e farmácia, postos de gasolina e fornecimento de gás.

A Unimed Norte Capixaba realiza vários eventos com a participação do colaborador, entre eles é realizado trimestralmente o Café com a Diretoria, o evento reúne os colaboradores aniversariantes com o representante da Diretoria Executiva, para um momento de integração através de sugestões e/ou melhorias.

Assinado

A Unimed Norte Capixaba, no ano de 2018 deu continuidade com o segundo ciclo do Programa de Preparação para Aposentadoria, implantado pelo setor de Gestão de Pessoas. O programa proporcionou aos participantes conhecimentos amplos sobre Autoestima e Autoconhecimento, Aspectos Psicossociais, Qualidade de vida, Pós-carreira e Planejamento Futuro. A partir da implantação desse projeto, a cooperativa conseguiu auxiliar nove colaboradores na reflexão, planejamento e construção de uma etapa muito importante: a aposentadoria

TREINAMENTOS E PROGRAMAS

A Unimed Norte Capixaba, investe anualmente em treinamentos internos e externos, que visam à capacitação dos colaboradores em conhecimentos, habilidades, atitudes ou de formação profissional para determinada atividade da cooperativa.

As capacitações proporcionadas são oferecidas em dois formatos:

- Presenciais: Com a condução de instrutores, internos ou externos com carga horária e cronograma definidos.
- E-learning: O profissional planeja sua realização, podendo ter ou não um monitor para facilitar e orientar as atividades.

A Cooperativa também possui parcerias de capacitação profissional com as seguintes instituições: Sescop-ES, Fundação Unimed e Unimed Federação ES. O objetivo de manter essas parcerias é difundir metodologias adequadas à formação profissional e promover ascensão de conhecimento ao colaborador

Principais treinamentos realizados em 2018:

- Procedimento Rotinas de Hotelaria e Higienização Hospitalar;

- Novas Regras de Precificação de Insumos Hospitalares e Técnicas de Negociação com a Rede Credenciada;
- Atenção Integral a Saúde;
- Regulamentação dos Planos de Saúde;
- Gestão de Processos;
- Manual Brasileiro de Acreditação ONA;
- Programa Educação Em Qualidade – A Linguagem e os Conceitos Básicos de Gestão da Qualidade e Ideologia Organizacional;
- Gestão de Mudança;
- Governança Corporativa;
- Qualidade de Vida no Trabalho;
- Gestão de Conflitos;
- Contabilidade Aplicada as Cooperativas Operadoras de Plano De Saúde;
- RN 259 na Prática;
- Orçamento Empresarial com Recursos Próprios;
- Humanização na Assistência e Gestão Em Saúde;
- Gestão de Riscos e Compliance para Operadora de Planos de Saúde;
- Planejamento Estratégico.

Como forma de prevenir e combater qualquer forma de discriminação, a Unimed Norte Capixaba disponibiliza mecanismos internos de conscientização e controle, como o Código de Conduta Unimed, capacitação e um canal de comunicação interna dos colaboradores.

O código de conduta é apresentado para os novos colaboradores no treinamento de integração e pode ser acessado a qualquer momento pelo site da cooperativa.

COOPERATIVISMO

O Dia C é um compromisso das cooperativas brasileiras na busca por um mundo mais justo e igual. São milhares de ações voluntárias em uma grande corrente

do bem. Dessa forma, a Unimed Norte Capixaba contribui com esse compromisso através de diversas ações voluntárias realizadas durante o ano de 2018:

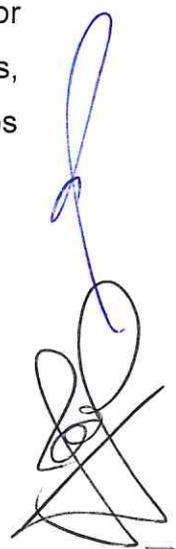
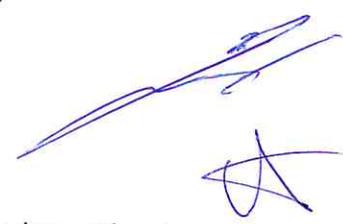
- Doação de roupas, sapatos e brinquedos;
- Ação no Auditório da Cooperativa, onde estiveram presentes 51 colaboradores, 11 pessoas da comunidade local e 36 crianças beneficiadas, que residem nos abrigos Lar das crianças, Lar dos Meninos e Lar das Meninas. Foram realizadas dinâmicas interativas, a fim de promover o cooperativismo.
- Ação para prevenção ao uso de drogas;
- Ação de conscientização com o tema "A importância do estudo";
- Atendimentos médicos voluntários;
- Comemoração ao Dia das crianças em orfanatos da cidade de Linhares;
- Distribuição de cestas de natal à orfanatos da cidade de Linhares.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

A Unimed Norte Capixaba possui um grupo interno de colaboradores denominado GPMQ (Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade). O GPMQ tem por finalidade apoiar na implantação de normas, incentivar a adoção de boas práticas, aperfeiçoar os processos internos e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela cooperativa.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A água e energia elétrica utilizadas pela Cooperativa é proveniente da rede pública. O Hospital Unimed possui gerador de energia que são acionados automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública. Em 2018, o consumo de energia elétrica foi de 151.417 kwh e o consumo de água foi de 958 m³.



COMUNIDADES LOCAIS

A Unimed Norte Capixaba através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde desenvolveu ações de promoção a saúde durante todo o ano de 2018 dentro dos programas de Promoção a Saúde / Viver bem e Viver Bem nas Empresas.

