

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA
DE TRABALHO MÉDICO
ANS 37177-7
EXERCÍCIO DE 2020**

Linhares, 02 de março de 2021.

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 congrega os sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sendo uma cooperativa de médio Porte, que agrega profissionais médicos para a defesa exercício liberal, ético e qualitativo da profissão, com adequadas condições de trabalho e remuneração justa.

Este relatório visa atender a Resolução Normativa nº 435, de 23 de novembro de 2018.

Identidade organizacional

• Negócio

Proporcionar melhor remuneração e condições adequadas de trabalho ao cooperado, promovendo atenção integral à saúde do beneficiário, melhor qualificação da Rede de Atendimento, permitindo a sustentabilidade da Cooperativa.

• Escolha Estratégica

Qualidade e Segurança com baixo custo.

• Natureza da Empresa

Cooperativa de Trabalho Médico.

• 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 soluções em saúde com qualidade e segurança, valorizando clientes, cooperados, colaboradores com ética e sustentabilidade.

• 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



Sede Administrativa
Av. Augusto Calmon, 2050,
Colina, Linhares/ES



**Escritório Regional
de Nova Venécia**
R. Riacho, 114, Centro,
Nova Venécia/ES



**Espaço Unimed
em São Mateus**
R. João Figueiredo, 220,
Centro, São Mateus/ES



**Hospital Unimed
Norte Capixaba**
Av. Augusto Calmon, 2087,
Colina, Linhares/ES



Espaço Unimed
Rua da Conceição, 415,
Centro, Linhares/ES



**Unidade Assistencial
Unimed em Linhares**
Av. Rui Barbosa, 747,
Colina, Linhares/ES



**Escritório Regional
de São Mateus**
R. João Figueiredo, 220,
Centro, São Mateus/ES



Centro Diagnóstico
Av. Augusto Calmon,
2087, Colina, Linhares/ES



**Unidade Assistencial
Unimed em São Mateus**
Av. João XVIII, 1003, Ed. Leal,
Boa Vista, São Mateus-ES.

Serviço próprio

Nosso Hospital dispõe de uma estrutura que contempla:



Pronto
Atendimento
24 horas



Espaço Exclusivo
de Convivência
Recreação
e Humanização



Moderna UTI com
aparelhos de última
geração



4 salas de Centro
Cirúrgico de Alta
Complexidade



45 leitos para
internação e
10 leitos de UTI

Área de atuação

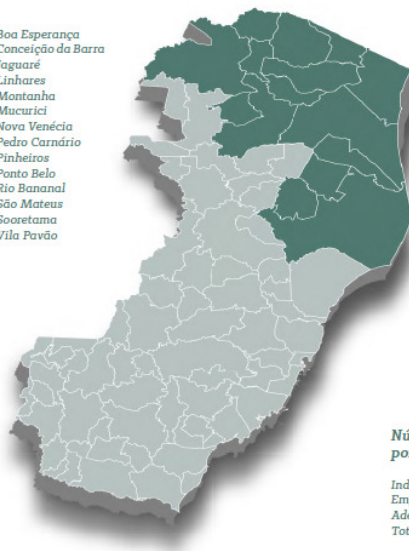
102-6

A Unimed Norte Capixaba tem atuação regional, restrita a 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.

Em 2020, a Unimed Norte Capixaba, registrou aumento da carteira em 8%, mesmo com enfrentamento da pandemia.

Esse crescimento pode ser atribuído à diretoria, uma vez que houve ações de melhoria na área comercial, além da qualidade do atendimento prestado pelos médicos cooperados e pela rede de serviços de saúde da Unimed, que contribuiu fundamentalmente para a fidelização dos nossos clientes.

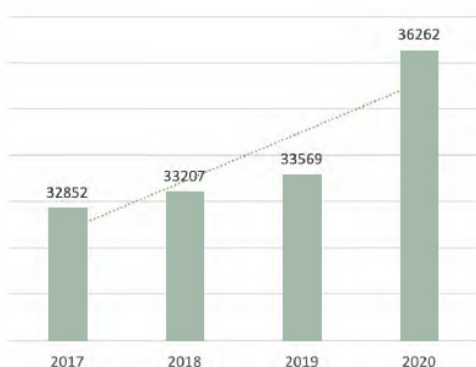
- Boa Esperança
- Conceição da Barra
- Jaguaré
- Linhares
- Montanha
- Mucurici
- Nova Venécia
- Pedro Canário
- Pinheiros
- Ponto Belo
- Rio Bananal
- São Mateus
- Sooretama
- Vila Pavão



Número de Vidas por Contrato

Individual: 5.516
Empresarial: 27.184
Adesão: 3.562
Total: 36.262

Evolução Beneficiários



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 Gerais Extraordinárias. As reuniões de diretoria, contudo são realizadas semanalmente e seus resultados encaminhados aos conselhos.

