	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

## 1 - Histórico das Alterações

Revisão	Data	Descrição
01	16/08/2019	Inclusão dos Itens: 7.6 e 8.6. Revisão dos Itens: 7.1, 7.3 e 7.4.2
02	15/04/2020	Exclusão dos Itens 3, b) do 5 do 7.3.1 e 8.3. Incluído CRM no item 7.4.1
03	08/09/2020	Inclusão do Termo de Recebimento de Processo Seletivo- REG-ACP-008 nos itens 7.2 e 8.6
04	01/10/2020	Alteração do Layout do Procedimento
05	19/01/2022	Alteração do item 8.4.2

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por
Jéssica Martins	Marcio de Mello	Marcos Cardoso

## 2 - Objetivo


Orientar a Atenção ao Cooperado, quanto a documentação, admissão, avaliação e exigências da Unimed Três Rios.

## 3 - Aplicação

Este procedimento aplica-se ao setor responsável pela Atenção ao Cooperado da Unimed Três Rios.

## 4 - Referências

- 4.1- Regimento Interno Unimed Três Rios
- 4.2- Estatuto Social Unimed Três Rios

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> 05	<b>Estabelecido em:</b> 10/05/2019

## 5 - Siglas e Definições

5.1- Cooperado- Membro de uma cooperativa. Que colabora para um crescimento conjunto com outros, para um fim comum, obterem recompensa dos serviços mútuos prestados, proveniente do meio que os agrega.

## 6 - Materiais

6.1 - Caneta

6.2- Computador

## 7 - Responsabilidades

7.1 - Cooperados: Cumprir todos os requisitos deste procedimento, Estatuto Social e Regimento Interno, promover melhoria em suas unidades de trabalho.

7.2- Atenção ao Cooperado- Manter documentação atualizada dos cooperados, informar a diretoria as divergências nos indicadores e documentação dos cooperados.

7.3 - Auditoria: Cumprir todos os requisitos deste procedimento, elaborar plano de melhoria em suas unidades de trabalho.

7.4 - Gestão da Qualidade: Cumprir todos os requisitos deste procedimento, elaborar plano de melhoria em suas unidades de trabalho.


## 8- Atividades

### 8.1- Entrada para necessidade de cooperado

O processo de necessidade de cooperado será executado a partir das seguintes entradas:

Conforme Estatuto Social, a Unimed Três Rios poderá necessariamente ir abrir vagas baseada no Capítulo III, Seção I- Artigo 4:

Art. 4º - A impossibilidade técnica de prestação de serviços ao Cooperado pela COOPERATIVA

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> 05	<b>Estabelecido em:</b> 10/05/2019

para cumprimento do seu objeto social a que se refere o *caput* do Art. 3º deste Estatuto será determinada pelos seguintes critérios:


- I - Prioritariamente, pela relação da qualidade do atendimento, resguardada pela proporção mínima de 150 (cento e cinquenta) clientes para cada médico Cooperado;
- II - Pelo comportamento do mercado, levando-se em conta o número de clientes e as necessidades regionais relativas a cada especialidade médica, por área programática de atendimento da COOPERATIVA. Anualmente, o Conselho de Administração, ouvidos os Comitês das Especialidades, estabelecerá o número de vagas a serem preenchidas nas especialidades com demanda não suprida, assim entendida pela dificuldade ou demora no agendamento de consultas ou na realização de procedimentos;
- III - Pelas situações financeira e estrutural, decorrentes das disponibilidades da COOPERATIVA para fazer face às novas admissões das quais decorram investimentos em apoio logístico e recursos humanos e, de forma específica, ao aumento de reservas técnicas, controle e outros custos instituídos pela legislação que rege as operadoras de planos privados de assistência à saúde.

O Conselho de Administração utilizará a seguinte base para tomada de decisão:

- a) Solicitação do Comitê de Especialidades
- b) Indicação do Conselho de Administração
- c) Necessidade de aumentar a rede prestadora a partir dos estudos feitos pelos setores envolvidos sobre a suficiência da rede prestadora para atendimento às demandas dos beneficiários, considerando os parâmetros quantitativos de número e distribuição geográfica estabelecidos, e as resoluções normativas da ANS.

