



faz  
a gente  
acreditar

Relatório  
de Gestão  
2019



# Manifesto

Acreditar é o que move as pessoas em direção aos seus sonhos. É o que dá a esperança de que algo bom sempre vai acontecer. É o que nos faz levantar e trabalhar mesmo quando parece impossível. E a Unimed Norte Capixaba sempre acreditou na sua região. Nas pessoas. Na economia. No futuro. E foi acreditando e trabalhando que a Unimed chegou aos 30 anos. E é acreditando que vamos continuar seguindo em frente para crescer e cuidar cada vez melhor dessa região.



01.

**Mensagem da Diretoria**

Página: 04

02.

**Uma gestão colaborativa. Faz a gente acreditar.**

Sobre este relatório  
Padrão GRI

Página: 05

03.

**Entender as partes para melhorar. Faz a gente acreditar.**

Público de relacionamento  
Temas materiais em sustentabilidade  
Materialidade  
Matriz de materialidade Unimed Norte Capixaba

Página: 07

04.

**A força de cada um. Faz a gente acreditar.**

Perfil organizacional  
Identidade organizacional  
Governança

Página: 10

05.

**A busca por melhoria contínua. Faz a gente acreditar.**

Nossos produtos  
Serviço próprio  
Área de atuação

Página: 15

06.

**Relacionar para gerar pertencimento. Faz a gente acreditar.**

Relacionamento com o cooperado  
Relacionamento com o credenciado  
Relacionamento com o colaborador

Página: 19

07.

**Investir na evolução das pessoas. Faz a gente acreditar.**

Capital Humano  
Treinamento e desenvolvimento  
Cooperativismo

Página: 31

08.

**Crescimento sustentável. Faz a gente acreditar.**

Responsabilidade social:  
consumo consciente da energia  
Ações socioambientais  
Comunidades locais  
Espaço Viver Bem  
Ação Social

Página: 43

09.

**Evoluir cada vez mais. Faz a gente acreditar.**

Desempenho econômico e financeiro  
Melhoria no atendimento  
Prática de compras

Página: 53

10.

**Ser reconhecido pelo esforço. Faz a gente acreditar.**

Conquistas  
Conscientização em qualidade  
Reconhecimento

Página: 57

11.

**Comunicar para engajar e melhorar o entorno. Faz a gente acreditar.**

Comunicação e marketing  
Ouvidoria  
Satisfação do cliente

Página: 60

12.

**Chegar mais longe com propósito. Faz a gente acreditar.**

Parecer da auditoria  
e Demonstrações Contábeis  
Sumário GRI

Página: 67



# Mensagem da Diretoria

102-14

Prezados Cooperados da Unimed Norte Capixaba, Findo mais um ano apresentando o Relatório de Gestão da Unimed Norte Capixaba, com grande sentimento de que estamos no caminho correto e centrados em melhorar a experiência de todos os envolvidos na árdua missão de prover saúde. Médico, cooperados, colaboradores, beneficiários, credenciados e diretoria estão se comunicando melhor e unificando a forma de trabalho. O grande engajamento de todos tem nos provido de maior vontade para vencer os obstáculos. Na profissionalização da gestão, teve início o MBA de Gestão em Saúde voltado para cooperativas da Faculdade Unimed. O MBA foi ministrado aqui em Linhares, para 28 participantes de nossa cooperativa com apoio do sistema OCB/Sescoop e estamos em tratativas para o próximo ano do programa PAEX (Parceiros para Excelência). Durante o ano foram feitos: troca de toda frota móvel da Unimed Norte Capixaba; aumento de 20% no honorário médico e de 5% nas consultas, que continua sendo a maior do estado e entre as maiores do Brasil; melhoria na hotelaria do hospital Unimed Norte Capixaba; renegociação de contratos de prestadores e credenciados da Unimed Norte Capixaba; criação do espaço Viver Bem, ampliação do programa de núcleo de atenção integral a saúde (NAIS) com espaço próprio, entre outros. Dentre os desafios que crescem a cada dia, temos o custo assistencial (Sinistralidade) que em 2019 impactou enormemente a cooperativa, a ampliação, atualização e melhoria dos recursos próprios é outro grande desafio que estamos implementando, para oferecer ao cooperado melhor condição de trabalho com melhor remuneração. Ainda pensando no desenvolvimento e crescimento de nossa carteira de beneficiários, temos como objetivo implementar o setor de vendas com equipe própria. Por fim, convido a todos a participarem diariamente, de forma ativa, deste crescimento sustentável da Cooperativa!

Dr. Jayr Fregona Junior  
Diretor Presidente



uma  
gestão  
colaborativa

Faz a gente acreditar.

# Sobre este relatório

## 102-50/102-54

Com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative – (GRI) – a versão G4 das diretrizes GRI, na opção “de acordo – Essencial”, a Unimed Norte Capixaba apresenta o seu quarto Relatório de Sustentabilidade e, dessa forma, possibilita o aperfeiçoamento de seu relato e a prestação de contas de forma clara e consistente para a sociedade a respeito de seu desempenho em governança, social, ambiental e econômico.

Este relatório apresenta, acima de tudo, o compromisso da Unimed Norte Capixaba com a transparência de suas ações e traz informações relacionadas ao seu desempenho, além de indicadores referentes ao período de atuação da Cooperativa. Este material também evidencia o compromisso da Cooperativa com a melhoria contínua dos processos de governança.

### 102-51 / 102-52

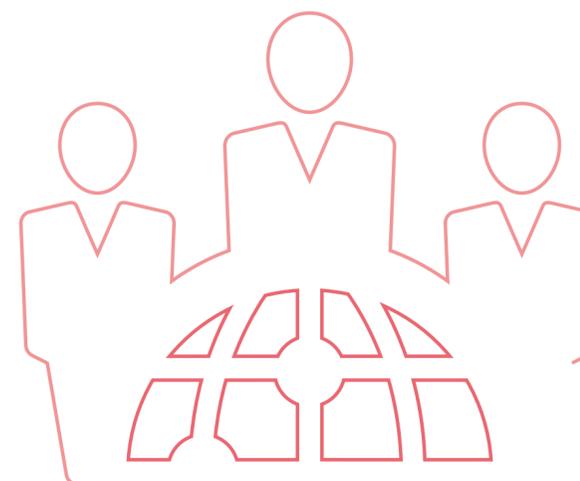
O relatório é publicado anualmente, e esta edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019. A edição anterior foi publicada em 25/03/2019. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da Operadora: [www.unimednc.com.br](http://www.unimednc.com.br).

### 102-53

Para tirar dúvidas, esclarecimentos, críticas e sugestões, basta encaminhar um e-mail para [marketing@unimednc.com.br](mailto:marketing@unimednc.com.br).

### 102-56

O relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.



# Padrão GRI

## 102-46/102-47 /102-40 /102-42 /102-43 e 102-44

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Norte Capixaba teve grandes benefícios ao optar seguir as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

Entre os benefícios podemos citar o engajamento das partes interessadas na definição dos temas relevantes.

O Relatório representa uma ferramenta para medir a comunicação e o desempenho da Unimed no que tange à sustentabilidade do negócio.

Os resultados apresentados foram obtidos com base na consulta realizada em Dezembro de 2019 e seguiram as seguintes etapas:

- Definição dos stakeholders (público);
- Identificação dos temas relevantes para a gestão;
- Aplicação do questionário;
- Elaboração da Matriz de Materialidade;



entender <sup>as</sup>  
partes para  
melhorar

Faz a gente acreditar.

# Público de relacionamento

A Unimed Norte Capixaba considerou os temas mais importantes relatados pelos seguintes públicos:

## Colaboradores:

Funcionários que trabalham na Unimed Norte Capixaba

## Cooperados:

Médicos associados à Cooperativa

## Cooperados Dirigentes:

Diretoria e Conselheiros

## Fornecedores:

Empresas que comercializam os produtos da Unimed Norte Capixaba

## Comunidade:

Habitantes da cidade

## Beneficiários:

Cientes da Unimed NC

# Temas materiais em sustentabilidade

## TEMAS DO RELATÓRIO

Os temas materiais foram validados com os dirigentes da Cooperativa, foram definidos os 12 temas materiais para elaboração do Relatório, ressaltando que os mesmos aspectos foram considerados no questionário enviado ao público de relacionamento.

Além dos temas considerados materiais na pesquisa, outros temas foram considerados emergentes no período e constam no relatório.

A pesquisa solicitou que os públicos atribuíssem uma nota de 1 a 5 ( sendo 1 irrelevante e 5 muito relevante), com base na avaliação das 103 respostas e no comparativo entre o resultados das pesquisas feitas com os dirigentes e com os públicos de interesse, 7 temas foram considerados muito relevantes.

São eles os temas escolhidos pelo público:

Qualidade no atendimento aos beneficiários

Desempenho econômico-financeiro

Saúde e segurança do cliente

Saúde e segurança no trabalho

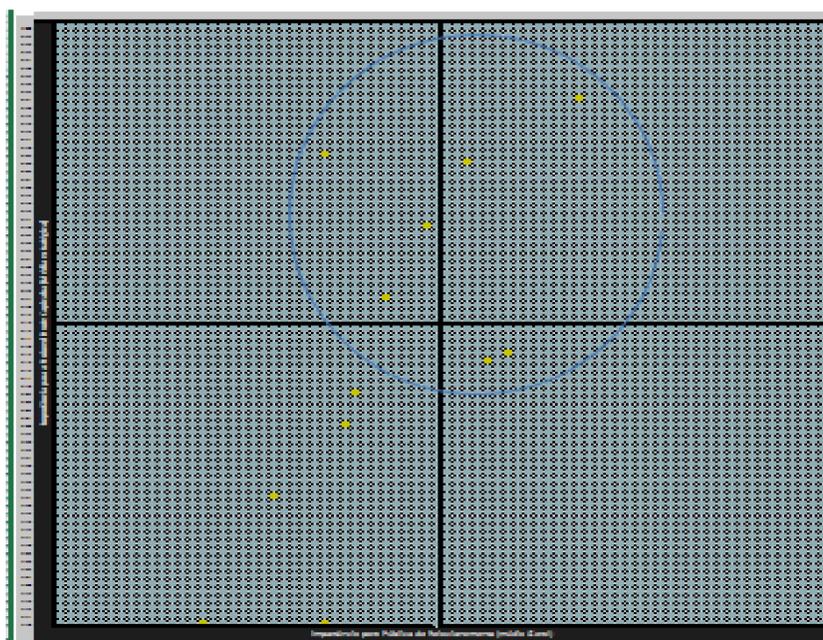
Consumo consciente de energia elétrica

Geração de emprego

Relações trabalhistas

Público	Total de Pesquisas Válidas
Colaborador	93
Cooperado	8
Comunidade	1
Fornecedor	1
Total Geral:	103

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



# Matriz de materialidade Unimed Norte Capixaba

## ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

### 102-45

Todas as unidades da Cooperativa estão incluídas neste relatório, sendo o material aprovado pela Diretoria Executiva.

### 102-12

Nossa Cooperativa está alinhada a todas as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Consolidação das Leis Trabalhistas, além de ter como principal requisito o comprometimento em divulgação das legislações de anticorrupção para seus colaboradores e demais públicos.

### 102-13

- Participação em: Federação das Unimed's do Espírito Santo;
- Unimed do Brasil;
- SESCOOP;
- Global Reporting Initiative (GRI): adoção dos padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2017.

### 102-48 / 102-49

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pelo GRI e não houve alteração nos limites de aspectos materiais.

## MATERIALIDADE

### 103-1

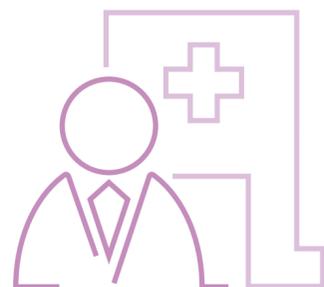
Tema	Descrição	Onde ocorre	Página
Qualidade no atendimento aos beneficiários	Desempenho do Plano de Saúde (índice de satisfação dos beneficiários)	Beneficiários Cooperados	66
Desempenho econômico-financeiro	Informações Contábeis (resultado da Cooperativa)	Beneficiários Cooperados Colaboradores Fornecedores	54
Saúde e segurança do cliente	Serviços e acesso a tratamentos médicos e assistencial, garantindo qualidade e segurança	Beneficiários Cooperados	66
Saúde e segurança no trabalho	Adoção de medidas para prevenir ações trabalhistas	Cooperados Colaboradores	33
Consumo consciente de energia elétrica	Informações de consumo	Cooperados Colaboradores	44
Geração de emprego	Oportunidades e crescimento dos colaboradores na Cooperativa	Colaboradores	32
Relações trabalhistas	Adoção de medidas para prevenir ações trabalhistas	Cooperados Colaboradores	41



# a força de cada um

Faz a gente acreditar.

# Perfil organizacional



102-1 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-7

A atuação da Unimed Norte Capixaba acontece somente no Brasil, com 29 anos de atuação, é uma cooperativa de médio porte, que agrega profissionais médicos para a defesa de exercício liberal, ético e qualitativo da profissão, com adequadas condições de trabalho e remuneração justa.

A Unimed Norte Capixaba – Cooperativa de Trabalho Médico, conhecida como Unimed Norte Capixaba é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas.

## ESTRUTURA

### Sede Administrativa:

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

### Centro Diagnóstico:

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

### Hospital Unimed Norte Capixaba:

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

### Espaço Unimed em São Mateus:

Rua João Figueiredo, 220, Centro, São Mateus/ES

### Escritório Regional de São Mateus:

Rua João Figueiredo, 220, Centro, São Mateus/ES

### Unidade Assistencial Unimed:

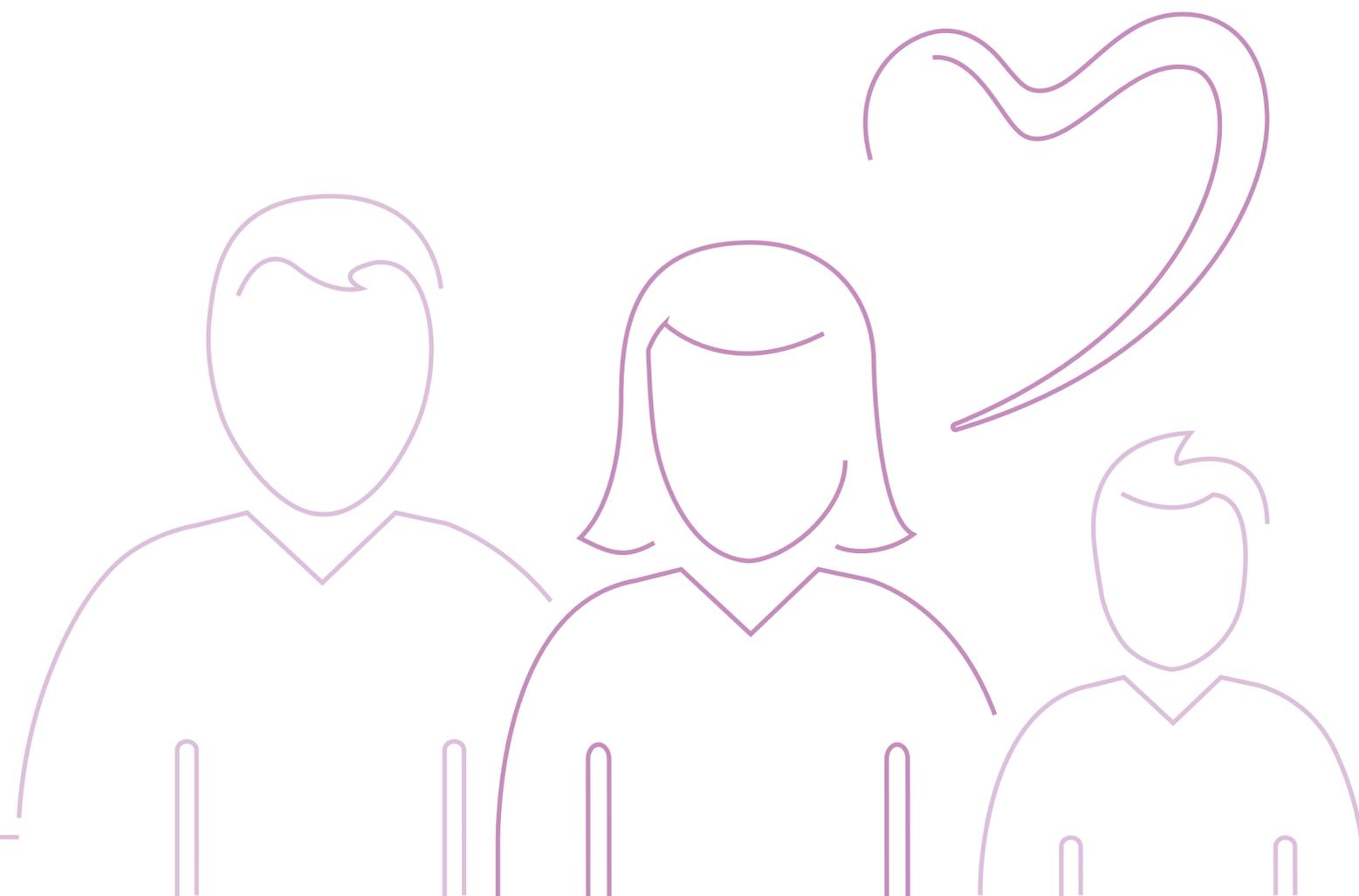
Av. Rui Barbosa nº 747, Colina, Linhares/ES

### Escritório Regional de Nova Venécia:

Rua Riacho, 114, Centro – Nova Venécia/ES

### Espaço Unimed:

Rua da Conceição, 415, Centro. Linhares/ES



# Identidade organizacional

102-16

## Negócio

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

## Escolha Estratégica

Qualidade e Segurança com Baixo Custo.