A renovação da Diretoria Executiva acontece a cada quatro anos. Os membros podem acumular outras funções em qualquer nível dentro do sistema Unimed, conforme previsto na Constituição Unimed. Em 23/03/2020 a AGO elegeu o novo conselho fiscal, conforme segue:

Diretoria Executiva <ul style="list-style-type: none">Jayr Fregona Junior PresidenteMozart Moreira Hemerly Vice-PresidenteRodrigo Tardin Silva Diretor de Provimentos de SaúdePaulo Sérgio Freire Almeida Diretor de Gestão Operacional	Conselho de Administração <ul style="list-style-type: none">Carlos Henrique Ribeiro PinheiroJorge Alberto F. PintoMauro Rogério Fernandes KoppeRafael Batista GraçaSandro Mello Ferreira Diretor Clínico Gustavo Mascarenhas Vieira Diretor Técnico Sandro Mello Ferreira	Conselho Fiscal <ul style="list-style-type: none">Alexandre Cruz FavaratoCaroline Cruz TerraFabiano da Silva BortotKaio Seglia NicolauOswaldo Oliveira AlmeidaTulio Vassallo Rocha	Conselho Técnico <ul style="list-style-type: none">Bruno Baião LuquiniDaniel de Paula Siqueira FonsecaFernando Hajenius Ache de FreitasLucinda Medeiros AlvimRaquel de Fátima Quintino
---	---	--	---

POLITICA DE DESTINAÇÃO DE LUCROS / SUPERÁVITS / SOBRAS

A Assembleia Geral Ordinária, realizada anualmente nos 3 (três) primeiros meses após o término do exercício social, delibera sobre a Destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da sociedade, deduzindo-se, no primeiro caso as parcelas para os Fundos Obrigatórios;

É prioridade da Unimed Norte Capixaba a valorização do médico cooperado, objetivando retribuir o serviço de qualidade oferecido por ele aos nossos beneficiários.

Abaixo nossos números:

Relaciona- mento com o cooperado



Evolução do Capital Social dos Cooperados

Capital Social		
2018	2019	2020
R\$17.709.411,69	R\$21.293.731,22	R\$24.699.931,90

Remuneração líquida dos Cooperados

2017	2018	2019	2020
R\$25.746.929,59	R\$26.212.915,67	R\$28.726.530,04	R\$23.196.011,79

Antecipação de produção Covid-19

Pensando na principal missão da nossa cooperativa, que é cuidar dos nossos cooperados, a diretoria da Unimed Norte Capixaba desenvolveu estudos e ofereceu aos cooperados um valor complementar a produção, denominado: ANTECIPAÇÃO DE PRODUÇÃO COVID-19, tendo em vista que os atendimentos tiveram redução no período da pandemia. A antecipação foi concedida aos cooperados que atendiam os critérios estabelecidos pela diretoria para adesão.

A adesão foi válida para cooperados ativos que apresentaram produção em período específico de 12 meses (março/2019 a fevereiro/2020) e foi concedida mediante assinatura de Termo de Consentimento pelo cooperado interessado. A devolução do valor adiantado à cooperativa foi realizada em 5 (cinco) parcelas iguais, finalizando em dezembro/2020.

Pesquisa de Satisfação

A Unimed Norte Capixaba realizou a pesquisa de satisfação dos Médicos Cooperados referente ao ano de 2020, obtendo um resultado de 72,94% de satisfação. Atendendo à solicitação da maioria dos cooperados que participou da pesquisa no ano anterior (2019), o canal utilizado para envio do link da pesquisa foi Whatsapp. O canal, apontado como preferido entre os cooperados, proporcionou maior praticidade e facilidade na escolha do melhor momento para responder à pesquisa.

O formato da pesquisa foi simples e objetivo, oferecendo espaço para que os cooperados manifestassem suas opiniões e sugestões de melhoria para a cooperativa.