### Artigo 3º do Regimento Interno

Pode ingressar na COOPERATIVA, salvo se houver impossibilidade técnica de prestação de serviços por parte desta, todo médico que exerça sua atividade como profissional autônomo na área de ação da COOPERATIVA, que possa livremente dispor de si e de seus bens, concorde com o presente Estatuto e apresente os seguintes documentos:

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

- I. Conclusão do curso superior em medicina;
- II. Inscrição e respectiva quitação, no Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro;
- III. Comprovante de inscrição e respectiva quitação, nos órgãos municipais da área de ação da COOPERATIVA, e previdenciários como médico autônomo, anexo ao preenchimento da proposta de admissão;
- IV. *Curriculum vitae* e título de especialista em medicina e ou de conclusão de residência médica reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura ou Conselho Federal/Regional de Medicina ou Associação Médica Brasileira;
- V. Filiação à Sociedade Médica do local onde exercer a atividade profissional, caso esta exista;
- VI. Atestado de inexistência de pena disciplinar aplicada pelo Conselho Regional de Medicina;
- VII. Declaração de ter condições de prestar serviços de assistência à saúde como profissional liberal e autônomo, num dos municípios que integram a área de ação da COOPERATIVA.

## 8.2- Seleção de Cooperado


O cooperado será selecionado, conforme Estatuto e Regimento da Unimed Três Rios, passando por todas as etapas:

**Etapas 1 - Análise de critérios profissionais e de prestação de serviço- Ter toda Documentação descrita na proposta de Admissão de Médico Cooperado- REG-ACP-004.**

**Preencher o Termo de Recebimento de Processo de Seletivo- REG-ACP-008.**

Para avaliação de desempate, será usado o critério de pontuação abaixo definido, sendo classificado o candidato que obtiver melhor pontuação:

01) Tempo de exercício profissional na especialidade -	01 ponto por ano, até 10 pontos, no máximo, não contando o tempo de residência médica;
--	--

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>


02) Aprovação em Concurso Público na especialidade -	03 pontos por aprovação em concurso, até 06 pontos, no máximo;
03) Títulos acadêmicos na especialidade -	03 pontos para pós-graduação; 05 pontos para mestrado; e 10 pontos para doutorado, podendo atingir 15 pontos, no máximo;
04) Trabalhos publicados relacionados à especialidade em revistas indexadas -	03 pontos por trabalho publicado, podendo atingir 09 pontos, no máximo;
05) Ter participado de congressos e jornadas na especialidade, nos últimos cinco anos -	01 ponto por cada participação, podendo atingir 10 pontos, no máximo;
06) Entrevista realizada pelo Conselho de Administração -	10 pontos, no máximo.

**Etapas 2** - A análise da documentação bem como a respectiva pontuação será feita pelo Comitê de Técnica e Ética Médica, que a encaminhará ao Conselho de Administração para adicionar a nota da entrevista, anexada a Proposta de Admissão de Médico Cooperado- REG-ACP-004.

**Etapas 3-** Visita técnica- Visita executada por equipe técnica, com aplicação de formulários baseados em legislações específicas, tendo por objetivo acompanhar as boas práticas e equipamentos específicos utilizados. Ao final do processo da visita técnica será gerado um relatório com os pontos fortes e os pontos a serem trabalhados pelo cooperado

Após a análise das etapas, o Conselho definirá se o médico será aprovado ou não para integrar o corpo de cooperados da Unimed Três Rios.

Após a aprovação das documentações enviar correspondências aos candidatos para participar de reunião na Sede para a explicação da estrutura e gestão da Unimed Três Rios o modelo assistencial, rede de serviços, o relacionamento entre os médicos e a Cooperativa, e os benefícios a serem disponibilizados para os médicos.

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

### 8.3- Reunião Técnica

Após a aprovação, será realizada uma reunião com o novo médico cooperado, secretária. Os setores de apoio ao cooperado irão apresentar o seu setor e as suas interações. Os setores participantes serão: Relacionamento com Cooperado, Atendimento, Relacionamento com Cliente, Auditoria, Contas Médicas, Tecnologia da Informação e Financeiro, NAS e Cadastro no Sistema Unimed.

O setor de Relacionamento com o cooperado irá informar os novos médicos sobre a data, hora e local da reunião. Serão providenciados os seguintes brindes: Agenda, calendário, caneta e carimbo.