## Natureza da Empresa

Cooperativa de Trabalho Médico.

## Missão

Promoção de solução 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
- Gestão Sustentável
- Valorização das Pessoas
- Responsabilidade Social
- Excelência
- Respeito e Transparência
- Aperfeiçoamento e Inovação
- Satisfação e Segurança dos Clientes

## 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.

Rev. 01 de 17/12/2016.

# Governança

102-18

## DIRETORIA EXECUTIVA:

Jayr Fregona Junior  
Presidente

Mozart Moreira Hemerly  
Vice Presidente

Rodrigo Tardin Silva  
Diretor de Provimentos de Saúde

Paulo Sérgio Freire Almeida  
Diretor de Gestão Operacional

## CONSELHO FISCAL:

Hiram Almeida Castro

Alexandre Cruz Favarato

Max Anderson Prezotti

Oswaldo Oliveira Almeida

Dario Santuchi

Telmo H. Fiorott

Gustavo Mascarenhas Vieira  
Diretor Clínico

Sandro Mello Ferreira  
Diretor Técnico

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

Carlos Henrique Ribeiro Pinheiro

Jorge Alberto F. Pinto

Mauro Rogério Fernandes Koppe

Rafael Batista Graça

Sandro Mello Ferreira

## CONSELHO TÉCNICO

Bruno Baião Luquini

Daniel de Paula Siqueira Fonseca

Fernando Hajenius Ache de Freitas

Lucinda Medeiros Alvim

Raquel de Fátima Quintino

Rosemberg Fundão Azevedo

### 102-19/ 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-24

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.

A 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.

### 102-26

O Conselho de Administração da Unimed Norte Capixaba é responsável por analisar e aprovar o propósito da organização, bem como a Ideologia Organizacional, o Planejamento Estratégico, as políticas e os objetivos relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais.

### 102-33 – Reunião de Análise Crítica pela Direção

A reunião de análise crítica é realizada na Unimed Norte Capixaba a cada semestre, é durante essa reunião que a Diretoria verifica a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Ao longo da reunião, são discutidos diversos assuntos, dentre estes, resultados de auditorias internas e de certificação e recertificação na ISO 9001 e RN 277. Detalhadamente, é informada a quantidade de não conformidades. A Diretoria analisa os indicadores de desempenho da qualidade, de forma que os objetivos propostos para os processos sejam verificados. Assim é possível saber quais pontos atingiram resultados diferentes do esperado. A satisfação do cliente também é analisada. Ao mesmo tempo, é durante esta reunião que é verificada a eficácia da implementação ISO 9001. A reunião termina com um plano de melhorias necessárias para se atingir um grau maior de qualidade. Também são mencionados os recursos e investimentos necessários para a realização dos aperfeiçoamentos.

### 102-17 / 103-2 / 103-3

A Unimed Norte Capixaba tem implementado para seus colaboradores uma Caixa de Sugestão.

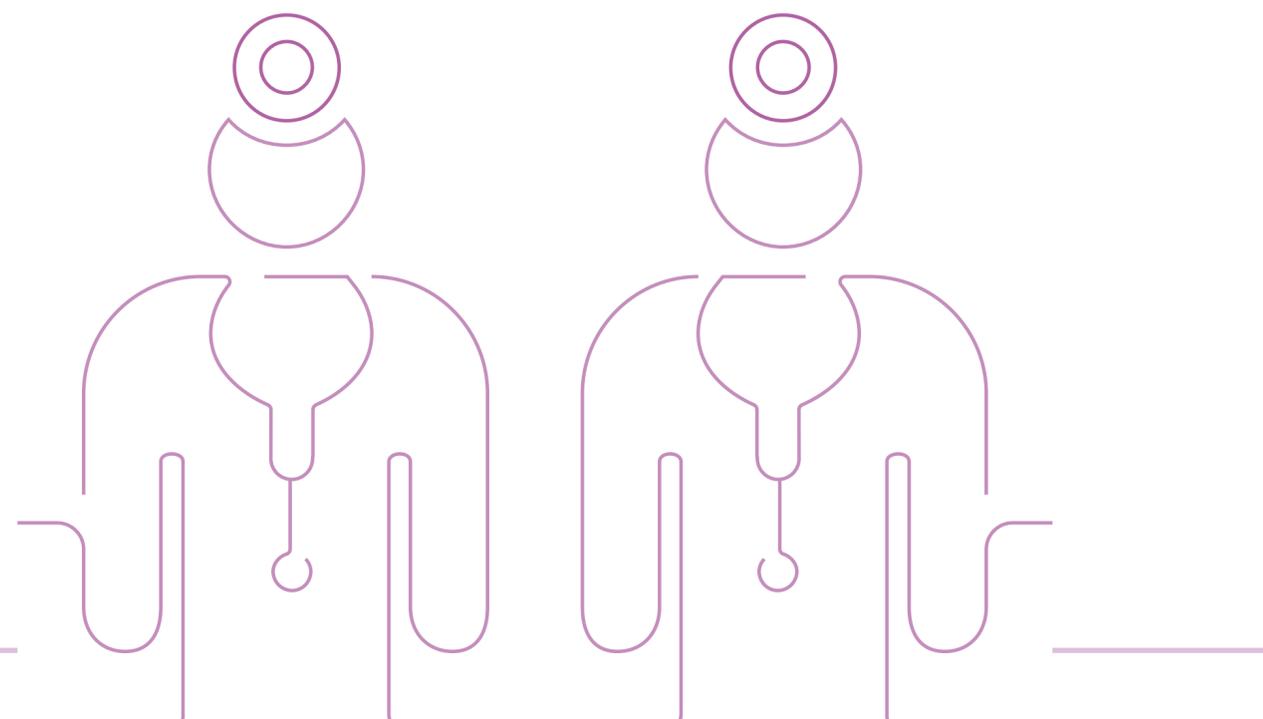
A caixa é uma ferramenta segura, pois garante o sigilo quanto as informações relatadas, além de dar voz a qualquer tipo de irregularidade ou violação do Código de Conduta, leis e normativas da Cooperativa.

Fica disponível em local de fácil acesso, e seus relatos são encaminhados para o setor de Recursos Humanos.

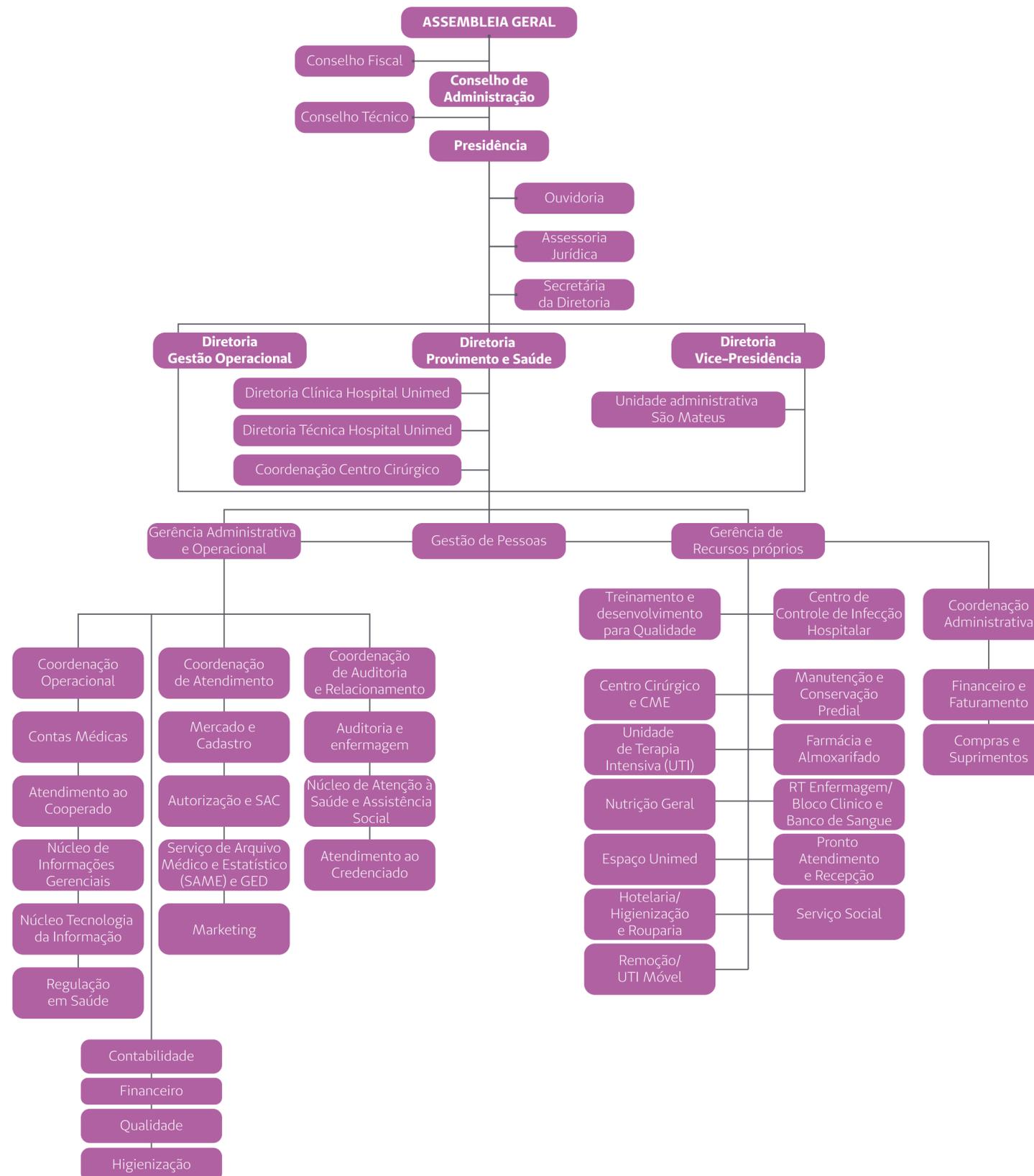
### 102 – 25

A Cooperativa possui uma Instrução Normativa de Conflito de Interesse, que foi atualizada em 2018 com a revisão do Código de Conduta e a implantação do Programa de Integridade.

O documento ressalta que devemos zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed e não causem dano à sua imagem e reputação.



# Organograma Institucional





a  
busca  
por  
melhoria  
continua

Faz a gente acreditar.

# Nossos produtos

## 102-2

A Unimed Norte Capixaba atua no mercado há 29 anos, possuímos 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 Uniparticipan – 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 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).

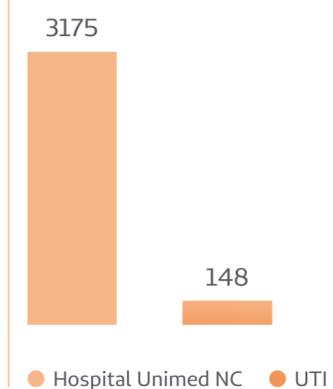
# Serviço próprio

Nosso Hospital dispõe de uma estrutura que contempla:

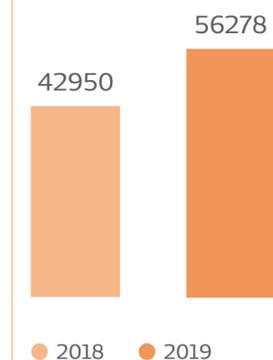
- Pronto Atendimento 24 horas
- Moderna UTI com aparelhos de última geração
- 45 leitos para internação e 10 leitos de UTI
- Espaço Exclusivo de Convivência, Recreação e Humanização
- 4 salas de Centro Cirúrgico de Alta Complexidade

Em 2019, tivemos os resultados abaixo:

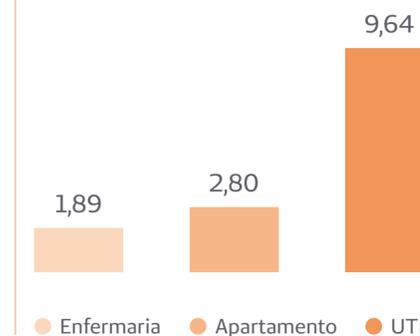
## Internações



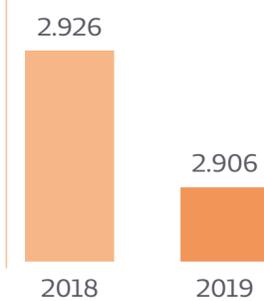
## Pronto Atendimento



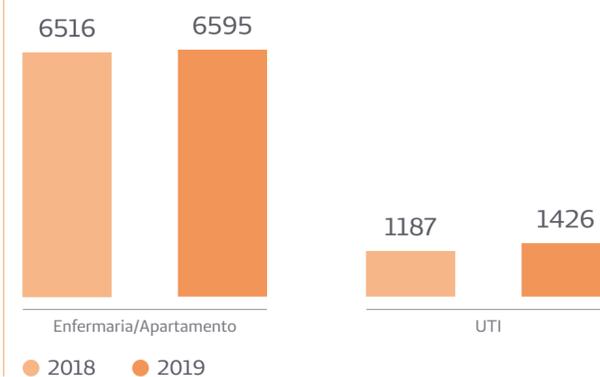
## Média de Permanência



### Cirurgias

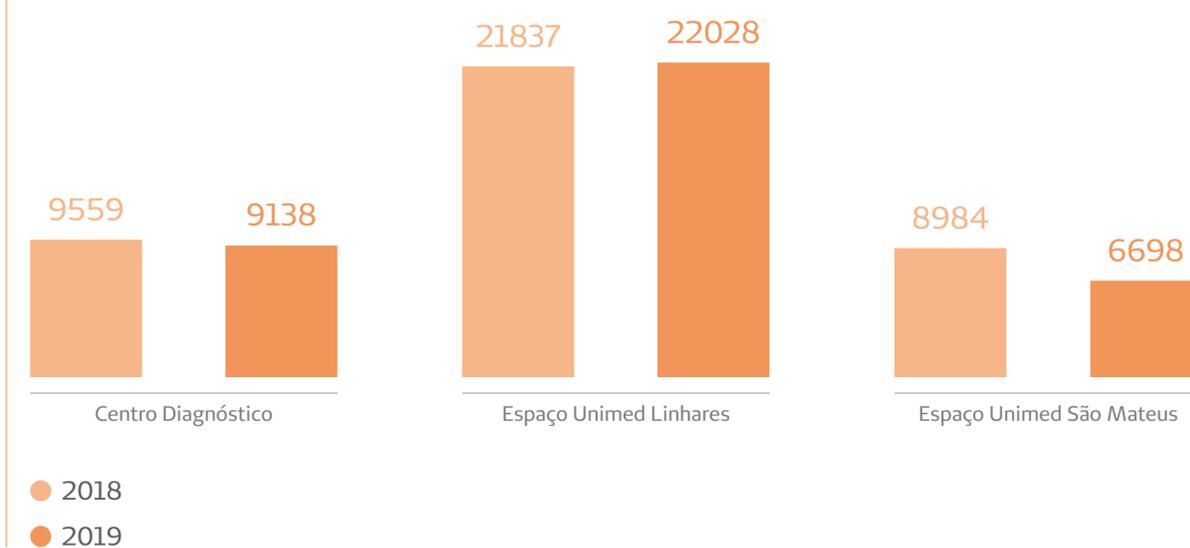


### Diárias de Permanência



Além disso, possuímos 03 estruturas para atendimento ambulatorial, onde atingimos a marca de 37.864 atendimentos em 2019.