Nossos Produtos

102-2

A Unimed Norte Capixaba atua no mercado há 30 anos e possui os melhores produtos para atender às expectativas dos nossos clientes, sendo eles:

Produto Unimed Vida – Coletivo Empresarial

Plano de abrangência regional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetria, na acomodação enfermaria e apartamento.

Produto Unimed Vida Max – Coletivo Empresarial

Plano de abrangência estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetria, na acomodação enfermaria e apartamento.

Produto Uniparticipan – Coletivo Empresarial

Plano de abrangência nacional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetria, na acomodação enfermaria e apartamento.

Produto Unimed Fit Ambulatorial – Coletivo Empresarial

Plano de abrangência regional com cobertura ambulatorial.

Produto Unimed Slim – Coletivo Empresarial

Plano com abrangência regional (Linhares e São Mateus) com cobertura hospitalar sem obstetria.

Produto Unimed Vida Max – Coletivo por Adesão

Plano de abrangência estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetria, na acomodação enfermaria e apartamento.

102-11

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

201-1

A Unimed Norte Capixaba planejou e vem realizando ações que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus 337 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 da Agência Nacional de

Saúde Suplementar (ANS) às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde. Ao destinarmos recursos para compor integralmente os ativos garantidores, terminamos o ano com liquidez corrente de 2,07%, reservas constituídas e baixo endividamento, alcançando assim, a meta financeira traçada, dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, empregados, fornecedores e prestadores.

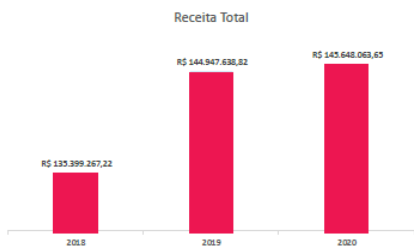
A Unimed Norte Capixaba faturou em 2020, 0,48% a mais em relação à receita de 2019, com resultado no final de R\$ 8.365.593,16,

devido à redução de 20,20% do custo assistencial. Das sobras foram constituídas as reservas legais e estatutárias. As sobras, após as destinações legais e estatutárias, serão levadas para decisão da assembleia ordinária, a ser realizada em março de 2021.

O ganho observado é, em sua maior parte, decorrente de uma prestação de serviço não realizada em razão do isolamento social, observado desde o início da pandemia pelo Covid-19.



Evolução da Receita Total Líquida (em mil reais)



A receita total líquida da Unimed Norte Capixaba em 2020 cresceu 0,48% em relação à receita total líquida de 2019.

Resultado do Exercício

Resultado		
2018	2019	2020
R\$4.466.808,01	-R\$586.349,51	R\$8.365.593,16

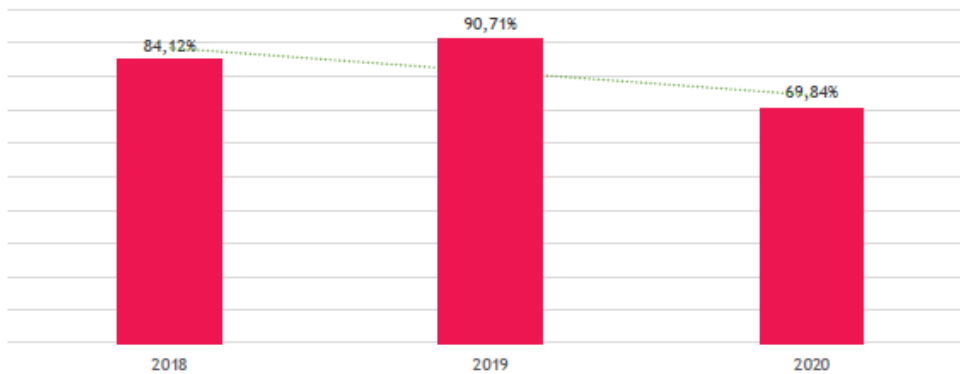
A Cooperativa apresentou um resultado no final de 2020 de R\$8.365.593,16.

Patrimônio líquido		
2018	2019	2020
R\$22.513.253,42	R\$23.342.282,43	R\$35.015.112,52

O crescimento do patrimônio líquido em 2020 contribuiu para o cumprimento das metas estabelecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde) e para a formação da margem de solvência. Compõem o patrimônio líquido: o capital social, reservas de reavaliação, fundo de reserva, fundo de assistência técnica, 50% das sobras (para destinação ao capital social, a fim de constituir margem de solvência) e as sobras do exercício.