#### 8.3.1- Nesta visita do novo médico cooperado, deverá receber:

- 1) Cópia do “Regimento Interno”
- 2) Cópia do “Estatuto”.
- 3) Acesso no site da Fundação Unimed para realizarem o curso de Cooperativismo e Sistema Unimed.
- 4) Cópias das Circulares

**Nota:** O Certificado do curso deverá ser entregue em no máximo 30 dias juntamente com a ficha preenchida e os documentos solicitados, sendo:


- a) Declaração de Responsabilidades e Obrigações- REG-ACP-001.

### 8.4- Critério de avaliação Periódica do Cooperado

A avaliação dos cooperados será executada de duas formas: o gerenciamento da validade da documentação legal e através de visitas técnicas.

#### 8.4.1- Gerenciamento da Documentação Legal:

Na reavaliação os documentos legais são anualmente controlados de acordo com suas

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

respectivas validades, sendo solicitadas ao cooperado através de e-mail e contato telefônico (WhatsApp e telefonema) e caso não haja sucesso no recebimento, o setor de Atenção ao cooperado informará a Diretoria sobre a situação da documentação pendente, para tomar as ações necessárias.

Documentos exigidos anualmente:

- ISS
- CRM

#### 8.4.2- Visita técnica de qualificação e manutenção


Outro critério de reavaliação são as visitas técnicas de qualificação (visitas de manutenção), como forma de avaliar a conformidade dos processos, documentação legal, boas práticas utilizadas e infraestrutura dos consultórios.

Assim como na etapa de **seleção** a visita técnica de qualificação será executada por equipe técnica, utilizando formulários baseados em legislações específicas. É de suma importância que haja evidências documentais disponíveis demonstrando o atendimento ou não ao requisito avaliado. O cooperado será informado que irá acontecer a Visita Técnica através de ofício enviado pela Atenção ao Cooperado. A visita será agendada pela Gestão da Qualidade junto a secretária do cooperado, para a visita será utilizado o formulário REG-AUM-003- Avaliação de Consultórios e Clinicas.

A periodicidade das visitas esta determinada da seguinte forma:

Nível de Qualificação	Resultados	Periodicidade das Visitas
Selo Ouro	80% - 100%	Bienal
Selo Prata	51% - 79%	Bienal
Selo Bronze	Menor 50%	Anual

A visita de manutenção será realizada pela Unimed Três Rios de acordo com o prazo

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

estabelecido, da classificação obtida, mas caso seja informado (via reclamação/denúncia) que o local apresenta irregularidades, o mesmo poderá ser visitado em períodos fora do prazo. Todas as avaliações serão transmitidas para o gerencia e diretoria da Unimed Três Rios

**Nota:** Com o relatório de avaliação. O prestador deverá realizar plano de ação para as Não Conformidades encontradas, buscando a melhoria continua na prestação de serviço e qualificação técnica das atividades realizadas.

#### 8.5- Advertência, Demissão, Exclusão e Eliminação.

##### 8.5.1- Advertência

As advertências estão previstas no Regimento Interno Seção III, Capítulo III, Artigos 29, 30 e 31.


Art. 29 - As penas previstas para o cooperado julgado culpado pelo Conselho de Administração, conforme a gravidade da falta cometida são as seguintes:

- I - Advertência verbal ou censura por escrito sigiloso para as infrações leves;
- II - Suspensão por até 90 (noventa) dias para as infrações moderadas;
- III - Suspensão de até 180 (cento e oitenta) dias ou eliminação por falta grave, com comunicação, sem mencionar os motivos, aos demais cooperados e aos contratantes dos serviços da COOPERATIVA.

§ 1º - Se o infrator estiver incluído nas penalidades dos incisos II e III e for detentor de cargo ou função na Administração, integrante de Comissões ou de Serviços Próprios da UNIMED TRÊS RIOS, será imediatamente destituído do cargo, independentemente da penalidade aplicada e da interposição de recurso.

§ 2º - Na hipótese da irregularidade acarretar prejuízo financeiro à UNIMED TRÊS RIOS e/ou ao cliente do Plano de Saúde, deverá a decisão determinar o ressarcimento dos valores,



	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> 05	<b>Estabelecido em:</b> 10/05/2019

acrescidos de 10% (dez por cento) para despesas administrativas e mais a correção pelo índice utilizado na atualização da dívida pública federal.