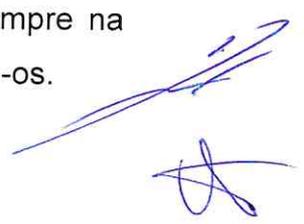
O Programa de Promoção a Saúde / Viver Bem é destinado a todo beneficiário Unimed Norte Capixaba. O principal objetivo do programa é abordar temas diversos de saúde, tendo como finalidade oferecer a todos os beneficiários, orientações e esclarecimentos, contribuindo para a prevenção e promoção à saúde. Os encontros acontecem com periodicidade mensal no auditório Unimed.

Já o Programa Viver Bem nas Empresas é destinado a todas as empresas que são nossos clientes, voltado para saúde do trabalhador, focando sempre na promoção e saúde desses indivíduos, identificando riscos e prevenindo-os.

OUIDORIA

A Ouvidoria tem por finalidade receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário em relação à prestação de serviço da operadora, quando não forem solucionadas no âmbito do primeiro atendimento.

Os canais de acesso à ouvidoria estão abertos através de e-mail, telefone, formulário online disponibilizado no Portal Unimed, ou mesmo pessoalmente, de segunda a sexta-feira de 8:00 às 18:00 na Sede da Operadora. Como um importante canal de análise da qualidade do atendimento, todas as manifestações recebidas na Ouvidoria são levadas mensalmente ao Núcleo de Análise de Manifestação (NAM) para avaliação e tratativa das questões consideradas retroativas ou graves.



Em 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 59 manifestações, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo máximo de 7 dias úteis, conforme determina a regulamentação vigente.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

A Unimed Norte Capixaba segue todas as diretrizes da ANS para registro de produtos, características, preço e rede. Todos os seus produtos estão adequados de acordo com o determinado pelo órgão regulador. Não foi registrado nenhum caso de não conformidade com rotulagem de produtos em 2018, além de não ter nenhum caso identificado com relação a comunicações de marketing em 2018, tampouco sanções, advertências ou multas.

Eventos:

- Espaço Mude1Hábito;
- Dia do Cliente;
- Campanha de Doação de Órgãos;
- Cabine de Fotos Dia dos Pais - Shopping Patiomix;
- Arena Esportiva de Verão Guriri e Pontal do Ipiranga;
- Dia Nacional do Controle do Colesterol.

Prêmio Gazeta Empresarial Linhares e São Mateus

A Unimed Norte Capixaba marcou presença no Prêmio Gazeta Empresarial, promovido pela TV Gazeta Norte. Pela 16ª vez a cooperativa conquistou o 1º lugar como Plano de Saúde mais lembrado entre os Linharenses. Em 2018 a Cooperativa atingiu 51,50% mantendo – se na liderança.

RECONHECIMENTO

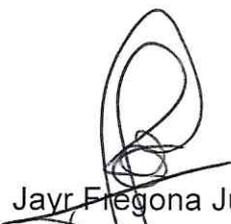
A Unimed Norte Capixaba iniciou a implantação das normas ISO 9001 e RN 277 em agosto de 2015, com o objetivo de aprimorar sua gestão e eficiência dos processos. Foram necessários vários investimentos e muito trabalho em equipe para que o projeto obtivesse êxito. Nos meses de março e abril de 2018, o sucesso do projeto foi confirmado após auditoria realizada pelos profissionais da DNV Det Norske Veritas - Órgão Certificador e Acreditador de Operadora de Saúde. A RN 277 trata-se de uma norma da ANS, que dispõe sobre Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, e é composta por sete dimensões, na qual a Unimed Norte Capixaba foi avaliada: 1. Programa de melhoria da qualidade. 2. Dinâmica da qualidade e desempenho da rede prestadora. 3. Sistemáticas de gerenciamento das ações dos serviços de saúde. 4. Satisfação dos beneficiários. 5. Programas de gerenciamento de doenças e promoção da saúde. 6. Estrutura e operação. 7. Gestão. Receber o título de Operadora Acreditada no nível Prata, válido por três anos, foi muito importante para a Cooperativa, pois demonstra o compromisso que temos com nossos beneficiários e a busca pela melhoria contínua.

Também foi concedido a Unimed Norte Capixaba o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade – Edição 2018 pela Unimed do Brasil. A certificação integrou aspectos da governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros, de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Aliados a essa perspectiva, novos requisitos, especialmente o equilíbrio econômico-financeiro, foram considerados para o resultado final.

AGRADECIMENTOS

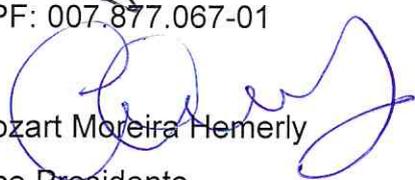
Agradecemos ao apoio e à participação dos cooperados, colaboradores, beneficiários, conselheiros e parceiros, que contribuíram direta ou indiretamente para o bom desempenho dos resultados da nossa cooperativa em 2018.

Por tudo, concluímos que colaboramos de maneira positiva para a continuidade do nosso negócio, razão pela qual nos dispusemos a estar à frente da Cooperativa.



Jayr Fregona Junior
Presidente

CPF: 007.877.067-01



Mozart Moreira Hemerly
Vice Presidente

CPF: 451.472.487-49



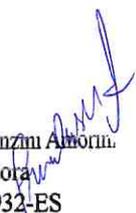
Rodrigo Tardin Silva
Diretor de Provimentos de Saúde

CPF: 045.841.237-64



Paulo Sérgio Freire Almeida
Diretor de Gestão Operacional

CPF: 021.620.807-61



Priscila Souza Monzini Amorim
Contadora
CRC 020932-ES