Abaixo sinistralidade:

Sinistralidade

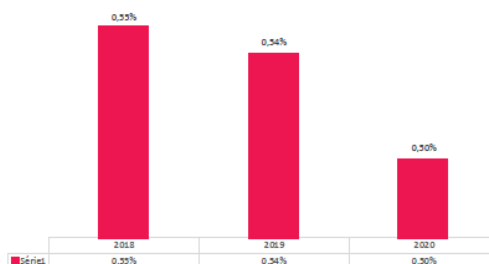


Endividamento

Índice de endividamento

O índice de endividamento avalia se as operações estão acima do limite com capital de terceiros. O resultado abaixo de 1,0 é considerado normal. O resultado acima de 1,0 indica forte necessidade de capital de giro e possibilidade de inadimplência no curto prazo.

A cooperativa vem apresentando redução do índice de endividamento.



ACOMPANHAMENTO
ECONÔMICO
FINANCEIRO 2020

UNIMED NORTE CAPIXABA

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA - NORMA DERIVADA 11



Indicadores	Valores	Índice	Pontos	Parâmetros
ILC - Índice de Liquidez Corrente	29.248.271	2,07	18	>= 1,2 18
ISL - Índice de Suficiência de Lastro	1.788.247	112,4%	12	>= 100% 12
IMS - Índice de Margem de Solvência	16.236.894	190,0%	19	>= 100% 19
ICA - Índice Combinado Ampliado		0,776	18	<= 0,97 18
MRL - Margem de Resultado Líquido	8.365.593	7,9%	16	>= 2% 16
IEG - Índice de Endividamento Geral		50,2%	9	<= 65% 9
ISV - Índice de Suficiência de Vínculo	3.030.946	123,0%	8	>= 100% 8
dezembro-20			Pontuação	100
			Classificação	ÓTIMA

TREINAMENTOS E PROGRAMAS

A Unimed Norte Capixaba, continuou investindo em treinamentos internos e externos, visando à capacitação dos colaboradores e cooperados em conhecimentos, habilidades, atitudes ou de formação profissional.

A Cooperativa possui parcerias de capacitação profissional com as seguintes instituições: Sescop-ES, Fundação Unimed e Unimed Federação ES.

Horas de Treinamento em 2020

• **Total de horas de treinamentos:**

411 Horas e 12 minutos.

• **Tempo médio de colaborador treinado:**

39 minutos.

Horas por categoria

• **Horas de treinamento da equipe assistencial:**

181 Horas e 55 minutos.

• **Horas de treinamento da equipe administrativa:**

229 e 17 minutos.

Na Unimed Norte Capixaba um total de 60 colaboradores compõe o grupo de melhoria contínua.

Desse total, 5 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos, 50 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade, 03 colaboradoras na faixa etária entre 50 e 55 anos de idade e 02 colaboradoras acima de 60 anos.

- Grupo de Programa de Melhoria da Qualidade
- Comitê de Farmácia e Terapêutica
- Núcleo de Segurança do Paciente
- Núcleo de Análise de Manifestação
- Grupo de Segurança do Paciente - Operadora
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Curativos
- Comitê Transfusional
- Comitê de Educação Continuada
- Comitê de Ética de Enfermagem
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Núcleo de Saúde Ocupacional

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. No ano de 2020, contamos com a participação de 104 colaboradores da operadora no Treinamento de Reciclagem, o qual abordou diretrizes sobre o Código de Conduta.

• **Total de colaboradores capacitados no Treinamento de Integração em 2020:**

11 colaboradores.

• **Total de horas de Treinamento de Integração em 2020:**

72 horas e 25 minutos.

406-1

Em 2020, não houve nenhum caso de discriminação registrado na Caixa de Sugestão (sendo usado para denúncia também), não havendo necessidade de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura de valorização dos Direitos Humanos vem sendo absorvida e praticada pelos colaboradores.



COOPERATIVISMO

Dia de Cooperar 2020

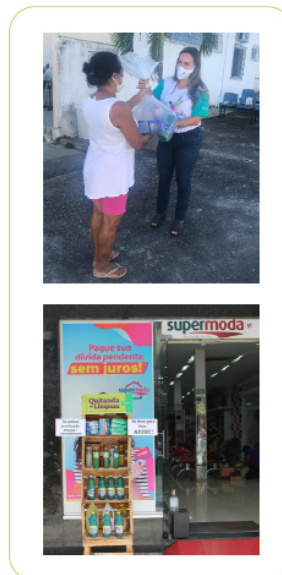
Em 2020, o Dia de Cooperar (Dia C) foi realizado junto com a Gincana da Qualidade, com o objetivo de intensificar as doações e fortalecer a essência do projeto. As equipes foram desafiadas a arrecadar o maior número de produtos de limpeza, que posteriormente seriam doados para famílias carentes do município de Linhares-ES.