Art. 30 - As infrações disciplinares são de natureza **Leve**, **Moderada** ou **Grave**, segundo as definições seguintes:

**I - Leve:**

- a) dificultar a marcação de consultas pelo sistema UNIMED, em favor de outro tipo de cliente;
- b) manifestar e ou exteriorizar publicamente posicionamentos que possam de alguma forma abalar, afetar, denegrir e ou macular a imagem da COOPERATIVA;


**II - Moderada:**

- a) atender cliente com carteira de terceiros;
- b) assinar notas de serviços realizados por terceiros, cooperado ou não cooperado, considerando-se agravo a cobrança de comissão;

**III - Grave:**

- a) receber, o médico solicitante, comissão por materiais utilizados ou exames diagnósticos solicitados e, da mesma forma, pagar o executante comissão a quem solicita;
- b) cobrar por ato médico não realizado, tendo como agravante maior, falsificar a assinatura do cliente.
- c) prescrever materiais implantáveis, órteses e próteses de forma contrária à Resolução CFM nº 1.956/2010 e às normas internas desta COOPERATIVA.
- d) cobrar honorário irregularmente de cliente da UNIMED, ou seja, cobrar por serviços cobertos pelo contrato e pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente da Agência Nacional de Saúde.

§ 1º - A reincidência em infrações constituirá fator de agravamento de pena para o nível imediatamente superior.

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> 05	<b>Estabelecido em:</b> 10/05/2019

§ 2º - Ser condenado em processo criminal ou ético quando no exercício de suas próprias atividades, ou cível, quando em confronto com a COOPERATIVA, será considerada infração **Grave**, com pena de eliminação, conforme o Art. 14, § 1º, alínea “e” do Estatuto Social.

Art. 31 - As infrações que impliquem em suspensão das atividades do cooperado terão prazo máximo de 15 (quinze) dias para expedição da notificação a este, especificando o prazo de duração e a data do início da penalidade.

§ 1º - A suspensão implicará impossibilidade de o cooperado praticar qualquer ato na qualidade de sócio da COOPERATIVA, durante o período de cumprimento da pena.

Processo no qual o cooperado deixa de fazer parte da cooperativa Unimed Três Rios.

#### 8.5.2- Demissão:


Conforme Seção III Art.14 do Estatuto Social

Art. 13- A demissão do Cooperado, que não poderá ser negada, dar-se-á unicamente a seu pedido e será requerida ao Presidente, sendo por este levada ao Conselho de Administração, em sua primeira reunião, e averbada no Livro de Matrícula, mediante termo assinado pelo Presidente.

#### 8.5.3- Eliminação

Conforme Seção III Art.14 do Estatuto Social

Art. 14 - A eliminação do Cooperado, que será aplicada em virtude de infração da lei, deste Estatuto, do Regimento Interno e das deliberações das Assembléias Gerais, será feita por decisão do Conselho de Administração, depois de notificação ao infrator; os motivos que a determinaram deverão constar de termo lavrado no Livro de Matrícula e assinado pelo Presidente da COOPERATIVA.

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>


§ 1º - Além de outros motivos, o Conselho de Administração deverá eliminar o Cooperado que:

- a) divulgar informações relevantes, sigilosas ou inverídicas que possam prejudicar a COOPERATIVA nas suas atividades e negócios sociais;
- b) vier a exercer qualquer atividade prejudicial à COOPERATIVA ou que colida com o seu objeto social;
- c) se, no período de dois anos fiscais consecutivos o Cooperado não atingir a produção médica equivalente ao valor de remuneração de 180 (cento e oitenta) consultas, salvo os casos de afastamento previstos neste Estatuto e no Regimento Interno, quando será analisado de forma proporcional ao período trabalhado;
- d) cobrar dos clientes importância pela realização de procedimentos médicos e ou serviços de apoio diagnóstico e terapêutico previstos nos contratos celebrados, salvo os casos expressamente definidos no Regimento Interno a ser aprovado pelo Conselho de Administração;
- e) for condenado em processo criminal ou ético quando no exercício de suas próprias atividades, ou cível, quando em confronto com a COOPERATIVA.
- f) após denúncia do Conselho de Administração e parecer conclusivo da Comissão de Técnica e Ética Médica, de que a utilização de OPME encontra-se em desacordo com que determina a Resolução CFM n 1.956/2010 e das normas estabelecidas pela ANS- (Agencia Nacional de Saúde) e as internas desta COOPERATIVA, resguardado os direitos Estatutários e Regimentais de defesa do Cooperado.