### Atendimentos



# Área de atuação

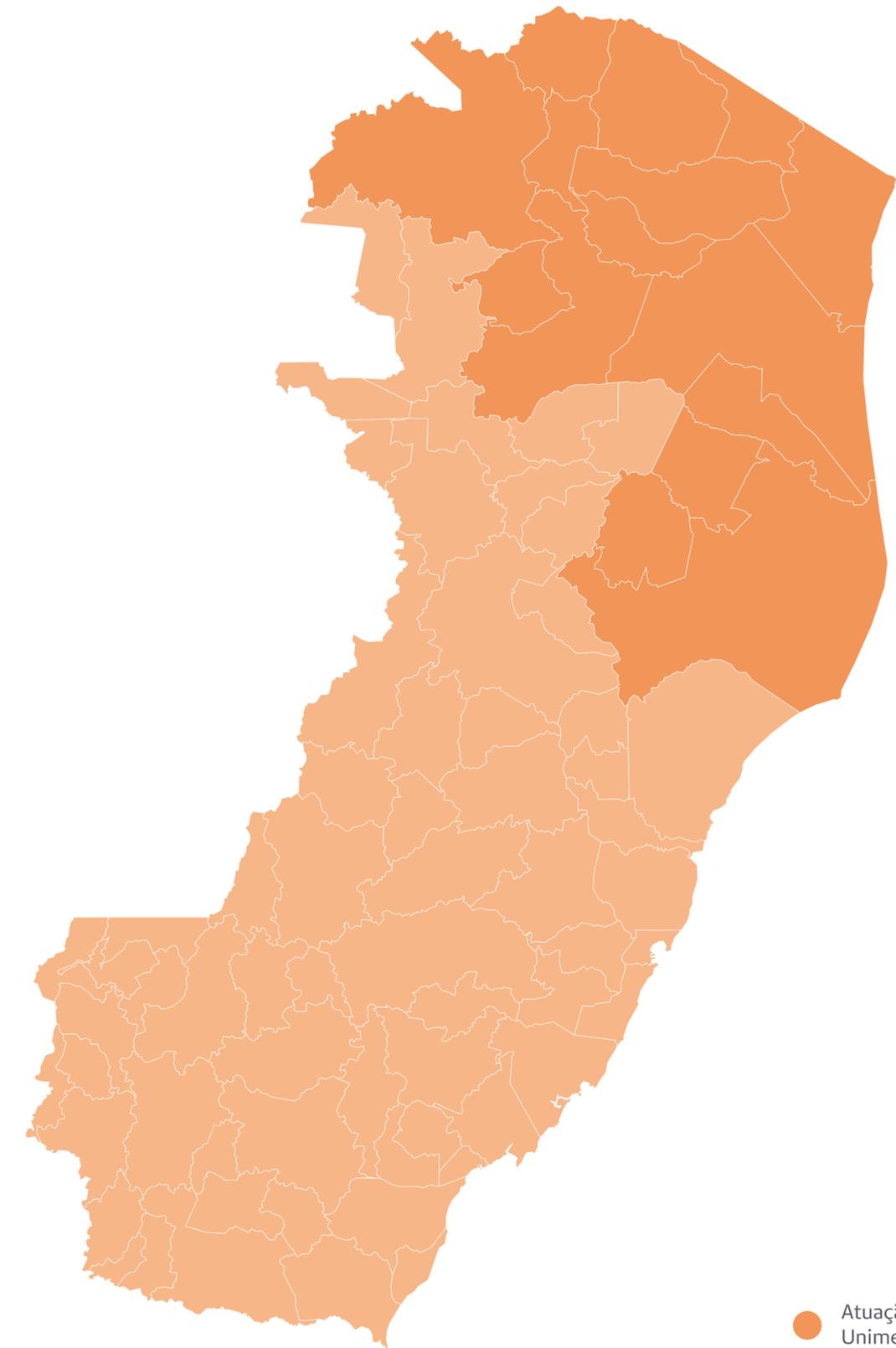
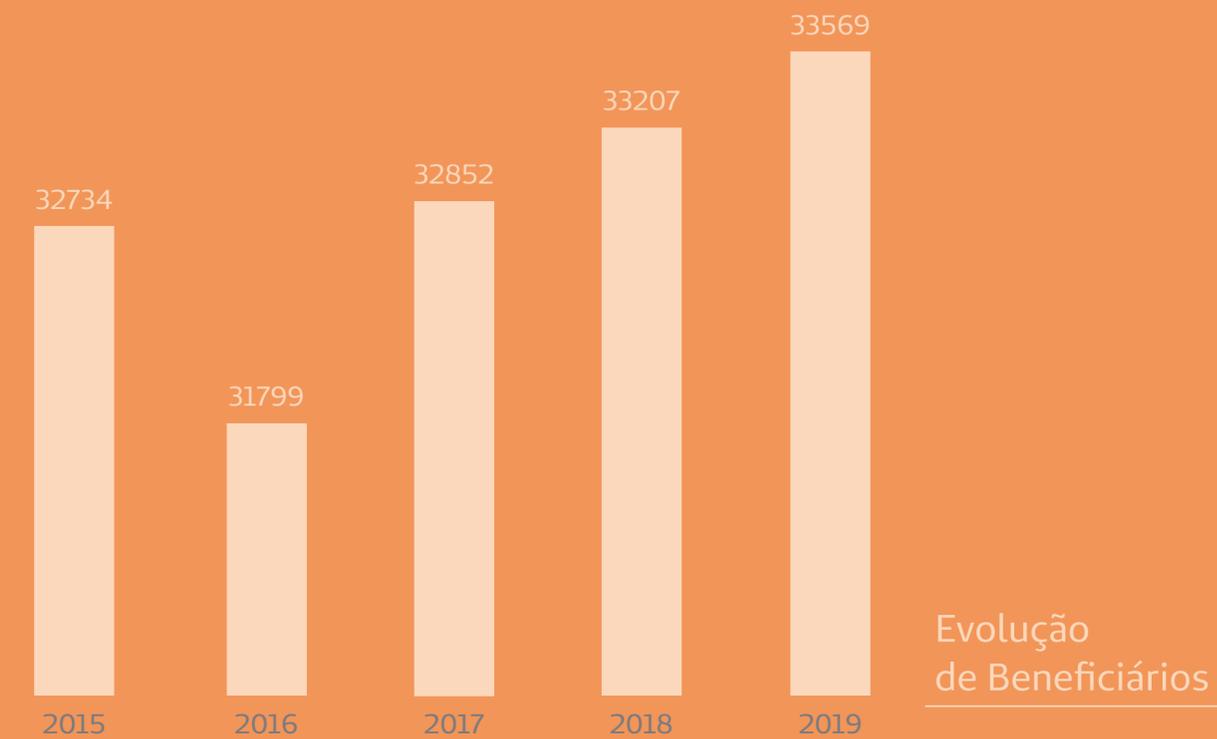
102-6

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.

Número de Vidas por Contrato:

Individual:	Adesão:	Empresarial:	Total:
5.749	3.150	24.670	33.569





relacionar  
para **gerar**  
pertencimento

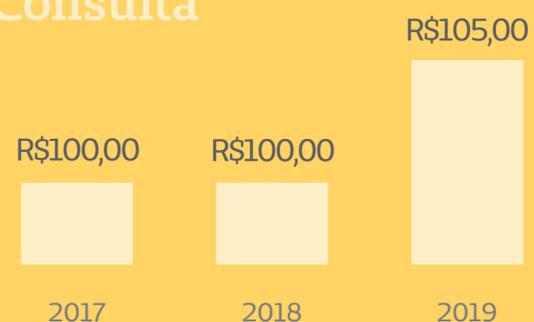
Faz a gente acreditar.

# Relacionamento com o cooperado

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

Confira nossos números:

## Consulta



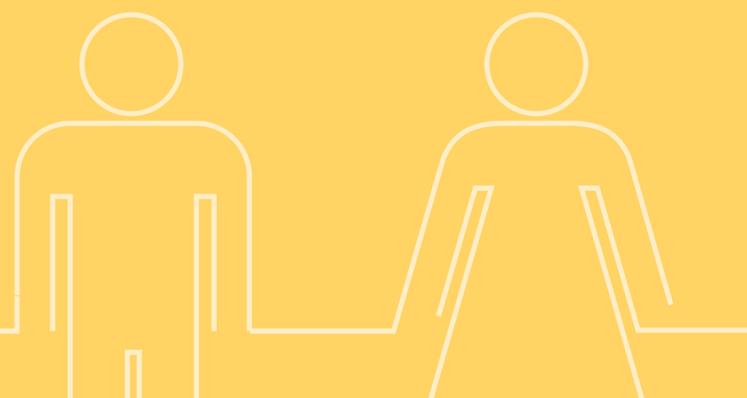
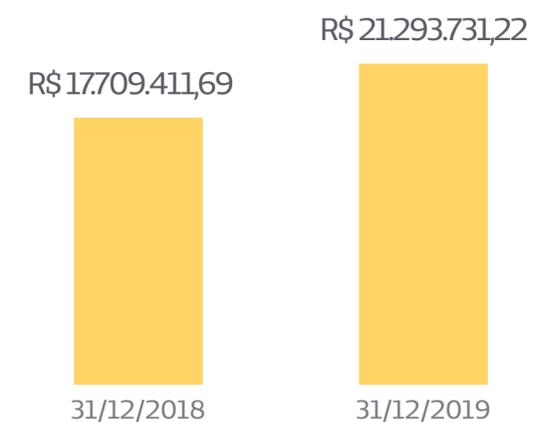
## Remuneração líquida dos Cooperados

2015	2016	2017	2018	2019
R\$ 20.787.675,34	R\$ 23.842.393,32	R\$ 25.746.929,59	R\$ 26.212.915,27	R\$ 28.726.530,04

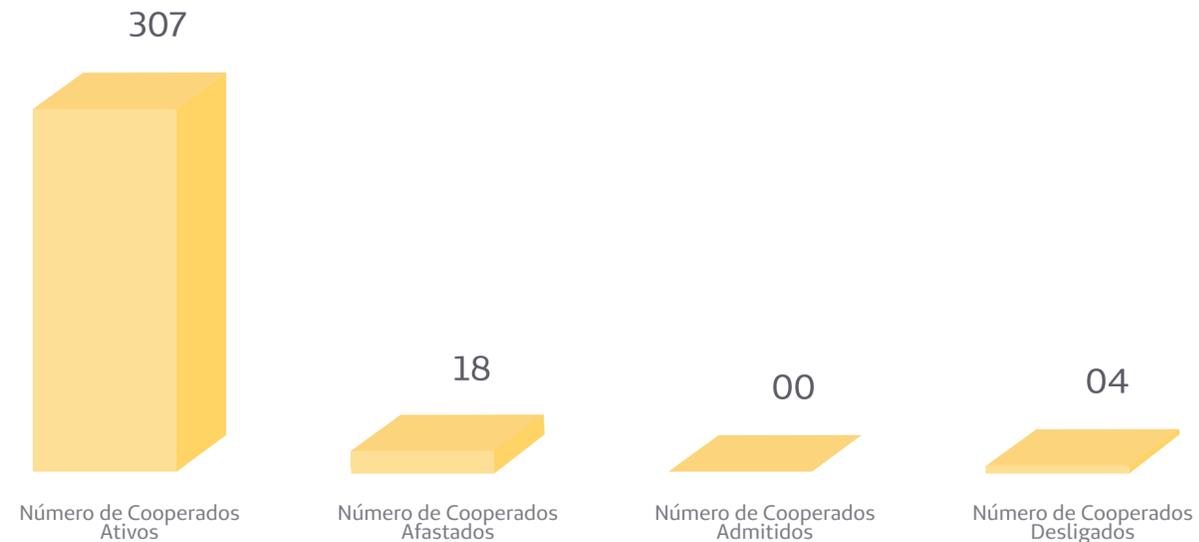
## Remuneração líquida dos Credenciados

2015	2016	2017	2018	2019
R\$ 32.364.025,48	R\$ 45.443.539,72	R\$ 63.568.551,10	R\$ 68.813.829,38	R\$ 80.020.516,96

## Capital Social



No período de 2019, tivemos 307 Cooperados Ativos, 18 afastados, 0 admitidos e 04 desligamentos da Cooperativa.



## SEMINÁRIO MÉDICO JURÍDICO

No dia 13 de junho aconteceu no auditório da Unimed Norte Capixaba o 2º Seminário Médico Jurídico em parceria com o Escritório Pádua Advogados e foi um sucesso!

Na programação, o Dr. Osvaldo Pires G. Simonelli (Procurador do Conselho Regional de Medicina de São Paulo – Cremesp), palestrou sobre Responsabilidade civil e ética dos médicos na solicitação e realização de procedimentos e exames e o Dr. Paulo Henrique Trazzi – Procurador da República em Linhares, falou sobre a Visão do Ministério Público Federal e sobre temas polêmicos da saúde.

Contamos ainda com a participação do Juiz da 2ª Vara Cível de Linhares, Dr. Cássio Jorge Tristão Guedes para debater vários assuntos.



## JANTAR DE INTERAÇÃO DOS COOPERADOS COM A DIRETORIA

Durante o ano de 2019 foram realizados nas cidades de Linhares, São Mateus e Nova Venécia, o Jantar de Interação do Cooperado com a Diretoria, com o intuito de aproximar os Cooperados e comemorar o aniversário dos mesmos referentes aos meses referente aquele trimestre.



## MÊS DE COMEMORAÇÃO AO DIA DO MÉDICO

No dia 19 e 26 de outubro a Unimed Norte Capixaba realizou a tradicional Festa dos Médicos Cooperados. O evento aconteceu no dia 19 em Linhares e 26 em São Mateus.

O evento acontece todos os anos para comemorar o Dia do Médico, celebrado no dia 18.





## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Unimed Norte Capixaba realizou a pesquisa de satisfação dos Médicos Cooperados referente ao ano de 2019, sendo pontuada com 72% de satisfação.

Para resposta a pesquisa, o Cooperado recebeu um link enviado por e-mail e WhatsApp, o que proporcionou ao Cooperado a escolha de horário para participação da pesquisa.

A pesquisa foi realizada com um formato mais estratégico, sendo solicitado opiniões dos Cooperados, o que proporcionou a análise de várias ações na Cooperativa.

## VISITA AO COOPERADO

Em 2019 a Unimed Norte Capixaba iniciou o projeto de Visita ao Cooperado. O objetivo principal é levar ao Médico Cooperado informações individualizadas sobre a Cooperativa além de proporcionar ao Cooperado a explanação de suas sugestões e opiniões.

A visita é realizada com a Presença do Diretor Presidente e um colaborador do setor de Atendimento ao cooperado nos municípios da área de ação da Unimed Norte Capixaba.

O Médico Cooperado tem a remuneração no valor de uma consulta para receber a equipe em seu consultório, sendo agendado com antecedência.

As visitas funcionam como um canal direto de comunicação do Cooperado com a Cooperativa, o que proporciona mais assertividade nas tomadas de decisões da Diretoria.

A ideia da Unimed Norte Capixaba para 2020 é realizar as visitas de maneira individualizada, porém por especialidade.



## DIA DA SECRETÁRIA

Com o intuito de trazer reconhecimento, motivação e aproximação, a Unimed Norte Capixaba realizou no último dia 27 de setembro a Festa das Secretárias. Foi uma noite bem animada com bastante interação entre as secretárias, sendo realizado durante o evento sorteio de diversos brindes.



## ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA

Realizada no dia 25 de março, a Assembleia Geral ordinária (AGO) da Unimed Norte Capixaba, apresentou aos cooperados os resultados do exercício de 2018, bem como um balanço geral do último ano.

A Assembleia contou com a participação de 54 dos Cooperados, que tiveram a oportunidade de acompanhar as apresentações, definir a destinação das sobras, além de eleger a nova composição do Conselho Fiscal.



# Relacionamento com o credenciado

## 102-9

A rede credenciada da Unimed Norte Capixaba é constituída por clínicas, centro de diagnóstico, hospitais e laboratórios, que se integram ao atendimento assistencial oferecido aos nossos beneficiários.

Em 2018, nossa Cooperativa contou com 75 prestadores credenciados

Com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados, todos os prestadores passam por um ciclo de qualificação, para analisar se o prestador está em conformidade com as exigências da RN 277.

## 102-10

Para avaliar o dimensionamento da rede, sempre será analisado a existência real de credenciamento quanto para descredenciamento.

A Unimed Norte Capixaba realiza análise de suficiência da rede e segue os critérios definidos pela ANS para garantia de atendimento aos nossos beneficiários.

Em 2018 realizamos o credenciamento de 02 prestadores e 04 descredenciamentos.

## CICLO DE PALESTRAS



Buscando melhorar a capacitação da nossa rede credenciada, realizamos o 3º ciclo de palestras da RDC 36 nos dias 03 e 04 de julho onde foram abordados os seguintes temas: Redução no risco de queda e Úlcera por pressão.

Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos. As palestras foram ministradas pela enfermeira Michelle Schoenrock. Tivemos a participação de 16 credenciados em Linhares e 07 em São Mateus.



Foi realizado um treinamento no mês de julho dia 22/07/2019 com os temas:

- Licenciamento: Importância e Processo de Vistoria Ministrada pelo soldado Victor de Aguiar Lopes (corpo de bombeiros).
- Segurança do Paciente - Atendimento Humanizado Ministrada pelo enfermeiro e Coordenador Altair José Borges

Contou com a participação de 36 credenciados

# Relacionamento com o colaborador

## CAFÉ COM O PRESIDENTE

O Programa Café com a Diretoria, é um canal de comunicação direto entre os colaboradores e o corpo diretivo da Unimed Norte Capixaba. A implantação desse programa, promoveu ao colaborador a oportunidade de conhecer o momento atual da cooperativa e sugerir ações inovadoras. O programa é realizado trimestralmente no auditório da cooperativa e no setor de Autorização São Mateus, com a participação da Diretoria e os colaboradores aniversariantes dos últimos três meses. Após a interação entre o corpo diretivo e colaboradores, é entregue um brinde a cada colaborador como forma de homenagem pelo seu aniversário.