Após o período de arrecadação, as doações foram separadas e conferidas pelo Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ). Juntas, as quatro equipes arrecadaram 204,2 kg de sabão em pó; 49,2 kg de sabão em barra; 199 litros de água sanitária e 77,5 litros de detergente.

Passado o período de contagem dos produtos, foi iniciada a montagem dos kits de limpeza para posterior distribuição. Ao todo, foram confeccionados 62 kits de limpeza. Dos 62 kits confeccionados, 52 foram entregues para famílias assistidas pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro Conceição, em Linhares-ES, juntamente com máscaras de tecido (prevenção à covid-19), conforme descrito no projeto inicial do Dia

de Cooperar. Nesse montante de 52 cestas, foram beneficiadas 15 famílias da comunidade Fazenda Guararema, 09 da comunidade Olaria e 28 da Vila Capixaba. Os outros 10 kits de limpeza foram distribuídos da seguinte forma: 08 kits foram doados para famílias de outros bairros do município, por indicação da coordenadora operacional Leidimara Reges Cordeiro; 01 kit foi doado para uma colaboradora da própria Unimed Norte Capixaba e 01 kit foi doado por indicação da gerente de Recursos Próprios Maraizi Serafim, para uma família cujo um dos integrantes foi contaminado pelo coronavírus.

Apesar da montagem de um número considerável de kits de limpeza para doação, ainda restaram alguns produtos arrecadados na Gincana da Qualidade. Com os materiais de limpeza que não foram utilizados na doação descrita anteriormente, foi montada uma quitanda solidária, intitulada "Quitanda da Limpeza".

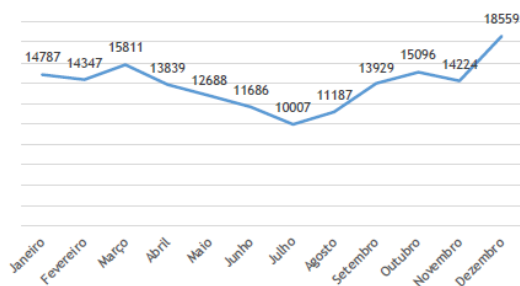


RESPONSABILIDADE SOCIAL

A água e energia elétrica utilizadas pela Cooperativa é proveniente da rede pública. O Hospital Unimed possui gerador de energia que é acionado automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública.

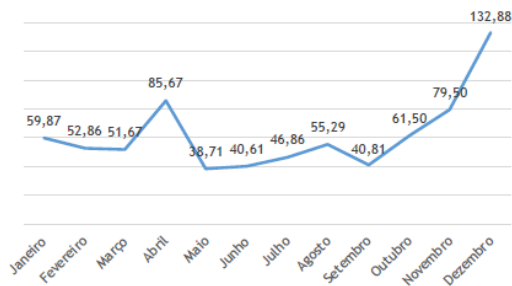
Energia Elétrica

Média de Consumo de Energia - 2020



Água

Média de Consumo de Água - 2020



Comu nidade locais

Unimed Norte Capixaba, através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde – Viver Bem, desenvolveu ações de promoção à saúde durante todo o ano de 2020 dentro dos programas de **Promoção à Saúde/ Viver Bem e Viver Bem nas Empresas**.

O Programa de **Promoção à 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. No ano de 2020 foram realizadas informações por meio virtual e presencial, através de vídeos e folders orientativos e com palestras presenciais conforme podem ser evidenciados abaixo.

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

O Programa de **Promoção à Saúde / Viver Bem** abordou durante todo o ano de 2020 os seguintes temas:

Meses	Temas Abordados	Quantidade de pessoas
Fevereiro	Curta o Carnaval sem Passar por Cima da Saúde	32
Março	Ação na Praia	02
Maior	Treinamento de Cuidadores	05
Julho	Treinamento de Cuidadores	02
Agosto	Treinamento de Cuidadores	02
Outubro	Treinamento de Cuidadores	05
Novembro	Treinamento de Cuidadores	09
Dezembro	Treinamento de Cuidadores	02



O **Programa Viver Bem nas Empresas** realizou ações quando foi solicitado pelas empresas, conforme descrito abaixo:

Meses	Temas Abordados	Quantidade de pessoas
Setembro	Cuidar da sua mente	76

Importante ressaltar que no ano de 2020 foram realizadas ações de forma virtual, não sendo possível realizar a contabilização do número de beneficiários / comunidade atendida.