§ 2º - Cópia autêntica da decisão será remetida ao Cooperado eliminado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, através de procedimento que comprove as respectivas datas de remessa e do recebimento.

§ 3º - O interessado poderá, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação, interpor recurso, que terá efeito suspensivo, até a primeira Assembléia Geral, que o receberá e julgará.

§ 4º - Além da penalidade máxima de eliminação do Cooperado do quadro social prevista na

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

Lei nº 5764/71, a COOPERATIVA estabelecerá, mediante Regimento Interno aprovado por Assembléia Geral, as penalidades de advertência por infrações leves, de suspensão até 90 (noventa) dias pelas moderadas e, de suspensão de até 180 (cento e oitenta) dias pelas graves, determinando os casos para o devido enquadramento, bem como a respectiva processualística disciplinar.

§ 5º - No caso do Cooperado incidir no motivo previsto na alínea “f” , do § 1º deste artigo, tendo a Cooperativa sido obrigada a custear OPMEs de forma distinta do que está estabelecido neste Estatuto e no Regimento Interno da Unimed Três Rios, fica esta autorizada a cobrar do médico Cooperado a diferença entre o valor do tipo cadastrado e aquele decorrente da indicação do médico assistente Cooperado.

#### 8.5.4- Exclusão

Conforme Seção III Art.14 do Estatuto Social, Art. 15.


Art. 15 - A exclusão do Cooperado será feita:

- I - Por morte da pessoa física;
- II - Por incapacidade civil não suprida;
- III - Por deixar de atender aos requisitos estatutários de ingresso na COOPERATIVA, em especial o disposto no artigo 3º deste Estatuto, ou de permanência nesta.

§ 1º - A cessação definitiva da atividade médica como profissional autônomo na área de ação da COOPERATIVA, não abrangida pelos casos dos incisos I e II, implica na exclusão do Cooperado com base no disposto no inciso III, independentemente do motivo que a originou.

§ 2º - A sessão do Conselho de Administração que deliberar sobre a exclusão de Cooperado com base no disposto no item III deste artigo dará ciência ao atingido em tempo hábil para seu comparecimento e oferecimento das alegações que entender.

§ 3º - É facultado ao Cooperado com 65 anos de idade ou mais, que tenha 20 (vinte) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais até o final de 2018 e ao excluído por invalidez

	<b>Título</b> <b>RELACIONAMENTO COM O COOPERADO</b>		
	<b>Identificação do Documento</b> <b>POP-ACP-001</b>	<b>Revisão</b> <b>05</b>	<b>Estabelecido em:</b> <b>10/05/2019</b>

permanente que tenha mais de 5 (cinco) anos de filiação, permanecer nos Planos de Assistência e Auxílio aos Cooperados e similares instituídos pela COOPERATIVA em benefício dos seus associados.

§ 4º - Também será facultado ao Cooperado com 65 anos de idade ou mais, permanecer nos Planos de Assistência e Auxílio aos Cooperados e similares instituídos pela COOPERATIVA em benefício dos seus associados, desde que:

- a) tenha 22 (vinte e dois) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais, até o final de 2019;
- b) tenha 24 (vinte e quatro) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais, até o final de 2021;
- c) tenha 26 (vinte e seis) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais, até o final de 2023;
- d) tenha 28 (vinte e oito) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais, até o final de 2025;e
- e) tenha 30 (trinta) anos completos de filiação à COOPERATIVA ou mais, até o final de 2027.

§ 5º - De 2028 em diante, será observado o mínimo de 30 (trinta) anos completos de filiação à COOPERATIVA para o Cooperado com 65 anos de idade ou mais que desejar permanecer nos Planos de Assistência e Auxílio aos Cooperados e similares instituídos pela COOPERATIVA em benefício dos seus associados.

## 9 - Registros

- 9.1- Proposta de Admissão do Cooperado- REG-ACP-004
- 9.2- Declaração de Responsabilidades e Obrigações- REG-ACP-001
- 9.3- Check list de Avaliação
- 9.4- Lista de Verificação de Documentação
- 9.5- Avaliação de Consultórios e Clínicas- REG-AUM-003
- 9.6- Termo de Recebimento de Processo Seletivo- REG-ACP-008