Total de encontros realizados em 2019:  
6 encontros

Total de participantes em 2019:  
193 participantes



## FESTA DOS COLABORADORES

Para celebrar as conquistas de 2019 e encerrar o ano em grande estilo, a Unimed Norte Capixaba realizou a tradicional festa de Confraternização da Cooperativa para seus colaboradores. O evento aconteceu no dia 30 de novembro no Cerimonial Riviera, e além da festa houve vários sorteios de brindes.



## DIA DA MULHER

A Unimed Norte Capixaba, no dia 08/03/2019, realizou uma homenagem para as colaboradoras em comemoração ao Dia da Mulher. A programação contemplou entrega de um cartão com bombom, homenagens com vídeos dos familiares para algumas colaboradoras e uma aula de ginástica laboral com coreografias.



## HOMENAGEM DIA DAS MÃES

A Unimed Norte Capixaba realizou no dia 09/05/2019 a homenagem do Dia das Mães para as suas colaboradoras. A homenagem proporcionou momentos de emoção e integração entre as participantes. As colaboradoras presentes na homenagem participaram de brincadeiras, assistiram vídeos com depoimentos e fotos de seus filhos. Elas também foram surpreendidas com a presença dos familiares e filhos de algumas colaboradoras, os quais as homenagearam através de apresentação de músicas e com desfile de moda para representar a mãe.



## DIA DOS PAIS

No dia 09/08/2019 a Unimed Norte Capixaba realizou uma homenagem em comemoração ao Dia dos Pais para os seus Colaboradores. A Homenagem foi bastante especial, pois contou com a presença do filho de um dos colaboradores, o qual leu um Cordel emocionante para todos os pais presentes. O evento contou com uma dinâmica que abordava sobre a importância da presença do pai na vida dos filhos e uma aula de ginástica laboral com coreografias.



## SEMANA DO ENFERMEIRO E SERVIÇO SOCIAL

No dia 20 de maio de 2019 a Unimed Norte Capixaba reuniu os seus profissionais para comemorar à Semana da Enfermagem e Assistente Social. Foi apresentado um vídeo de acontecimentos marcantes para o surgimento das duas profissões e como cada profissional se destacou, além disso receberam mensagens de agradecimento e homenagens.



## 18ª SIPAT

Aconteceu na Unimed Norte Capixaba de 16/09/2019 a 20/09/2019 a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho), organizada pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) gestão 2019.

Nos dias 18 e 19 foram realizadas nas dependências do Hospital umas atividades interativas, onde os colaboradores participavam de uma animada “pescaria”, respondendo perguntas e tirando dúvidas com temas relacionados a saúde e segurança no trabalho e prevenção de acidentes.

No dia 20/09 foi realizado o encerramento das atividades no auditório da Unimed Norte Capixaba, com a palestra ministrada pela Psicóloga Georgia Fregona com tema: Saúde das Emoções – É possível manter-se equilibrado. O tema mostrou que o equilíbrio das emoções está ligado a atenção na prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais.

Houve a participação de mais de 100 colaboradores, com sorteio de brindes e coffee break.



## DIA DAS CRIANÇAS

No dia 10/10 /2019 a Unimed Norte Capixaba realizou uma festa em comemoração ao Dia das Crianças para os filhos de seus colaboradores. O evento proporcionou um momento de lazer através de brincadeiras, danças e pintura facial. Também obtivemos a contribuição de 16 colaboradores, os quais se fantasiaram e brincaram com as crianças durante a festa.



## SEMANA DA QUALIDADE

Em 2019, a Semana da Qualidade na Unimed Norte Capixaba foi comemorada de uma forma diferente. Para comemorar o Dia Mundial da Qualidade, foi organizada uma gincana para os colaboradores dos Recursos Próprios e da Operadora e um dos desafios propostos às equipes foi a arrecadação de alimentos. A atividade mobilizou as equipes, que juntas, atingiram a marca de 2 toneladas, 361 quilos e 283 gramas de alimentos arrecadados no desafio.

Grande parte dos alimentos arrecadados beneficiou a Casa Resgate, localizada no distrito de Farias em Linhares-ES, e que trabalha com a missão de disseminar informações sobre a dependência química, a fim de tratar e prevenir o uso de drogas e possíveis recaídas. Para essa instituição foi doada 1 tonelada, 221 quilos e 929 gramas de alimentos perecíveis. A doação foi entregue no dia 11 de novembro ao representante da Casa Resgate Altamir Ribeiro de Moura. Com a outra fração de alimentos, foram confeccionadas 61 cestas básicas, a fim de beneficiar várias comunidades carentes de Linhares-ES. Essas cestas básicas beneficiaram três projetos sociais diferentes.



Nos dias 25 e 27 de novembro, 08 cestas foram entregues à Adriana Armani, coordenadora do grupo “Voluntárias de Coração”. O grupo promove ações em Linhares como arrecadação de alimentos e roupas para famílias carentes do município. As cestas entregues à Adriana foram destinadas a famílias afetadas pelas chuvas do mês de novembro e que residem no bairro Santa Cruz e na estrada que dá acesso ao balneário de Pontal do Ipiranga, ambas localidades situadas em Linhares-ES. Já no dia 27 de novembro, 34 cestas básicas foram doadas para 18 famílias que residem próximo ao fórum Desembargador Mendes Wanderley, no bairro Três Barras em Linhares-ES. As 18 famílias, que estão em estado de vulnerabilidade social, são acompanhadas pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); que conta com o auxílio de voluntários na arrecadação de alimentos, roupas e outros itens necessários para as famílias.



Por fim, no dia 29 de novembro foram doadas mais 19 cestas básicas. Dessa vez a doação aconteceu em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social e beneficiou várias famílias dos bairros Nova Esperança, Jocafe II, Planalto, São José, Bebedouro e Aviso. Todas as entregas das cestas básicas foram realizadas pelo Grupo Socioambiental da Unimed Norte Capixaba juntamente com representantes dos órgãos competentes e instituições/projetos sociais.





investir na  
**evolução**  
das **PESSOAS**  
Faz a gente acreditar.

# Capital Humano

## 102-8

No ano de 2019, a Unimed Norte Capixaba contou com um quadro composto por 358 colaboradores, sendo 299 mulheres e 59 homens.

Número de colaboradores por tipo contrato de trabalho			
Tipo de contrato	Operadora	Hospital Unimed	Total
Celetista	119	227	346
Aprendizagem	06	05	11
Estágio	01	00	01
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>232</b>	<b>358</b>

Número de colaboradores por Região			
Região	Operadora	Hospital Unimed	Total
Linhares	109	232	341
São Mateus	14	00	14
Nova Venécia	03	00	03
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>232</b>	<b>358</b>

Número de colaboradores por gênero			
Gênero	Operadora	Hospital Unimed	Total
Feminino	109	190	299
Masculino	17	42	59
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>232</b>	<b>358</b>

83,51% Mulheres / 16,49% Homens

A Unimed Norte Capixaba contou com 04 colaboradores terceirizados, e 34 autônomos pessoas físicas (18 Operadora, 12 Hospital).

## 102-41

96,64 % 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.

## 401-1

Variação de contratações x Desligamentos por faixa etária no município de Linhares.

		Hospital Unimed	Operadora
Contratações	Até 30 anos de idade	19	32
	Entre 30 e 50 anos de idade	18	08
	Acima de 50 anos de idade	01	01
	Mulheres	28	37
	Homens	10	04
Desligamentos	Até 30 anos de idade	16	22
	Entre 30 e 50 anos de idade	23	10
	Acima de 50 anos de idade		01
	Mulheres	33	27
	Homens	06	06

No município de São Mateus, foram realizadas 04 contratações e 02 desligamentos. No município de Nova Venécia, foi realizada 01 contratação.

## 401-2

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.

**401-3**

Mulheres afastadas por licença maternidade: 7,02%  
 Permaneceram na cooperativa: 76,02%  
 Homens afastados por licença paternidade: 0

**402-1**

Visando à qualidade nas condições de trabalho e ao bom relacionamento com as categorias, a Unimed Norte Capixaba obedece às cláusulas constantes dos Acordos Coletivos de Trabalho e Convenções Coletivas de Trabalho, frutos das negociações feitas entre Unimed e Sindicatos. A partir dessas normas convencionais são estabelecidos direitos e obrigações para as partes envolvidas.

Quanto ao prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, em 2019, não houve alterações significativas para notificação com antecedência aos colaboradores. O Acordo Coletivo de Trabalho existente não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

**403-1**

Com foco na saúde e na segurança do trabalhador, a Unimed Norte Capixaba conta com comissões e comitês para assegurar a redução e a eliminação de riscos e zelar pela integridade física do colaborador. Esses grupos têm a participação de colaboradores de todos os níveis, representando, portanto, as diferentes categorias funcionais. Atualmente, são 57 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 15,92% do total de colaboradores.

Grupos existentes e as respectivas quantidades de colaboradores atuantes:

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes-CIPA (14 colaboradores no hospital e 01 colaborador na Operadora).

**TITULARES:**

Leonardo José Loss  
 Leonarda Bomfim de Azevedo Cosme  
 Gerliany da Conceição Soares  
 Claudeny Carvalho

**SUPLENTES:**

Sônia Mara Scopel  
 Thiago Christher Barbosa  
 Rosemara da Silva Wieczynski

**REPRESENTANTES DOS EMPREGADOS****Titulares:**

Wesley Metzker  
 Rityele dos S. M. Sangali  
 Cícera Bezerra  
 Talucha ferrari

**Suplentes:**

Roziane Rocha do Nascimento  
 Luiz Ervati  
 Rosana Frigini Ruela

**Operadora**

Tiago Barcellos Pandolfi

**COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR- 08****Colaboradores:**

Fernando H. Aché de Freitas  
 Chaine F. Rigotti  
 Maraizi de Souza Serafim  
 Rodrigo Tardim Silva  
 Sandro Mello Ferreira  
 Cicera Bezerra  
 Mirella Gama Matos  
 Gerliany da Conceição Soares

**NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL (02 COLABORADORES)**

Priscila Terzi Zocatelli  
 Maurício José de Souza



### NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE (12 COLABORADORES)

Chaiane Fernandes Rigotti	Leonardo Loss
Marcia Rodrigues de Jesus	Maraizi de Souza Serafim
Cicera Bezerra	Mirella Gama Matos
Gerliany da Conceição Soares	Nádia Joani Auere Guasti
Gadiel Lopes	Rosana Frigine Ruela
Irinete Leppaus Canieli	Sandro Mello Ferreira

### COMITÊ DE EDUCAÇÃO CONTINUADA (15 COLABORADORES)

Chaine F. Rigotti	Nádia Joani Auere Guasti
Gerliany da conceição Soares	Romildo de Oliveira
Elza Zani	Rosemara da Silva Wieczmski
Leonardo José Loss	Sônia Mara Scopel
Leonarda B. Azevedo	Talucha Ferrari
Lorrayne Inácio Ferrarini	Cicera Bezerra
Mirella Gama Matos	Thiago C. Barbosa
Marcia Rodrigues de Jesus	

### COMITÊ DE ÉTICA DE ENFERMAGEM (08 COLABORADORES)

Chaiane Fernandes Rigotti	Talucha Ferrari
Mariana Cristina Candeia Freitas	Daniel Telpis
Eliete Barbosa Tiago	Maria Madalena Nogueira Gomes
Gilvagner Pereira Delgado	Andrea Venturini Soares da Rocha

### COMISSÃO DE CURATIVOS (18 COLABORADORES)

Andréia Ferreira silva	Gerliany da Conceição Soares
Cicera Bezerra	Leonarda B. Azevedo Cosme
Chaiane Fernandes Rigotti	Marcilene Gomes da Silva
Andressa Fracalossi Zanon	Mariana Cristina Candeia Freitas
Cristina de Carli Favalessa	Rosana Timóteo dos Santos
Daniela Cristina Carrion	Talucha Ferrari
Eriana Rauta	Mirella Gama Matos
Elza Zani	Patrícia Olímpio da Silva Sampaio
Fernando H. Aché	Rosiane Damasceno do Santos

### COMITÊ TRANSFUSIONAL (10 COLABORADORES)

Marly Emerick Seixas, Cícera Bezerra	Maraízi de Souza Serafim
Leonardo Loss	Marcia Rodrigues de Jesus
Fernando H. Aché de Freitas	Gerliany da Coceição Soares
Cicera Bezerra	Gustavo Mascarenhas Vieira
Eriana Rauta	Nádia Joani Auere Guasti

### COMITÊ DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA (07 COLABORADORES)

Mirella Gama Matos	Gerliany Soares
Eduarda Gregolin	Irinete Leppaus
Dr Sandro Mellho	Leonardo Loss
Maraizi Serafim	

### GRUPO DE PROGRAMA DE MELHORIA DE QUALIDADE - OPERADORA (08 COLABORADORES)

Tamara Silverio da Silva  
Ana Paula Giavarini  
Leidimara Cordeiro  
Tamyris Reis

Janete Aguiar Pinheiro  
Claudeny Carvalho  
Altair José Borges  
Telmo Fiorott

### NUCLEO DE ANALISE DE MANIFESTAÇÃO - OPERADORA (04 COLABORADORES)

Andressa de Barros Lorencini Pezzin  
Thais da Silva Pussioli  
Eliane Elizario  
Rosicleia Sétimo Viana Devita

### GRUPO DE SEGURANÇA DO PACIENTE - OPERADORA (10 COLABORADORES)

Maikeline Soares de Souza de Oliveira  
Romolo Subtil dos Anjos  
Barbara Augusta Pereira Florindo  
Suellen de Souza Dias  
Eliete Barbosa

Andressa de Barros Lorencini Pezzin  
Ramon  
Thais da Silva Pussioli  
Tiago Barcellos Pandolfi  
Eliane Elizario

A cooperativa possui o Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, que promove ações com objetivo de estimular a mudança de estilo de vida para hábitos saudáveis e realizar o monitoramento e a prevenção do surgimento de patologias relacionadas ao trabalho. São oferecidos a ginástica laboral, vacinação e palestras educativas. Após uma abordagem individualizada feita pelo médico do trabalho, os colaboradores que apresentam fatores de risco relacionados à peso, glicose e pressão arterial sistêmica alterada são encaminhados ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde, onde participam de ações sistemáticas.

Em 2019 foram realizadas palestras com temas:

#### Campanha Açúcar

06/11/2019

#### Campanha Carnaval

03/2019

#### Campanha Colesterol

08/08/2019

#### Campanha Conjuntivite

31/07/2019

#### Palestra Estresse

23/09/2019

#### Ação Imunização

09/05/2019

#### Ação novembro Azul

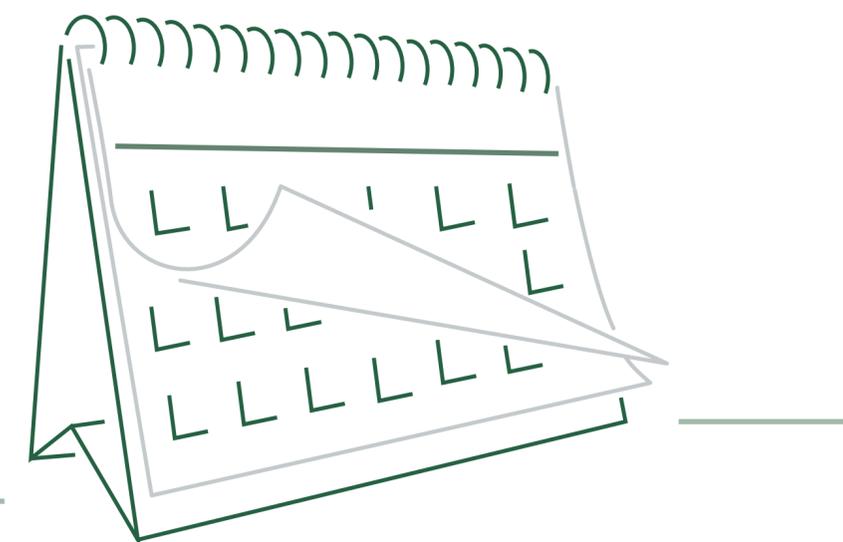
19/11/2019

#### Ação Outubro Rosa

30/10/2019

#### Ação Tabagismo

29/08/2019



**INFORMES:**

**Beber mais água é uma ótima meta para o novo ano que começou**  
Janeiro/2019

**Ações saudáveis para o novo ciclo**  
Fevereiro/2019

**Como vai o seu sono?**  
Março/2019

**Hirpetensão arterial**  
Abril/2019

**Saúde Digestiva**  
Maio/2019

**O que é Diabetes?**  
Junho/2019

**Dengue**  
Julho/2019

**Sarampo, Caxumba e Rubéola**  
Agosto/2019

**23 de setembro: dia de combate o estresse**  
Setembro/2019

**Quarteto da Felicidade**  
Outubro/2019

**O doce Amargo das doenças**  
Novembro/2019

**O dezembro é laranja:  
Todos devem se prevenir contra o câncer de pele**  
Dezembro/2019

Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho.

Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Segurança do Trabalho). De 18/09 a 19/09 foi realizada a SIPAT, com palestra: Saúde das Emoções: É possível manter-se equilibrado?