Durante todo o ano de 2020, a Unimed Norte Capixaba, através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde, desenvolveu as seguintes ações:

Programas	Total de ações Realizadas em 2018	Quantidade de pessoas
Programa de Promoção à Saúde / Viver Bem	08 Ações	60 Pessoas
Programa Viver Bem nas Empresas	01 Ação	76 Pessoas
TOTAL	09 Ações	136 Pessoas

Ouvidoria

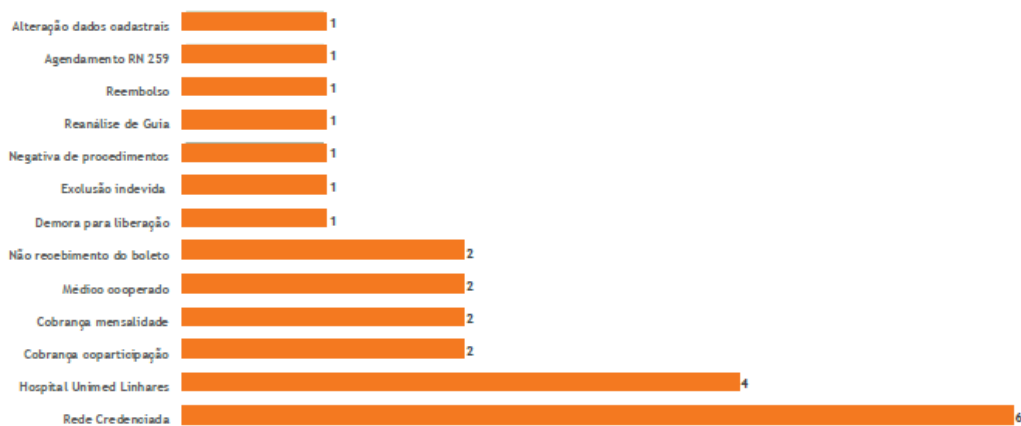
A ouvidoria da Unimed Norte Capixaba foi estabelecida em 2014 com a finalidade de receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário, em segundo ou último nível de atendimento, ou seja, trata os casos que por algum motivo não foram resolvidos de forma satisfatória pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Os canais de acesso à ouvidoria estão abertos através de e-mail, telefone, formulário online disponibilizado no Portal Unimed, correspondência ou presencialmente na sede da operadora em Linhares/ES de segunda a sexta-feira, de 8h às 18h.

Ao longo do ano de 2020 foram registradas 24 manifestações, 1 requerimento de reanálise e 23 reclamações, todos com os processos concluídos no prazo previsto na RN 323, normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar que regulamenta a ouvidoria nas operadoras de planos de saúde.

Cabe à ouvidoria, com base em seus registros, avaliar e propor melhorias nos processos internos da operadora, atuando sempre com uma visão estratégica para aumentar a satisfação dos beneficiários. Para isso, participa do Núcleo de Análise de Manifestação (NAM), juntamente com outros setores, analisando todas as manifestações recebidas, propondo recomendações de melhorias e até registrando não conformidades monitoradas pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Conheça os principais temas das manifestações:

Manifestações Ouvidoria - 2020



Comuni cação e marketing

Unimed Norte Capixaba realiza projeto Verão Unimed 2020.

No dia 16 de fevereiro, na praia de Guriri – São Mateus, a Unimed Norte Capixaba realizou o projeto Verão Unimed 2020, com o tema: A Unimed Cuida e Acredita em Você!

Nesse projeto a nossa equipe distribuiu protetor solar, água, chá-verde, preservativos e realizou o empréstimo de guarda-sol. A nossa equipe foi muito bem recebida no balneário e recebeu vários elogios pela ação.

Campanha de Doação de Órgãos

No ano de 2020 a Unimed Norte Capixaba participou mais uma vez da campanha de Doação de Órgãos em conjunto com todas as singulares do estado.

Esta ação tem como objetivo conscientizar as pessoas sobre a importância da doação de órgãos e também de deixar registrado a vontade de ser um doador(a).

Como nos anos anteriores, a campanha foi um sucesso!

417-1 / 417-2 / 417-3

A Unimed Norte Capixaba segue todas as diretrizes da ANS para registro de produtos, características, preço e rede. Todos os produtos estão adequados de acordo com o determinado pelo órgão regulador.

Não foi registrado nenhum caso de não conformidade com rotulagem de produtos em 2020, além de não ter nenhum caso identificado com relação a comunicações de marketing em 2019, tampouco sanções, advertências ou multas.

Unimed Norte Capixaba apoiou mais um ano o Projeto Verão em parceria com a Gazeta.

Durante todo o mês de janeiro de 2020 a Unimed Norte Capixaba esteve apoiando ações na praia de Guriri em parceria com a Gazeta.

O Projeto Verão 2020 teve como objetivo proporcionar à população uma série de atividades esportivas, culturais, educacionais e de entretenimento. A estrutura compreendeu uma arena para a prática de diversas atividades esportivas e um palco para atrações musicais.

Campanha de 30 anos

Em 2020 a Unimed Norte Capixaba comemorou seus 30 anos, usando como tema "Faz a gente acreditar".

A campanha teve como objetivo estimular as pessoas a ACREDITAREM. Mostrar que esse é um sentimento bom e foi acreditando na cidade e nas pessoas que a Unimed chegou até aqui.

Mesmo em tempos tão difíceis, trabalhamos firmes o tema, com a intenção de levar uma mensagem positiva para toda a comunidade.





Prêmio MudelHábito

A Unimed Norte Capixaba recebeu o prêmio MudelHábito por fazer bom uso da campanha, incentivando as pessoas a mudarem um hábito, seja ele alimentar, físico ou psicológico, a fim de melhorar a qualidade de vida.

Premiação Top Of Mind (Marca Unimed foi a mais lembrada pela 28ª vez seguida)

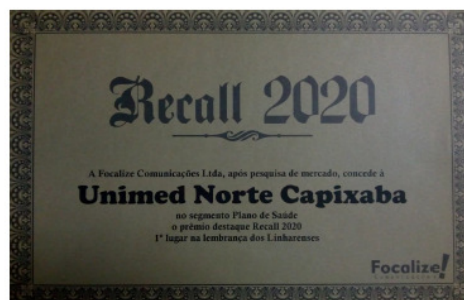
Marca Unimed conquista pela 28ª vez o prêmio Top of Mind.

Seguindo no pódio do prêmio Folha Top of Mind, pela 28ª vez consecutiva, como a marca de planos de saúde mais lembrada do país. Alcançamos o mais alto índice de lembrança da história, em um ano no qual enfrentamos o maior desafio de saúde dos últimos tempos: a pandemia do novo coronavírus. Você faz parte dessa conquista!



Recall Linhares

Mais um ano a Unimed Norte Capixaba é a marca de saúde mais lembrada pela população linharenses!



Ações Covid-2019

Com o início da pandemia, recebemos muitos conteúdos contendo informações falsas.

Para evitar esse constrangimento envolvendo a marca Unimed e levar mais conhecimento para a população, foi criado um site com várias informações sobre o novo coronavírus.



Conquistas

ACREDITAÇÕES

Criada em 2011 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Resolução Normativa nº277 (RN 277) institui o Programa de Acreditação das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. A RN 277 tem o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade assistencial oferecida pelas operadoras.

Em 2018, a Unimed Norte Capixaba foi acreditada no Nível II (prata) pelo órgão certificador DNV-GL. O Programa de Acreditação das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, é um processo voluntário e por isso reflete o compromisso da Unimed Norte Capixaba em oferecer serviços de qualidade aos seus beneficiários, visando benefícios para todas as partes interessadas da cooperativa.



A ISO 9001 é uma norma internacional, traduzida e publicada no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sendo nomeada como ABNT NBR ISO 9001:2015. O principal objetivo da ISO 9001 é promover a normatização dos processos de uma organização, visando a melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos. A ISO 9001 é reconhecida internacionalmente por proporcionar um padrão de qualidade para os processos de uma organização.

Uma empresa com essa norma implantada visa a qualidade de seus produtos e serviços, fator que impacta diretamente na satisfação dos clientes e na credibilidade da marca. Com essa visão, a Unimed Norte Capixaba é certificada na ISO 9001:2015 desde 2018.



Reconhecimento

O Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade é uma certificação, que ocorre a cada dois anos, concedida pela Unimed do Brasil com o objetivo de estimular as cooperativas do Sistema Unimed à prática da Governança Corporativa e à gestão para a sustentabilidade como um diferencial. Nas edições de 2016, 2018 e 2020, a Unimed Norte Capixaba recebeu classificação "Prata" no Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade.