Treinamento de Brigada de Incêndio realizado em 04/10/2019.

Utilização de Luva de Malha de Aço - Julho/2019.



#### 403-2 / 403-3 / 403-4

O absenteísmo registrou a taxa média anual de 2,19%, não havendo registros de alta incidência de doenças e óbitos. Vale destacar que os dados levantados não incluem empresa terceirizadas.

A Unimed cumpre todas as exigências relacionadas à saúde e segurança do trabalho determinadas pelos acordos formais com os sindicatos de classe.

#### 202-01 / 202-02

Os cargos da Alta Direção são ocupados por 100% de Cooperados que moram na região de atuação da Cooperativa .

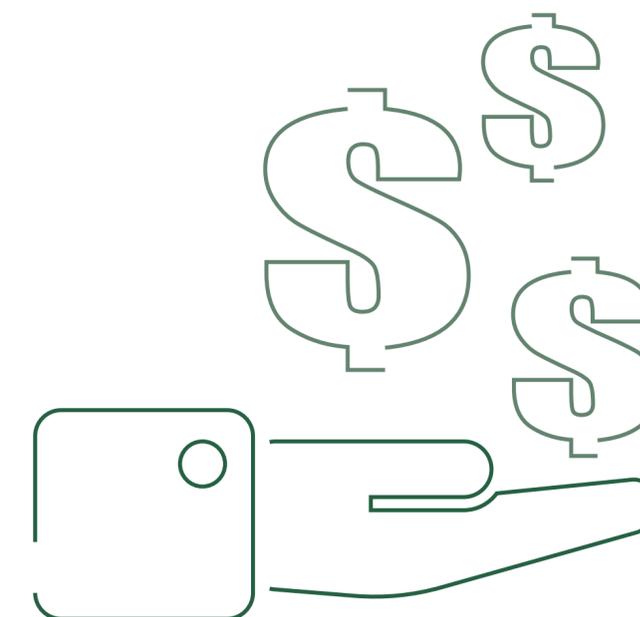
A maioria dos colaboradores, 358 trabalha em período integral, com uma carga horária média de oito horas por dia.

#### 405-2

O número de colaboradoras mulheres é maior, representando 83,51% do quadro total de empregados. Esse número mostra que a cooperativa está na contramão de um discurso existente no mercado atual, de que se prioriza a contratação masculina em função de garantias como licença-maternidade e outros benefícios constitucionalmente assegurados às mulheres.

#### SALÁRIO E REMUNERAÇÃO:

Operadora					
Gênero	Total de Salário	Média de Salários	Quantidade de colaboradores	Razão Matemática	% da Razão Matemática
Feminino	181.467,42	1.695,96	107	R\$ 690,34	40,70%
Masculino	38.180,81	2.386,30	16	-R\$ 690,34	100%
Hospital					
Gênero	Total de Salário	Média de Salários	Quantidade de colaboradores	Razão Matemática	% da Razão Matemática
Feminino	354.504,97	1.827,35	194	R\$ 2029,40	111,05%
Masculino	82.188,24	2.054,71	40	-R\$ 2029,40	100%



# Treinamento e desenvolvimento

## 404-1

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: SESCOOP-ES, Faculdade 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.

### Horas de Treinamento em 2019

Total de horas de treinamentos:

548 Horas e 18 Minutos

Tempo médio de colaborador treinado:

1 Hora e 57 Minutos

### Horas por categoria

Horas de treinamento da equipe assistencial:

320 Horas e 08 Minutos

Horas de treinamento da equipe administrativa:

228 e 10 minutos

## PRINCIPAIS TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2019

Treinamento de Integração;  
 Workshop Interpretação dos Instrumentos de Governança e Gestão do PDGC;  
 Programa Educação Em Qualidade;  
 Regulamentação de Plano de Saúde;  
 Tratamento de Não conformidades reais e potenciais (online);  
 Treinamento de Informação Documentada;  
 Oficina Regional da DIPRO;  
 Gestão de Risco;  
 Treinamento de Qualidade de vida no Trabalho;  
 Gestão de Custos e Resultados Hospitalares;  
 Governança e Sustentabilidade (Foco Controladoria e Finanças) – Videoconferência;  
 Treinamento em Procedimento Curativos com Enfermeiros;  
 Treinamento em Procedimento Atualidades em Central de Materiais e Esterilização;  
 Treinamento em Procedimento em Noções Básicas de Controle de Pragas no Ambiente Hospitalar;  
 Treinamento sobre Higienização das mãos e prevenção e controle das infecções em serviço de saúde;  
 Treinamento Agencia Transfusional;  
 Treinamento em Procedimento Abastecimento de Oxigênio;  
 Treinamento em Procedimento Protocolo de identificação do Oxigênio;  
 Treinamento em Procedimento Saúde e Segurança no Trabalho;  
 Treinamento em Procedimento Registro das Especificações dos Ciclos de Limpeza e Esterilização;  
 Treinamento Gestão de Mudanças;  
 9º Encontro do Programa de Educação em Qualidade (Plano de Ação);  
 10º Encontro do Programa de Educação em Qualidade;  
 Treinamento de Reciclagem;  
 Conhecendo as novas regras de Portabilidade de carência e migração/adaptação de contratos antigos;  
 Conduta ética e boas práticas no ambiente hospitalar;

Manejo para prevenir infecção hospitalar cruzada;  
 Uso de EPI e Prevenção de Acidente;  
 CCIRAS – Treinamento de Higienização das Mãos e Medidas de Prevenção;  
 Treinamento Atendimento ao Cliente;  
 Curso de Contabilidade de Cooperativa Operadora de Plano de Saúde;  
 Treinamento de Desinfecção Hospitalar;  
 Treinamento de Primeiros Socorros para Queimaduras, quedas e cortes;  
 Treinamento Gestão do Tempo;  
 Treinamento RN 395 – Protocolo de Atendimento;  
 Treinamento Ouvidoria – Canal de Segunda Instância;  
 Treinamento de Lei Geral de Proteção de Dados;  
 Treinamento Geração do Custo;  
 Treinamento de Segurança do Paciente;  
 Treinamento de Segregação de Resíduos Hospitalares;  
 Treinamento de Prevenção de Infecção Relacionada a Assistência de Saúde;  
 Treinamento de 2º Geração do custo, Contingência, Investimento e Credenciados Intercâmbio;  
 Treinamento de Conciliação Credenciados;  
 Treinamento de Geração ISS Faturamento OPS e HUNC;  
 Treinamento de Geração ISS Credenciados e ISS Fornecedores;  
 Treinamento de Conciliação Intercâmbio a pagar;  
 Treinamento de Conciliação Cooperados a pagar;  
 Treinamento de EFD Contribuições;  
 Treinamento de Imposto Mensal;  
 Treinamento de Gerenciamento de Conflitos;  
 Treinamento de Liderança;  
 Treinamento de Inteligência Emocional;  
 Treinamento Noções de Direito Previdenciário aplicado as cooperativas e hospital;  
 Treinamento em Procedimento: Hepatite A e Salmonela;  
 Treinamento em Procedimento: Medidas de Prevenção e Isolamento;  
 Treinamento em Manuseio de Sonda de Gastronomia para medicação;  
 Treinamento de Orientação sobre retirada de materiais e medicamentos;  
 Treinamento de Padronização da UTI Móvel;  
 Treinamento de Administração de Medicamentos;  
 Treinamento sobre Materiais para Avaliação Clínica;  
 Treinamento de Depreciação.



## TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO

Esse programa visa transmitir informações sobre as políticas e rotinas gerais da cooperativa a todos os novos colaboradores. Por meio do Treinamento de Integração, procuramos proporcionar ao novo colaborador uma recepção acolhedora para que ele se sinta seguro e confiante desde o início de sua chegada à Unimed Norte Capixaba. O programa objetiva:

Integrar o novo colaborador à cultura organizacional da Unimed, transmitindo-lhes a cultura do cooperativismo, a missão, visão e os valores da cooperativa;  
Informar normas, procedimentos sistêmicos e políticas.  
Facilitar a adaptação e o relacionamento interpessoal com os diversos setores.

**Total de Colaboradores capacitados no Treinamento de Integração:**  
67

**Total de Horas de Treinamento de Integração em 2019:**  
115 horas e 39 minutos

**Pós Graduação lato sensu em Gestão de Cooperativas aplicadas ao sistema de saúde**

No dia 12 de Abril de 2019, a Unimed Norte Capixaba em parceria com o sistema SESCOOP/ES, iniciou um programa de formação profissional voltado para cooperados, dirigentes e colaboradores estratégicos. O objetivo geral da pós-graduação, é formar gestores das cooperativas do sistema de saúde oferecendo massa crítica de informações, conhecimento acadêmico, experiência práticas e reflexão apurada para atuação profissional e desafiador originados das funções de liderança.

**Total de módulos realizados em 2019:**  
09 módulos

**Total de participantes:**  
30 participantes

**Total de horas das aulas efetivadas em 2019:**  
162



#### 405-1

Na Unimed Unimed Norte Capixaba um total de 56 colaboradores compõe o grupo de melhoria contínua. Desse total, 7 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos, 44 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade, 04 colaboradoras na faixa etária entre 50 e 55 anos de idade e 01 colaboradora acima de 60 anos.

- Grupo de Programa de Melhoria da Qualidade
- Comitê de Farmácia e Terapêutica
- Núcleo de Segurança do Paciente
- Grupo de Segurança do Paciente
- Núcleo de Análise de Manifestação
- 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

#### 412-2

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.

- Total de 358 Colaboradores da cooperativa, 35,2% foram capacitados no treinamento de Reciclagem (Treinamento de Integração), esse percentual são todos os colaboradores da Operadora.

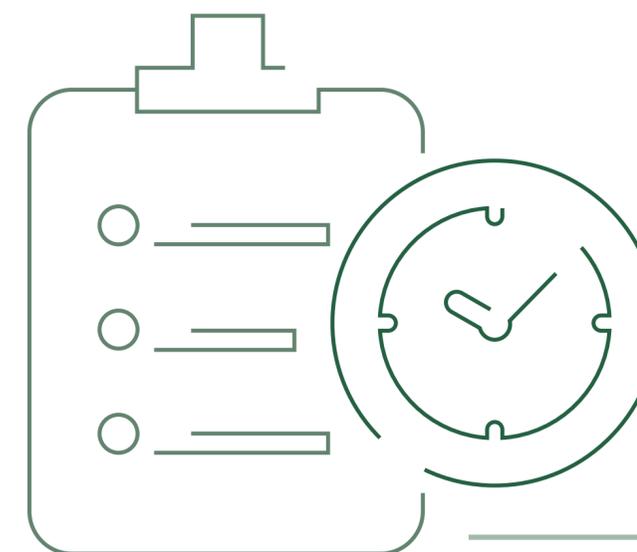
**Total de Colaboradores capacitados no Treinamento de Integração:**  
67

**Total de Horas de Treinamento de Integração em 2019:**  
115 horas e 39 minutos

#### 406-1

Em 2019, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, não havendo necessidade de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura de valorização dos Direitos Humanos vem sendo absorvida e praticada pelos colaboradores.

Em 2019, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, 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

A Cooperativa celebrou o Dia de Cooperar na data 13/07/2019, no auditório da Unimed Norte Capixaba, através da aplicação de atividades lúdicas e com a transmissão do filme a Fuga das Galinhas, que abordou o tema Cooperativismo. Nesse dia, a cooperativa contou com a participação de 30 colaboradores voluntários e 14 crianças das instituições apoiadas. Também foi possível viabilizar internamente, uma campanha de arrecadação no período de 19/06 a 09/07/2019. Os Itens arrecadados foram: 42 brinquedos, 100 pacotes de fraldas descartáveis, 15 itens de higiene pessoal, 2 chinelos e 135 peças de roupas.

Durante o ano de 2019, os médicos cooperados também contribuíram com o projeto prestando atendimento pra 17 crianças das instituições apoiadas. Através do atendimento médico, a cooperativa também viabilizou nos dias 01/12 e 11/12/2019 uma orientação de cuidados com o corpo com 22 adolescentes das instituições apoiadas. O objetivo da orientação foi estimular o cuidado com o corpo e apresentar informações relevantes sobre sexualidade.

A apresentação foi realizada pela enfermeira Eliete Barbosa Tiago de Oliveira, posterior a sua apresentação a psicóloga Aline Costa Rangel, conduziu uma dinâmica sobre a importância de observar as mudanças físicas e psicológicas que ocorrem na adolescência. Após a realização das apresentações, foram entregues brindes aos participantes, afim de agradecer a atenção disponibilizada por eles.

Contudo, o projeto Padrinho Unimed proporcionou as instituições apoiadas, qualidade de vida e apresentou o potencial de atuação da cooperativa no campo da Responsabilidade Social.





# **crescimento** **sustentável**

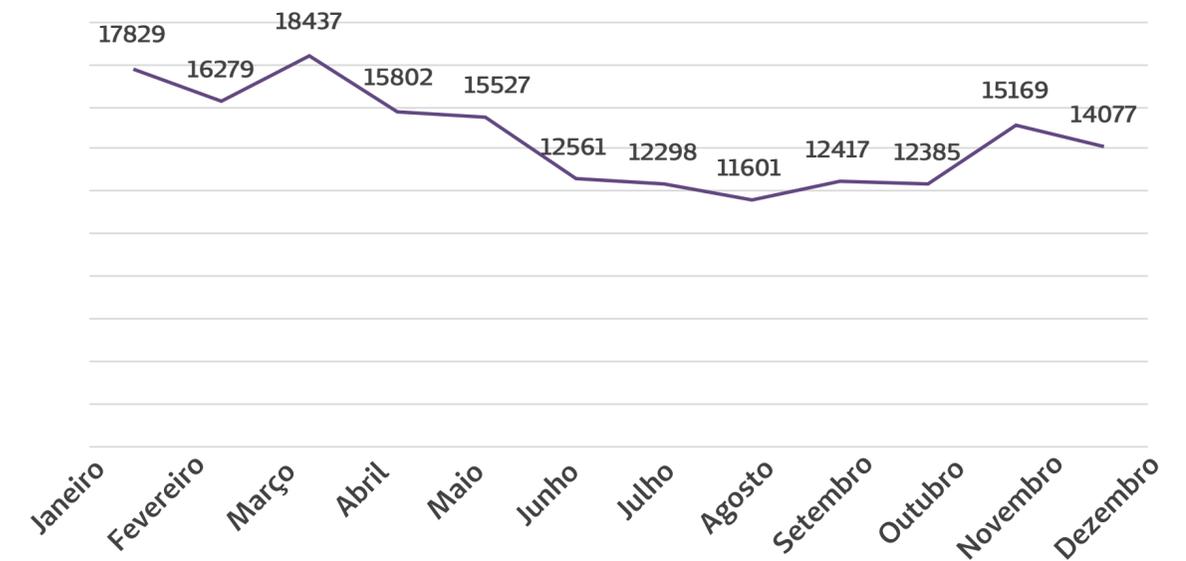
Faz a gente acreditar.

# Responsabilidade social: consumo consciente de energia

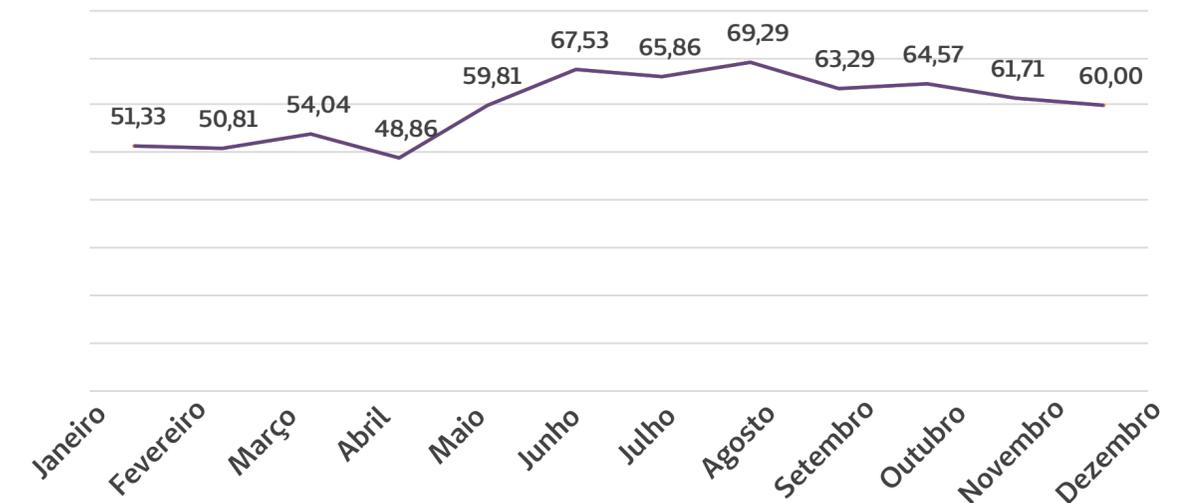
302-1 /303-1

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. Em 2019, o consumo de energia elétrica foi de 174.381 kwh e o consumo de água foi de 717 m<sup>3</sup>.