Outra certificação importante conquistada pela Unimed Norte Capixaba é o Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). O PDGC é um programa do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) voltados à autogestão das cooperativas. Seu objetivo principal é promover a adoção de boas práticas de gestão e governança pelas cooperativas. As cooperativas são certificadas de acordo com o nível de maturidade de aplicação das práticas de gestão e governança: estágio inicial (Primeiros Passos para a Excelência), estágio intermediário (Compromisso com a Excelência), estágio intermediário (Rumo à Excelência) e estágio avançado (Excelência). A Unimed Norte Capixaba participa do PDGC desde 2014, e está no estágio "Primeiros Passos para a Excelência".



DESTAQUES

Unidade

assistencial de São Mateus

No dia 18 de Novembro de 2020, a Unimed Norte Capixaba inaugurou a sua mais nova Unidade Assistencial Unimed, localizada em São Mateus.

A nova unidade possui uma ótima estrutura e profissionais capacitados para atender melhor os nossos beneficiários.

Inicialmente realizaremos atendimentos de fisioterapia, mas em breve teremos mais novidades.



Para os exercícios seguintes a administração da cooperativa pretende ampliar seus serviços próprios, oferecendo maior conforto aos beneficiários.

Tec no logia

Home Office

Com a chegada da pandemia da covid-19, a Unimed Norte Capixaba não mediu esforços para garantir a segurança de seus colaboradores, evoluindo seus sistemas de segurança da informação.

Essa ação possibilitou a criação do home office, modalidade que permitiu ao colaborador atuar diretamente de sua casa, evitando assim aglomerações nas dependências do hospital ou em transportes públicos.

Desenvolvimento SISDOC

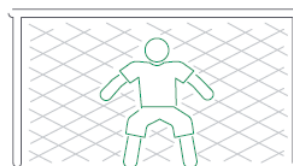
Como parte das ações voltadas para a proteção de dados, a Unimed Norte Capixaba desenvolveu uma nova ferramenta para gestão de documentos, contando com a terceirização no processo de guarda dos arquivos físicos, mantendo o princípio do sigilo das informações cadastrais e da saúde dos seus beneficiários.

LGPD - Lei Geral de Proteção aos Dados

O processo de adequação da Lei Geral de Proteção de Dados foi iniciado em 2020.

Foram realizadas várias ações desde a nomeação do encarregado da proteção de dados até um mapeamento de todas as atividades de tratamento de informações.

É importante destacar que a Unimed Norte Capixaba não medirá esforços para garantir uma maior segurança na execução das atividades de coleta de dados pessoais, sempre respeitando os direitos dos titulares.



Satisfação

do cliente

Na satisfação geral, a Unimed Norte Capixaba obteve um percentual de 87,91% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos, o que demonstra uma melhoria dentro dos processos da cooperativa, uma vez que o resultado do ano anterior foi de 81,20%.

Continuamos planejando ações com o objetivo de melhorar o índice de satisfação para os próximos anos.

Além disso, é importante ressaltar que a Unimed Norte Capixaba cumpriu todos os requisitos mínimos e diretrizes estabelecidos no Documento Técnico para a realização da pesquisa, habilitando a operadora a receber pontuação base de 0,9 na dimensão de Sustentabilidade no Mercado do IDSS.

418-1

Em 2020 a Unimed Norte Capixaba não obteve nenhuma queixa relativa à violação de privacidade, como também não houve nenhum vazamento, furto ou perda de dados de beneficiários.

A Unimed Norte Capixaba realizou, no período de janeiro à março de 2020, uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários, por meio da empresa Zoom Agência de Pesquisas, para analisar a satisfação dos clientes referente ao ano de 2019.

A Pesquisa seguiu as premissas estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, de acordo com a Instrução Normativa nº 60/2015/DIDES da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e suas alterações.

A pesquisa está descrita na Dimensão 3 do Programa de Qualificação de Operadoras (RN 277), Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico e financeiro da operadora e ainda à satisfação dos beneficiários com os serviços prestados.



AGRADECIMENTOS

Agradecemos o 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 2020.

Concluimos que colaboramos de maneira positiva para a continuidade do nosso negócio, razão pela qual nos dispusemos a estar à frente da cooperativa.




Jayr Fregona Júnior
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