### Média Consumo de Energia



### Média Consumo de Água



# Ações socioambientais

## SESSÃO PIPOCA – DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Todos os anos, no dia 05 de junho, é comemorado mundialmente o Dia do Meio Ambiente. Para comemorar essa data, o Grupo Socioambiental da Unimed Norte Capixaba promoveu a primeira ação denominada “Sessão Pipoca”, que contou com a participação de colaboradores da Operadora, Hospital, Espaço Unimed Linhares, GED, Escritório Regional de São Mateus e Espaço Unimed São Mateus. Como forma de conscientizar os participantes sobre a importância da proteção da biodiversidade, foi exibido o documentário “Redescobrimo a Mata Atlântica”, que retrata projetos voltados para a preservação do bioma nos municípios de Santa Teresa ES e Santa Maria de Jetibá ES. Antes do início da sessão, os colaboradores puderam descrever a forma em que ajudam a preservar o Meio Ambiente em seu dia-a-dia, através de atitudes simples que foram escritas pelos próprios participantes e fixadas em um mural em forma de árvore, um dos principais símbolos ambientais. Após a transmissão do documentário, os colaboradores participaram de uma discussão sobre o vídeo, exibido junto aos integrantes do grupo Socioambiental, na qual esclareceram dúvidas, expuseram suas opiniões, sugestões e responderam algumas perguntas feitas pelo grupo.

No mural de atitudes sustentáveis, as respostas ao questionamento “O que você faz no seu dia-a-dia para preservar o Meio Ambiente?” foram variadas: “utilizar água da máquina para lavar varanda e calçada”, “trocar o copo descartável pela xícara e garrafinha”, “separar o lixo e evitar o uso de sacolas plásticas” foram algumas atitudes mencionadas pelos participantes.



## CAMPANHA DO AGASALHO

Junho é o mês no qual se inicia o inverno. Pensando nas pessoas que não possuem meios de se proteger do frio, o Grupo Socioambiental Unimed Norte Capixaba lançou a Campanha do Agasalho 2019, intitulada “Amor que aquece”. O objetivo da Campanha, que aconteceu entre os dias 14 e 28 de junho de 2019, foi arrecadar diversos tipos de agasalhos como casacos, calças, meias, luvas, sapatos e cobertores; e doá-los para pessoas carentes. A campanha foi aberta a colaboradores, cooperados, beneficiários e a população em geral. As doações deveriam ser depositadas nas caixas localizadas nos pontos de coleta disponíveis: Pronto Socorro e Internação do Hospital Unimed Linhares, Espaço Viver Bem, Escritórios Regionais de São Mateus e Nova Venécia, Espaço Unimed Linhares e Operadora.

Ao final da campanha, houve a contabilização das peças doadas. Ao todo, foram 417 peças arrecadadas, sendo 356 advindas dos pontos de coleta localizados em Linhares, 42 do Escritório Regional de São Mateus e 19 do Escritório Regional de Nova Venécia. Com as doações, foi possível contemplar diversos públicos: feminino e masculino adulto, feminino e masculino infantil; e bebês. Foram arrecadados também lençóis, cobertores, colchas, almofadas e fronhas.

Grande parte das doações arrecadadas na Campanha foram destinadas para a Casa de Acolhida São Francisco de Assis, instituição que acolhe pessoas em situação de rua. Para essa instituição, que fica localizada no bairro Olaria, foram doadas as peças de adulto tanto masculinas como femininas, incluindo sapatos, meias, cobertores, lençóis, colchas e fronhas. A outra fração das peças, que atendia os públicos Bebê e Infantil, foi doada para o Lar das Crianças também localizado em Linhares. A entrega das doações aconteceu no dia 11 de julho de 2019 na Casa de Acolhida São Francisco de Assis e no dia 26 de agosto de 2019 nos Lares (juntamente com as doações do Dia de Cooperar).



## DIA DO CONTROLE DA POLUIÇÃO INDUSTRIAL

No dia 14 de agosto é comemorado o Dia do Controle da Poluição Industrial. Para comemorar essa data, o Grupo Socioambiental realizou uma ação de conscientização interna para os colaboradores. Um folder virtual foi elaborado contendo os tipos de poluição: atmosférica, hídrica, do solo, radioativa, sonora e visual. Na arte também foi incluída uma lista de alternativas que poderiam ser adotadas pelos colaboradores a fim de contribuir para a diminuição da poluição do planeta. A arte elaborada foi enviada para os e-mails de colaboradores dos Recursos Próprios e Operadora.



**COMO POSSO CONTRIBUIR PARA A DIMINUIÇÃO DA POLUIÇÃO NO PLANETA?**

- > Separar o lixo orgânico e reciclável;
- > Evitar o uso de sacolas plásticas, preferindo as reutilizáveis;
- > Reutilizar e reciclar produtos sempre que possível;
- > Evitar utilizar o carro, preferindo sempre caminhadas, bicicletas e transporte público;
- > Não jogar lixo nas ruas, praias, rios e lagoas;
- > Não realizar queimadas;
- > Sempre que possível levar o óleo utilizado na cozinha para postos de coleta apropriados;
- > Utilizar energia solar ou eólica;
- > Trocar lâmpadas tradicionais (incandescentes) por lâmpadas mais eficientes (fluorescentes ou LED);
- > Instalar sensores de presença;
- > Promover a conservação e ampliação dos áreas florestais, reservas ambientais e áreas de proteção ambiental naturais, além de reflorestar áreas degradadas;
- > Evitar o desperdício, comprando somente o necessário.

**A MUDANÇA DEVE COMEÇAR DENTRO DE CADA UM DE NÓS**  
**E AI, #BORAMUDAR?**

UNIMED NORTE CAPIXABA  
SOMOS COOP  
GRUPO SOCIOAMBIENTAL  
UNIMED NORTE CAPIXABA



**DIA DO CONTROLE DA POLUIÇÃO INDUSTRIAL**

Hoje (14 de agosto) é o dia da responsabilidade de todas as indústrias e empresas brasileiras, que devem buscar alternativas para poluir cada vez menos o meio ambiente.

A data proposta pelo Ministério do Meio Ambiente sugere a redução dos poluentes emitidos pelas empresas e alternativas de reestruturação ambiental.

**QUAIS SÃO OS TIPOS DE POLUIÇÃO?**

- > **Atmosférica:**  
Caracterizada pela alteração da composição do ar e relaciona-se com o agravamento do efeito estufa e o surgimento de chuva ácida.
- > **Hídrica:**  
Afeta as propriedades físicas, químicas e biológicas da água, comprometendo a sua qualidade.
- > **Solo:**  
Caracteriza-se pelo acúmulo e infiltração de agentes poluentes no solo.
- > **Radioativa:**  
Causada pela liberação de algum tipo de radiação, é a mais grave e está associada a danos sérios à saúde da população afetada, como lesões em tecidos e órgãos, surgimento de tumores e mutações.
- > **Sonora:**  
Ocasionalmente por sons e vibrações de volume muito alto, pode causar problemas cardíacos e mau humor.
- > **Visual:**  
Gerada pelo número excessivo de propagandas, outdoors, posters e cartazes, causa incômodo a quem vê e deixa o ambiente carregado.

## DIA MUNDIAL SEM CARRO

O Dia Mundial sem Carro é comemorado, todos os anos, no dia 22 de setembro. O objetivo dessa data é estimular a reflexão sobre o uso excessivo de veículos automóveis e os problemas que essa prática pode provocar ao Meio Ambiente e à saúde da população. Ao contrário do Dia do Controle da Poluição Industrial, que foi celebrado com uma ação voltada somente para colaboradores; o Dia Mundial sem Carro foi comemorado com uma ação de conscientização direcionada para os públicos interno e externo, incluindo a população em geral. Para o público interno da Unimed Norte Capixaba, as informações sobre o Dia Mundial sem Carro foram disponibilizadas em E-mail Marketing e Wallpaper. Além disso, o Grupo Socioambiental realizou visitas aos setores para conscientizar os colaboradores sobre o assunto. Já para o público externo, todo o conteúdo foi disponibilizado via Instagram. Tanto para o Instagram quanto para o E-mail Marketing e Wallpaper, as artes foram elaboradas com o mesmo conteúdo: uma breve explicação sobre a data e quatro alternativas sustentáveis para substituir os automóveis. O objetivo era desafiar as pessoas a adotar uma das alternativas para ir ao trabalho no dia 23 de setembro, um dia após a data comemorativa, que foi celebrada em um domingo.



## DIA DO CONSUMO CONSCIENTE

No dia 15 de outubro é comemorado o Dia do Consumo Consciente. O principal objetivo de celebrar essa data é chamar a atenção da população sobre os problemas ambientais e sociais decorrentes do consumo excessivo. O Grupo Socioambiental lançou uma campanha interna para colaboradores, com duração de uma semana, na qual todos os dias um wallpaper diferente era aplicado nos computadores com assuntos relacionados ao consumo consciente como: adote uma caneca, 6 perguntas do consumo consciente, como preservar as crianças do consumismo, entre outros temas de grande importância. Como parte da ação, os integrantes do Grupo Socioambiental realizaram visitas nos setores a fim de reforçar a conscientização para os colaboradores, principalmente relacionada à troca do copo descartável pela garrafinha e/ou xícara. Durante as visitas, ficou evidente que grande parte dos colaboradores já adotavam a prática.



# Ações socioambientais

## 413-1

Unimed Norte Capixaba através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde – Viver Bem desenvolveu ações de promoção a saúde durante todo o ano de 2019 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 trimestral no auditório Unimed Norte Capixaba.

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.

O Programa de Promoção a Saúde, Viver Bem abordou durante todo o ano de 2019, os seguintes temas:

Meses	Temas Abordados	Quantidade de Pessoas
Janeiro	O Sol nunca férias. Prevenção contra o câncer de pele.	21
Fevereiro	Uso racional dos medicamentos.	14
Março	Qualidade de vida e controle do estresse.	38
Abril	Atividade Física, não importa como, Mexa-se!	16
Maiο	Alimentos x Diabetes	41
Junho	-	-
Julho	Hábitos de Higiene.	21
Agosto	-	-
Setembro	Saúde Bucal	25
Outubro	Treinando para cuidar	20
Novembro	Alimentação saudável e controle de Diabetes	30
Dezembro	-	-

O Programa Viver Bem nas Empresas abordou ações realizadas nas empresas ou palestras em eventos quando solicitados:

Meses	Temas Abordados	Quantidade de Pessoas
Janeiro	O sol nunca tira férias. Prevenção ao Câncer de Pele.	37
Fevereiro	DST / AIDS	89
Março	Dia da Mulher. Todos os dias são seus, Cuide-se!	33
Abril	-	-
Maio	-	-
Junho	Alergias x Alimentos	69
Julho	-	-
Agosto	Malhando na Praça	168
Setembro	Doenças do Coração Malhando na Praça	121
Outubro	Outubro Rosa: Saúde da Mulher Outubro Rosa: Saúde da Mulher Novembro Azul: Saúde do Homem Outubro Rosa: Câncer de mama Malhando na Praça	186
Novembro	Beneficiários da Atividade Física Malhando na Praça	88
Dezembro	Importância da Atividade Física	38

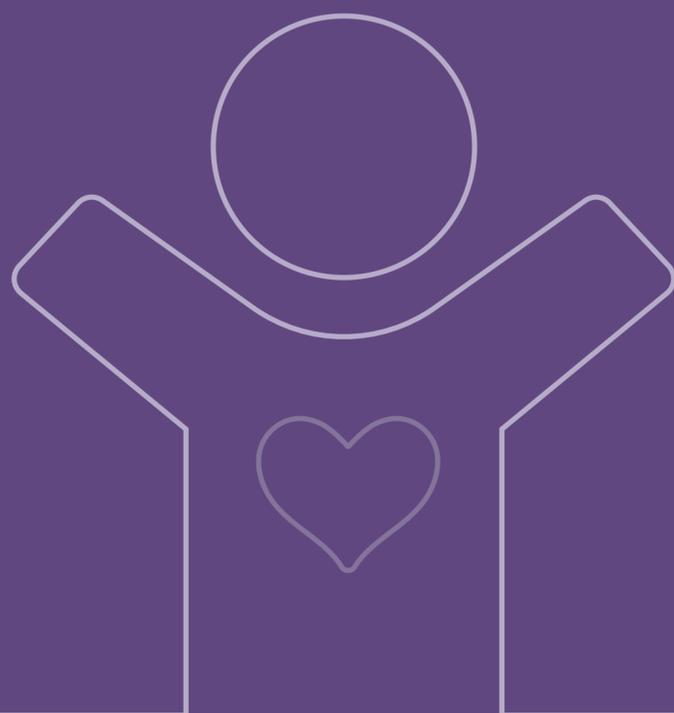
Durante todo o ano de 2019, a Unimed Norte Capixaba através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde desenvolveu as seguintes ações:

Programas	Temas de Ações realizadas em 2018	Quantidade de Pessoas
Programa de Promoção a Saúde / Viver Bem	09 Ações	226
Programa Viver Bem nas Empresas	14 Ações	829
<b>Total</b>	<b>23 Ações</b>	<b>1055</b>



# Espaço Viver Bem

Tivemos a honra de inaugurar em junho de 2019, o nosso mais novo espaço, Viver Bem. Este é um dos nossos programas destinado a promoção à saúde dos beneficiários, tendo como o objetivo estabelecer um atendimento personalizado, com o acompanhamento da assistência multiprofissional, afim de colaborar na qualidade de vida dos mesmos.



# Ação Social

301-2

## PROJETO LATA DO BEM

O Projeto Lata do Bem é um projeto desenvolvido pela Unimed Norte Capixaba, que tem como principal objetivo, arrecadar latas de alumínio e investir em ações sociais no Norte do Estado.

Conseguimos arrecadar em 2019 o total de 485,200Kg de Latas para o projeto. Foi realizado a compra de materiais de utilidade diária doados a Pestalozzi no valor de R\$ 1.597,40.





evoluir  
cada vez  
**mais**

Faz a gente acreditar.

# Desempenho econômico e financeiro

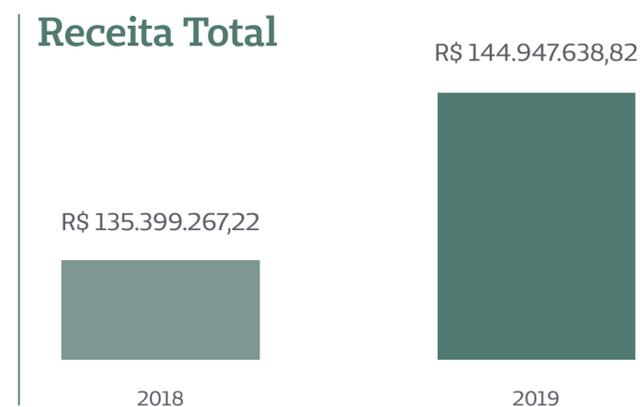
## 201-1

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 1,43%, 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 2019, 7,05% a mais em relação a Receita de 2018, com resultado no final negativo de R\$ 586.349,51, devido ao aumento de 17,41% do custo assistencial. As perdas serão levadas para decisão da assembleia ordinária, a ser realizada em 23/03/2020.

## EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL LÍQUIDA (EM MIL REAIS)



A Receita Total Líquida da Unimed Norte Capixaba em 2019 cresceu 7,05 % em relação a Receita Total Líquida de 2018.

Resultado dos Exercício	
2018	2019
R\$ 4.466.808,01	- R\$ 586.349,51

A Cooperativa apresentou um resultado negativo no final de 2019 de R\$ 586 mil.

Patrimônio Líquido	
2018	2019
R\$ 22.513.253,42	R\$ 23.342.282,43

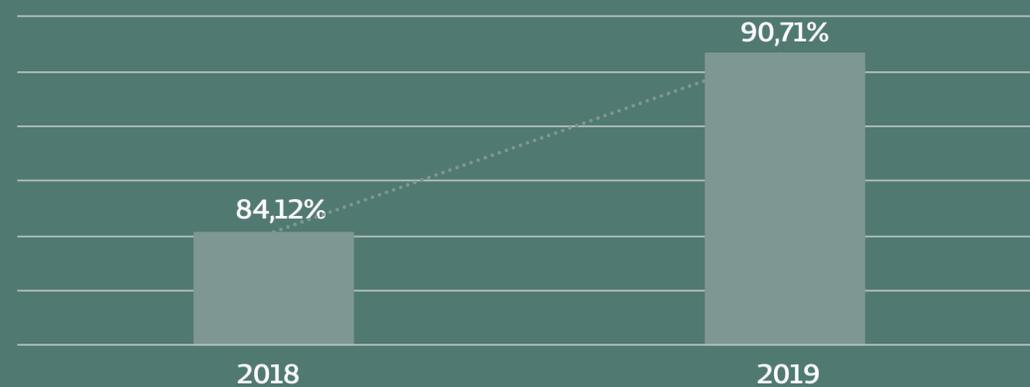
O crescimento do patrimônio líquido em 2019 contribuiu para o cumprimento das metas estabelecidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde e para formação da Margem de Solvência.

## Evolução do Patrimônio Líquido (Capital Social + Reservas)

PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
2014	2015	2016	2017	2018	2019
R\$ 9.242.995,24	R\$ 10.006.365,16	R\$ 11.150.588,80	R\$ 15.013.928,54	R\$ 22.513.253,42	R\$ 23.342.282,43

## ABAIXO SINISTRALIDADE:

## Sinistralidade



## 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 1,00 indica forte necessidade de capital de giro e possibilidade de inadimplência no curto prazo.

A cooperativa vem apresentando redução do índice de endividamento.

## Endividamento



# Melhoria no atendimento

Com intuito de garantir um melhor atendimento aos beneficiários, a Unimed Norte Capixaba reestruturou o setor de atendimento da Cooperativa. Agora você Cooperado e beneficiário, poderá contar com uma estrutura mais confortável e acolhedora para realizar sua autorização.



# Prática de compras

## 102-9

A Unimed Norte Capixaba contou em 2019, com uma cadeia de 767 fornecedores diversos. Sendo destes, 46,80% de fornecedores do Espírito Santo e 28,68% de fornecedores de Linhares. A cadeia de fornecedores da Unimed conta ainda com fornecedores dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Minas Gerais.

A cadeia de fornecedores da Unimed é formada por fornecedores de bens, prestadores de serviços diversos, corretores, distribuidores de gases, materiais/medicamentos e OPME. Sendo utilizados para atender demandas na Operadora, Recursos Próprios da Unimed e nos atendimentos de saúde à domicílio. Do total gasto com fornecedores na Unimed Norte Capixaba em 2019, 26,58% foi com fornecedores do Espírito Santo e 8,37% com fornecedores de Linhares.

## 204-1

A relação cooperativa x fornecedores é estruturada de tal maneira que os processos estão cada vez mais claros e transparentes. Medidas são adotadas para alcançar tais propósitos, como a cotação de no mínimo três empresas do mesmo ramo.

Prezando ainda pela transparência de relacionamento previamente estabelecido com sua cadeia de fornecedores, a Unimed Norte Capixaba possui o Programa de Qualificação de Fornecedores, pelo qual realiza processo de qualificação com intuito de garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, qualidade, parceria comercial e legalidade sanitária.

Todos os fornecedores qualificados são passíveis de avaliação periódica de desempenho, para fins de manutenção da qualificação, podendo ser desqualificados por falta de documentação e pelo descumprimento de outros quesitos.

Com o intuito de fortalecimento da parceria e melhoria no relacionamento com os nossos fornecedores, anualmente realizamos uma pesquisa de satisfação com os mesmos.

- Percentual de satisfação em 2018 - 96,82% de satisfação
- Percentual de satisfação em 2019 - 94,28% de satisfação.

## 414-1

Á respeito das parcerias firmadas pela Unimed Norte Capixaba em 2019, não foram registrados impactos negativos significativos da cadeia de fornecedores na sociedade. Confirmando a importância da busca pela qualificação contínua dos fornecedores, contribuindo para elevar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.



ser  
**reconhecido**  
pelo  
**esforço**  
Faz a gente acreditar.

# Conquistas

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.



# Conscientização em qualidade

Como forma de conscientizar os colaboradores no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), a Equipe da Qualidade e a Gerência promoveram no ano de 2019 a Verificação do SGQ. As verificações aconteceram da seguinte forma: todos os setores do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade eram visitados e um colaborador de cada setor era sorteado. Para o colaborador escolhido era aplicada uma atividade que poderia ser oral ou escrita. As atividades aplicadas foram diversas: prova escrita, prova oral, caça-palavras, palavras cruzadas e relacione as colunas. A primeira verificação do ano aconteceu em 17/04/2019 e a última em 27/09/2019, totalizando 5 (cinco) verificações realizadas no ano. Por meio desta prática, foi possível promover o engajamento dos colaboradores nas questões voltadas à qualidade.



# 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 e 2018, 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”.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA  
GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC



comunicar  
para **engajar e**  
**melhorar o**  
**entorno**

Faz a gente acreditar.

# Comunicação e marketing

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 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 2019, além de não ter nenhum caso identificado com relação a comunicações de marketing em 2019, tampouco sanções, advertências ou multas.

## QUITANDA UNIMED

Para celebrar o Dia Mundial da Saúde, comemorado no dia 7 de abril, a Unimed Norte Capixaba realizou no sábado (6), no centro de Linhares, uma ação de conscientização sobre mudança de hábitos em prol de uma vida saudável. As equipes da Unimed ofereceram testes de saúde, como aferição de pressão e medição de glicemia, avaliação física, quitanda Unimed e diversas dicas. As atividades foram gratuitas e um sucesso. Nós da Unimed Norte Capixaba acreditamos que para se ter uma vida mais saudável é preciso mudar os hábitos aos poucos, com um passo de cada vez, respeitando o ritmo de cada um.



## CAMPANHA DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

Em todas as Unimed's do Espírito Santo aconteceu no mês de Setembro a Campanha de Doação de Órgãos. Campanha esta, que visa incentivar e conscientizar toda população, sobre a importância da doação de órgãos e de comunicar aos familiares este desejo futuro.

Pudemos contar com a participação de todos os colaboradores que apoiaram a campanha e falaram com seus familiares, amigos e conhecidos sobre a importância desta ação. Com isso, foram feitas várias postagens nas redes sociais de pessoas que abraçaram a causa com a hashtag #QueFiqueDito, assim tivemos como expandir a campanha para vários públicos e deixar registrado a vontade de ser um doador de órgãos.



## MALHANDO NA PRAÇA

No dia 14 de Agosto, a Unimed Norte Capixaba deu início ao projeto Malhando na Praça, com o intuito de auxiliar e incentivar os participantes a terem uma vida mais saudável através da prática de atividades físicas. Esse projeto aconteceu durante todas as quartas-feiras do ano de 2019 e foi encerrado no dia 11 de dezembro. Uma ação gratuita em que tinha uma educadora física à disposição dos participantes, a fim de fazer um acompanhamento da evolução dos mesmos.



## GAZETA EMPRESARIAL LINHARES E SÃO MATEUS

A Unimed Norte Capixaba marcou presença no Prêmio Gazeta Empresarial, promovido pela TV Gazeta Norte. Pela 17ª vez a nossa Cooperativa conquistou o 1º lugar como Plano de Saúde mais lembrado entre os Linharenses. Este ano a Cooperativa atingiu 46,50% mantendo – se na liderança.

Além de garantir também a liderança em São Mateus, atingindo 48% da marca mais lembrada.



## ARENA ESPORTIVA DE VERÃO GURIRI

O Verão é uma época para curtir atividades ao ar livre, aproveitando a companhia da família e dos amigos. Para quem aproveitou o verão de 2019 no balneário de Guriri em São Mateus – ES a diversão foi garantida com o Projeto Arena Esportiva de Verão, promovida pela Rede Gazeta Norte, em parceria com a Prefeitura Municipal de São Mateus, Faculdade Vale do Cricaré, Unimed Norte Capixaba, Sicoob e Selita. Com o objetivo de proporcionar a todos uma série de atividades esportivas, culturais, educacionais e de entretenimento. A arena contou com diversas atividades como: aula de Zumba, torneio de redinha, futevôlei, handebol, vôlei de praia, oficina de recreação e a tradicional Tenda da Saúde, onde foi realizado aferição de pressão arterial, teste glicêmico, distribuição de materiais educativos e massagem relaxante para todos os participantes. Durante toda a programação teve sorteios de brindes e para segurança das crianças foram distribuídas pulseiras de identificação.



## MARATONINHA

No dia 06 de outubro, aconteceu o evento Maratoninha Capixaba. Um evento esportivo voltado especialmente para as crianças, com o intuito de levar diversão e bem-estar para os pequeninos. E nós da Unimed Norte Capixaba apoiamos o evento que foi um domingo de muita diversão visando reforçar a qualidade de vida.



# Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Norte Capixaba foi estabelecida em 2014 na operadora 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).

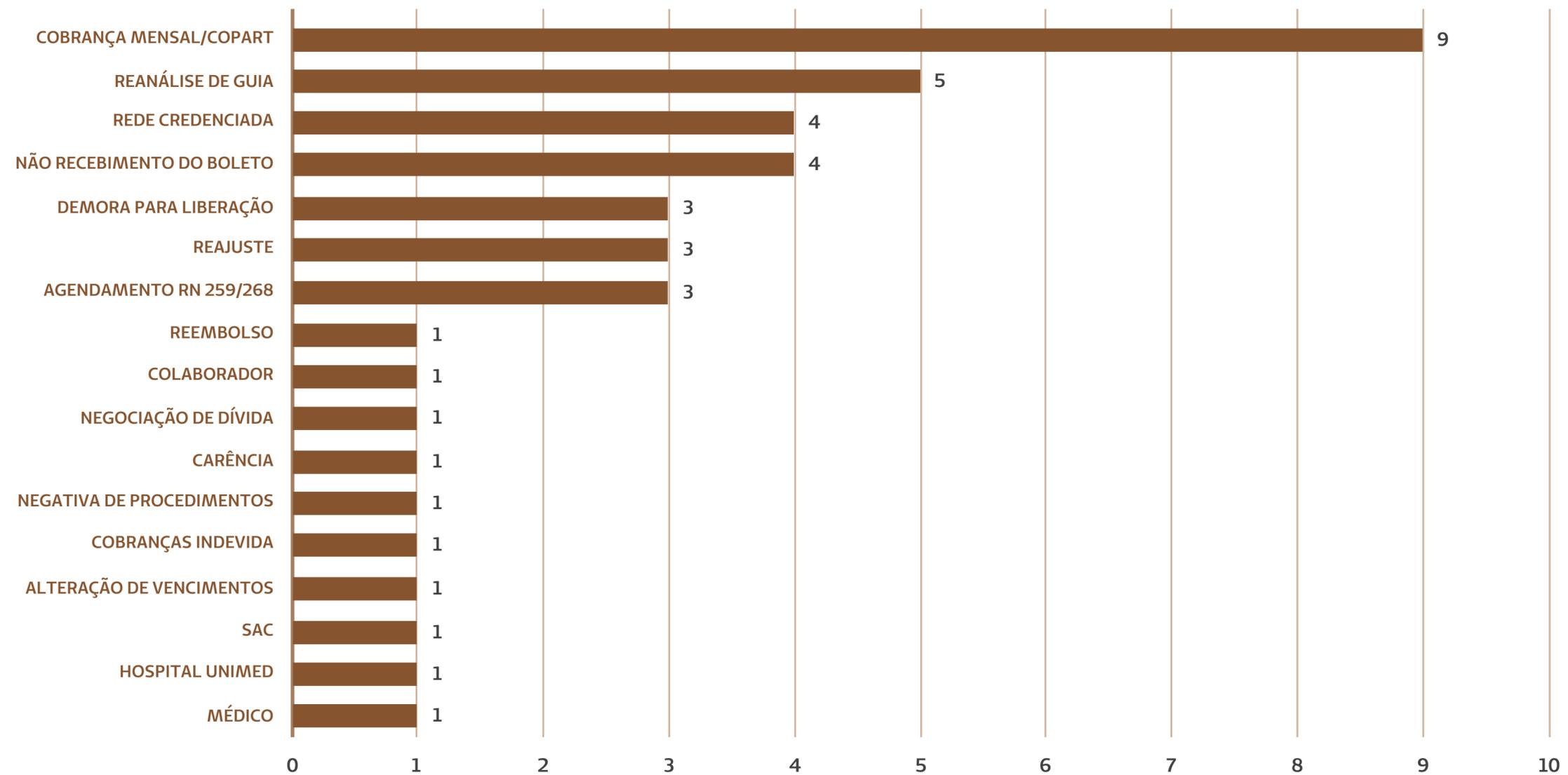
Os canais de acesso à ouvidoria estão abertos através de e-mail, telefone, formulário online disponibilizado no Portal Unimed, ou mesmo correspondência ou presencialmente na sede da Operadora em Linhares/ES, de segunda a sexta-feira de 8:00 às 18:00h.

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. Por isso, participa do Núcleo de Análise de Manifestação (NAM) juntamente com outros setores, para análise de todas as manifestações recebidas, propondo recomendações de melhorias e até registrando não conformidades, monitoradas pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Ao longo de 2019 foram registradas 41 manifestações, sendo 1 elogio, 7 solicitações e 33 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.

CONHEÇA OS PRINCIPAIS TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES:

## MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2019



# Satisfação do cliente

A Unimed Norte Capixaba realizou no período de janeiro a março de 2019 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 2018.

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.

Na satisfação geral a Unimed Norte Capixaba obteve um percentual de 81,20% de clientes Satisfeitos e Muito satisfeitos.

Estão sendo tomadas ações para buscar melhorias para um índice de satisfação maior para o próximos anos.

Além disso é importante ressaltar, que a Unimed Norte Capixaba recebeu via aplicativo PTA o ofício nº78/2019 , informação que todos os requisitos mínimos e diretrizes estabelecidos no Documento Técnico para a realização da pesquisa foram cumpridos, habilitando a operadora a receber a pontuação base de 0,25 na dimensão de Sustentabilidade no Mercado do IDSS.

## 418-1

Em 2019 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.





chegar mais  
**longe** com  
**propósito**  
Faz a gente acreditar.

# Parecer da auditoria e Demonstrações Contábeis

**BAUER**  
*Audítores Associados*

## RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

**Aos**  
**Conselheiros, Diretores e Cooperados**  
**UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**Linhares-ES**

### **Opinião sem ressalva**

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e 2018 e as respectivas demonstrações de sobras ou perdas, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para os exercícios findos naquelas datas, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Base para Opinião sobre as Demonstrações Contábeis**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas em seção posterior intitulada “*Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis*”. Somos independentes em relação à entidade, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### **Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis**

A administração da entidade é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração, o qual deve ser disponibilizado após a data desse relatório.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos ou expressaremos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler as outras informações identificadas acima e, ao fazê-lo, considerar se essas outras informações estão, de forma relevante, inconsistentes com as demonstrações contábeis ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparentam estar distorcidas de forma relevante.

BAUER AUDITORES ASSOCIADOS

Belo Horizonte – MG – Rua Bernardo Guimarães, 2717 – Salas 1001 e 1002 – Lourdes – Cep 30.140-082  
Fone: (31) 3295-2837, Fax (31) 3295-2815  
[bauerauditores@bauerauditores.com.br](mailto:bauerauditores@bauerauditores.com.br)

Em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas. o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Sobras ou Perdas dos Exercícios Findos, Resultado dos atos, de Fluxo de Caixa (DFC), das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL) e a, correspondentes os Exercícios Sociais de 31 de dezembro de 2018 e 2019.

### **Demonstrações Contábeis**

As demonstrações contábeis foram elaboradas em conformidade com os preceitos da legislação cooperativista (Lei 5.764/71) e no que couber, às normas relativas as sociedades por ações (Lei 6.404/76) e alterações posteriores como a Lei 11.638/07, e obedecem ainda a legislação emanada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme novo plano de contas estabelecido pela Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações posteriores, como também parcialmente os aspectos relacionados à Lei 11.941/2009, e as regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2018, de forma a permitir a comparabilidade.

**BAUER***Audidores Associados*

Se, quando lermos o Relatório de Administração, concluirmos que há distorção relevante nesse relatório, iremos comunicar a questão aos responsáveis pela governança.

**Responsabilidade da Administração**

A administração é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

**Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis**

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a

*BAUER AUDITORES ASSOCIADOS*  
Belo Horizonte – MG – Rua Bernardo Guimarães, 2717 – Salas 1001 e 1002 – Lourdes – Cep 30.140-082  
Fone: (31) 3295-2837, Fax (31) 3295-2815  
[bauerauditores@bauerauditores.com.br](mailto:bauerauditores@bauerauditores.com.br)

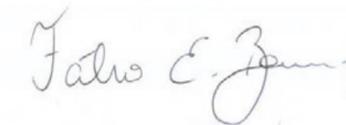
**BAUER***Audidores Associados*

fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais;

- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejamos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da empresa;
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração;
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da empresa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Empresa a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte - MG, 07 de fevereiro de 2020.



**BAUER AUDITORES ASSOCIADOS**  
CRCMG 6427

**FÁBIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER**  
Contador Responsável  
CRC MG 077699/O

*BAUER AUDITORES ASSOCIADOS*  
Belo Horizonte – MG – Rua Bernardo Guimarães, 2717 – Salas 1001 e 1002 – Lourdes – Cep 30.140-082  
Fone: (31) 3295-2837, Fax (31) 3295-2815  
[bauerauditores@bauerauditores.com.br](mailto:bauerauditores@bauerauditores.com.br)

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E DE 2018  
(VALORES EM R\$)

ATIVO	2019	2018
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>37.266.321,37</b>	<b>35.652.533,90</b>
Disponível	1.534.128,47	2.248.847,28
Realizável	35.732.192,90	33.403.686,62
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>24.573.247,51</b>	<b>23.075.231,93</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	13.101.447,02	11.639.795,01
Aplicações Livres	11.471.800,49	11.435.436,92
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>8.037.476,10</b>	<b>7.276.500,24</b>
Contraprestações Pecuniárias a Receber	2.773.513,49	3.138.719,98
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	5.263.962,61	4.137.780,26
<b>Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>347.187,46</b>	<b>222.723,55</b>
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>1.731.512,57</b>	<b>1.881.157,76</b>
Bens e Títulos a Receber	895.047,69	867.997,13
Despesas Antecipadas	141.244,73	76.972,09
Conta Corrente com Cooperados	6.476,84	3.103,92
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>13.114.055,73</b>	<b>14.550.243,69</b>
Realizável a Longo Prazo	751.158,48	971.382,43
Créditos Tributários e Previdenciários	490.655,68	47.471,39
Depósitos Judiciais e Fiscais	170.710,04	923.911,04
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	89.792,76	-
<b>Investimentos</b>	<b>3.898.541,66</b>	<b>4.750.298,08</b>
Participações Societárias pelo Método de Custo	1.203.303,88	760.323,32
Outros Investimentos	2.695.237,78	3.989.974,76
<b>Imobilizado</b>	<b>8.221.349,31</b>	<b>8.490.696,10</b>
<b>Imóveis de Uso Próprio</b>	<b>5.405.461,56</b>	<b>5.628.426,69</b>
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos	4.569.475,95	4.752.475,05
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	835.985,61	875.951,64
<b>Imobilizados de Uso Próprio</b>	<b>2.807.119,75</b>	<b>2.853.501,41</b>
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos	2.389.818,70	2.487.477,85
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	417.301,05	366.023,56
<b>Imobilizações em Curso</b>	<b>8.768,00</b>	<b>8.768,00</b>
<b>Intangível</b>	<b>243.006,28</b>	<b>337.867,08</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>50.380.377,10</b>	<b>50.202.777,59</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E DE 2018  
(VALORES EM R\$)

PASSIVO	2019	2018
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>25.980.709,37</b>	<b>25.648.646,35</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>16.480.502,64</b>	<b>16.780.167,83</b>
<b>Provisões de Prêmios/Contraprestações</b>	<b>2.447.922,17</b>	<b>2.300.736,45</b>
Provisão de Prêmios/Contraprestações Não Ganhas - PPCNG	2.212.198,48	2.121.463,86
Provisão para Remissão	235.723,69	179.272,59
<b>Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS</b>	<b>1.401.506,72</b>	<b>1.064.559,57</b>
<b>Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais</b>	<b>6.382.158,25</b>	<b>9.222.613,05</b>
<b>Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)</b>	<b>6.248.915,50</b>	<b>4.192.258,76</b>
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>4.016.030,42</b>	<b>2.765.131,96</b>
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	2.030.531,57	1.618.557,98
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	1.985.498,85	1.050.581,88
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	-	95.992,10
<b>Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora</b>	<b>177.830,71</b>	<b>862.952,54</b>
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>2.516.768,51</b>	<b>2.584.922,21</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>2.740.697,82</b>	<b>2.644.305,56</b>
Conta-Corrente de Cooperados	48.879,27	11.166,25
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>1.057.385,30</b>	<b>2.040.877,82</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>468.807,60</b>	<b>582.821,60</b>
Provisão para Remissão	306.688,38	233.473,55
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	162.119,22	349.348,05
<b>Provisões</b>	<b>493.577,70</b>	<b>1.363.056,22</b>
Provisões para Ações Judiciais	493.577,70	1.363.056,22
<b>Débitos Diversos</b>	<b>95.000,00</b>	<b>95.000,00</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>23.342.282,43</b>	<b>22.513.253,42</b>
<b>Capital Social</b>	<b>21.293.731,22</b>	<b>17.709.411,69</b>
<b>Reservas</b>	<b>2.634.900,72</b>	<b>3.038.825,34</b>
Reservas de Reavaliação	1.373.428,82	1.424.911,46
Reservas de Sobras	1.261.471,90	1.613.913,88
<b>Resultado - Cooperativas</b>	<b>(586.349,51)</b>	<b>1.765.016,39</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>50.380.377,10</b>	<b>50.202.777,59</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS OU PERDAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E DE 2018**  
**(VALORES EM R\$)**

DESCRIÇÃO	2019	2018
<b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>134.503.212,79</b>	<b>128.821.404,94</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>136.073.060,21</b>	<b>130.172.519,12</b>
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	136.202.726,14	130.218.305,46
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(129.665,93)	(45.786,34)
<b>(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora</b>	<b>(1.569.847,42)</b>	<b>(1.351.114,18)</b>
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>	<b>(125.576.058,90)</b>	<b>(106.953.237,83)</b>
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(123.519.402,16)	(107.468.308,17)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(2.056.656,74)	515.070,34
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>8.927.153,89</b>	<b>21.868.167,11</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>2.070,00</b>	<b>1.950,00</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>7.013.102,03</b>	<b>3.877.625,23</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	(261.325,16)	3.438.462,18
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	7.038.733,27	-
Outras Receitas Operacionais	235.693,92	439.163,05
<b>(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde</b>	<b>(793.634,49)</b>	<b>(1.055.130,12)</b>
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora</b>	<b>(805.043,93)</b>	<b>(1.079.662,93)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(435.764,22)	(627.438,40)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(390.677,00)	(219.860,91)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	21.397,29	(232.363,62)
<b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>(7.518.564,78)</b>	<b>(9.502.369,18)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>6.825.082,72</b>	<b>14.110.580,11</b>
Despesas de Comercialização	(561.996,75)	(747.914,70)
Despesas Administrativas	(10.854.328,33)	(10.834.156,62)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>3.375.583,03</b>	<b>1.976.483,34</b>
Receitas Financeiras	3.574.903,98	2.956.406,12
Despesas Financeiras	(199.320,95)	(979.922,78)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>629.309,82</b>	<b>776.377,80</b>
Receitas Patrimoniais	647.984,51	797.011,05
Despesas Patrimoniais	(18.674,69)	(20.633,25)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>(586.349,51)</b>	<b>5.281.369,93</b>
Imposto de Renda	-	(587.365,20)
Contribuição Social	-	(227.196,72)
<b>SOBRAS/(PERDAS) LÍQUIDAS</b>	<b>(586.349,51)</b>	<b>4.466.808,01</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E DE 2018**  
**(VALORES EM R\$)**

DESCRIÇÃO	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	FATES	RESERVAS DE REAVALIAÇÃO	OUTRAS RESERVAS LUCRO	SOBRAS/(PERDAS) ACUMULADAS	TOTAL
<b>Saldo em 31.12.2017</b>	<b>11.637.995,73</b>	<b>562.144,56</b>	<b>155.193,56</b>	<b>1.486.428,98</b>	<b>94.507,45</b>	<b>1.077.658,26</b>	<b>15.013.928,54</b>
Incorporação ao Capital - Sobras	1.077.658,03	-	-	-	-	(1.077.658,03)	-
Aumento de Capital por Subscrição	2.692.373,63	-	-	-	-	-	2.692.373,63
Demissão/Exclusão de Associados	(113.643,31)	-	-	-	-	-	(113.643,31)
Realização de Reservas de Reavaliação	-	-	-	(61.517,52)	-	-	(61.517,52)
Utilização Fates	-	-	(134.707,25)	-	-	-	(134.707,25)
Sobra Líquida do Exercício	-	-	-	-	-	4.466.808,01	4.466.808,01
Destinação Fundo de Reserva - 15%	-	661.881,11	-	-	-	(661.881,11)	-
Destinação FATES - 5%	-	-	220.627,04	-	-	(220.627,04)	-
FATES Atos não cooperativo	-	-	54.267,30	-	-	(54.267,30)	-
Juros Remuneração Capital	764.719,20	-	-	-	-	-	764.719,20
IRRF s/ Juros ao Capital	(114.707,88)	-	-	-	-	-	(114.707,88)
Incorporação ao Capital - Margem Solvência	1.765.016,29	-	-	-	-	(1.765.016,29)	-
<b>Saldo em 31.12.2018</b>	<b>17.709.411,69</b>	<b>1.224.025,67</b>	<b>295.380,65</b>	<b>1.424.911,46</b>	<b>94.507,45</b>	<b>1.765.016,50</b>	<b>22.513.253,42</b>
Aumento de Capital por Subscrição	84.334,50	-	-	-	(94.507,45)	-	(10.172,95)
Incorporação ao Capital - Sobras	1.765.016,29	-	-	-	-	(1.765.016,29)	-
Aumento de Capital por Subscrição	1.945.884,78	-	-	-	-	-	1.945.884,78
Demissão/Exclusão de Associados	(210.916,04)	-	-	-	-	-	(210.916,04)
Realização de Reservas de Reavaliação	-	-	-	(51.482,64)	-	-	(51.482,64)
Utilização Fates	-	-	(257.934,53)	-	-	-	(257.934,53)
Perdas do Exercício	-	-	-	-	-	(586.349,51)	(586.349,51)
Ajustes de Arredondamento de exercícios anteriores	-	-	0,11	-	-	(0,21)	(0,10)
<b>Saldo em 31.12.2019</b>	<b>21.293.731,22</b>	<b>1.224.025,67</b>	<b>37.446,23</b>	<b>1.373.428,82</b>	<b>-</b>	<b>(586.349,51)</b>	<b>23.342.282,43</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E DE 2018**  
**MÉTODO DIRETO**  
**(VALORES EM R\$)**

DESCRIÇÃO	2019	2018
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>(189.147,94)</b>	<b>257.764,61</b>
Recebimentos de Plano Saúde (+)	181.013.367,97	162.428.992,82
Resgate de Aplicações Financeiras (+)	11.036.421,71	3.664.629,22
Outros Recebimentos Operacionais (+)	6.051.552,48	5.794.325,71
Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde (-)	(147.593.069,01)	(127.146.931,15)
Pagamentos de Comissões (-)	(557.651,89)	(759.419,59)
Pagamentos de Pessoal (-)	(10.480.129,75)	(9.546.294,15)
Pagamentos de Pró-Labore (-)	(802.443,90)	(726.755,42)
Pagamentos de Serviços Terceiros (-)	(11.299.921,26)	(11.114.645,68)
Pagamentos de Tributos (-)	(20.546.372,73)	(19.564.476,65)
Pagamentos de Aluguel (-)	(113.342,12)	(86.583,85)
Pagamentos de Promoção/Publicidade (-)	(96.285,35)	(171.078,42)
Aplicações Financeiras (-)	(4.648.600,00)	(455.478,05)
Outros Pagamentos Operacionais (-)	(2.152.674,09)	(2.058.520,18)
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(499.606,90)</b>	<b>(334.895,40)</b>
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar (-)	(363.348,68)	(267.630,28)
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros (-)	(136.258,22)	(67.265,12)
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>(25.963,97)</b>	<b>24.262,50</b>
Integralização Capital em Dinheiro (+)	-	30.000,00
Pagamentos de Juros e Encargos sobre Emprést./Financiam./Leasing (-)	(25.963,97)	(5.737,50)
<b>GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA</b>	<b>(714.718,81)</b>	<b>(52.868,29)</b>
(+) Saldo Inicial de Caixa e equivalentes de caixa	2.248.847,28	2.301.715,57
(=) Saldo Final de Caixa e equivalentes de caixa	1.534.128,47	2.248.847,28
<b>(Redução)/Aumento do Saldo do Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(714.718,81)</b>	<b>(52.868,29)</b>
Ativos Livres no Início do Período (*)	13.684.284,20	7.011.382,66
Ativos Livres no Final do Período (*)	13.005.928,96	13.684.284,20
<b>Aumento/(Diminuição) nas Aplic. Financ. - Recursos Livres</b>	<b>(678.355,24)</b>	<b>6.672.901,54</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO SEGREGADA POR TIPOS DE ATOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019**  
**(VALORES EM R\$)**

	ATO COOPERATIVO		ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAIS
	Principal	Auxiliar		
<b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>49.694.154,59</b>	<b>82.354.349,28</b>	<b>4.024.556,34</b>	<b>136.073.060,21</b>
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	49.741.508,84	82.432.825,90	4.028.391,40	136.202.726,14
Varição das Provisões Técnicas	(47.354,25)	(78.476,62)	(3.835,06)	(129.665,93)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(592.742,15)	(931.653,66)	(45.451,61)	(1.569.847,42)
<b>Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(45.860.628,64)</b>	<b>(76.001.337,82)</b>	<b>(3.714.092,44)</b>	<b>(125.576.058,90)</b>
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(45.109.533,47)	(74.756.604,83)	(3.653.263,86)	(123.519.402,16)
Varição da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(751.095,17)	(1.244.732,99)	(60.828,58)	(2.056.656,74)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>3.240.783,80</b>	<b>5.421.357,80</b>	<b>265.012,29</b>	<b>8.927.153,89</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	2.070,00	-	-	2.070,00
Outras Receitas Operacionais de Assistência à Saúde não Relac. c/PI. de Saúde da OPS	4.328.298,30	2.559.713,65	125.090,08	7.013.102,03
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	1.562.838,86	(1.735.903,72)	(88.260,30)	(261.325,16)
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	2.680.697,58	4.151.717,52	206.318,17	7.038.733,27
Outras Receitas Operacionais	84.761,86	143.899,85	7.032,21	235.693,92
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(299.660,09)	(470.996,39)	(22.978,01)	(793.634,49)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(871.568,48)	57.444,90	9.079,65	(805.043,93)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(435.764,22)	-	-	(435.764,22)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(390.677,00)	-	-	(390.677,00)
Provisão para Perdas sobre o Crédito	(45.127,26)	57.444,90	9.079,65	21.397,29
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relac. c/PI. de Saúde da OPS	(2.271.255,24)	(4.997.237,37)	(250.072,17)	(7.518.564,78)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>4.128.668,29</b>	<b>2.570.282,59</b>	<b>126.131,84</b>	<b>6.825.082,72</b>
Despesas de Comercialização	(561.996,75)	-	-	(561.996,75)
Despesas Administrativas	(4.098.371,48)	(6.441.692,68)	(314.264,17)	(10.854.328,33)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>1.230.632,37</b>	<b>2.045.005,28</b>	<b>99.945,38</b>	<b>3.375.583,03</b>
Receitas Financeiras	1.305.891,87	2.163.295,81	105.716,30	3.574.903,98
Despesas Financeiras	(75.259,50)	(118.290,53)	(5.770,92)	(199.320,95)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>640.933,33</b>	<b>(11.082,82)</b>	<b>(540,69)</b>	<b>629.309,82</b>
Receitas Patrimoniais	647.984,51	-	-	647.984,51
Despesas Patrimoniais	(7.051,18)	(11.082,82)	(540,69)	(18.674,69)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>1.339.865,76</b>	<b>(1.837.487,63)</b>	<b>(88.727,64)</b>	<b>(586.349,51)</b>
Imposto de Renda				
Contribuição Social				
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>1.339.865,76</b>	<b>(1.837.487,63)</b>	<b>(88.727,64)</b>	<b>(586.349,51)</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



www.unimedno.com.br  
Av. Augusto Calmon, 2050  
29900-060 Colina, Linhares - ES  
T. (27) 2103-6680

UNIMED NORTE CAPIXABA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 35.988.963/0001-20 - Av. Augusto Calmon, 2050 - Colina - Linhares - ES  
NIRE (JCE) 324.00011341 - Inscrição na ANS 37.177-7



#### PARECER DO CONSELHO FISCAL

Abaixo assinados, na condição de membros do Conselho Fiscal da Unimed Norte Capixaba - Cooperativa de Trabalho Médico, e em cumprimento das atribuições legais e estatutárias, examinados o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Sobras e Perdas e demais demonstrativos contábeis normatizados pela legislação vigente no Brasil, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019. Baseado nos exames efetuados e no Parecer de Auditoria Independente, somos de parecer que as contas apresentadas merecem a aprovação pelos (as) senhores (as) cooperados (as).

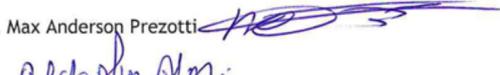
Linhares, 04 de março de 2020.

  
Dr. Alexandre Cruz Favárate

  
Dr. Hiram Almeida de Castro

Dr. Dario Antunes Santuchi

Dr. Max Anderson Prezotti

  
Dr. Osvaldo Oliveira Almeida

Dr. Telmo Henrique Fiorott



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 37.177-7

# Sumário GRI

102-14

01.

102-50/ 102-54

102-51 / 102-52

102-53

102-56

102-46/ 102-47 /102-40 /102-42 /102-43 e 102-44

06.

103-1

08.

102-45

102-12

102-13

102-48 / 102-49

09.

102-1 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-7

11.

102-16

102-18

12.

102-19/ 102-20 / 102-22 / 102-23 / 102-24

102-26

102-33

102-17 / 103-2 / 103-3

102 - 25

13.

102-2  
102-11

16.

405-1  
412-2  
406-1

41.

102-6

18.

302-1 / 303-1

44.

102-9  
102-10

25.

413-1

49.

102-8  
102-41  
401-1  
401-2

32.

301-2

52.

401-3  
402-1  
403-1

33.

201-1

54.

403-2 / 403-3 / 403-4  
202-01 / 202-02  
405-2

37.

102-9  
204-1  
414-1

56.

404-1

38.

417-1 / 417-2 / 417-3

61.

418-1

66.



Faz a gente acreditar.