

2020

um ano

Desafiador

Relatório
de Gestão
2020





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.

Unimed Norte Capixaba.

Faz a gente acreditar.

Su- má- rio



- Sobre este relatório
- Padrão GRI
Pg. 5



- Público de relacionamento
- Temas materiais em sustentabilidade
- Materialidade
- Matriz de materialidade
Pg. 8



- Mensagem da Diretoria
Pg. 12



- Perfil organizacional
- Identidade organizacional
- Área de atuação
- Nossos produtos
- Governança
Pg. 14



- Serviço próprio
- Recursos próprios - medidas para enfrentamento à covid-19
Pg. 26



- Desempenho econômico e financeiro
- Capital humano - RH treinamento e desenvolvimento
Pg. 34



- Relacionamento com o colaborador
- Dia de cooperar 2020
Pg. 54



- Tecnologia
- Prática de compras
Pg. 59



- Responsabilidade social - consumo cons. da energia
- Comunidades locais
Unidade assistencial de São Mateus
Pg. 63



- Conquistas
- Reconhecimento
- Quiz relâmpago da qualidade
Pg. 70



- Relacionamento com o cooperado
- Relacionamento com o credenciado
Pg. 74



- Ouvidoria
- Comunicação e marketing
Pg. 84



- Ação social
Pg. 93



- Satisfação do cliente
Pg. 97



- Parecer da auditoria
Pg. 99



- Sumário GRI
Pg. 105

trabalho
exaustivo
para alcançar

resultados



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 2020. A edição anterior foi publicada em 18/03/2020. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da operadora:

www.unimednc.com.br.

102-53

Para tirar dúvidas, esclarecimentos, críticas e sugestões, basta encaminhar um e-mail para:

marketing@unimednc.com.br.

102-56

O relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.

Padrão

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 2020 e seguiram as seguintes etapas:





ouvir

*as partes
para melhorar o*

desempenho

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

Clientes da Unimed NC



Temas Materiais em Sustentabilidade

Temas do Relatório

Os temas materiais foram validados com os dirigentes da cooperativa, que definiram 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.

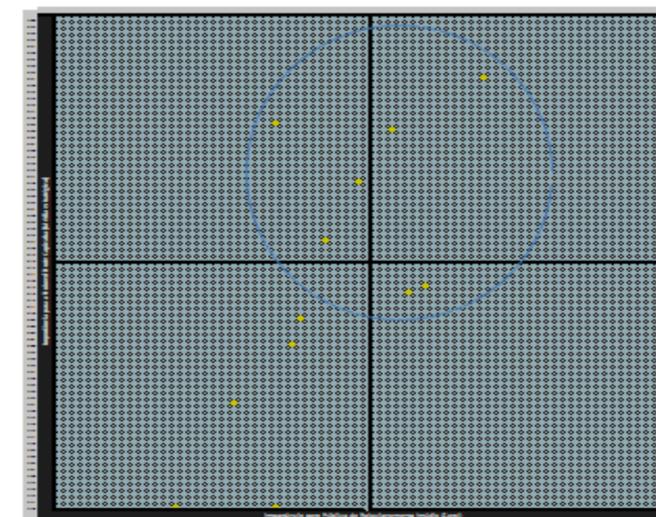
A pesquisa solicitou que o público atribuísse uma nota de 1 a 5 (sendo 1 irrelevante e 5 muito relevante). Com base na avaliação das 82 respostas e no comparativo entre o resultado das pesquisas feitas com os dirigentes e com o público de interesse, 3 temas foram considerados muito relevantes.

São eles os temas escolhidos pelo público:

Qualidade no atendimento aos beneficiários
Desempenho econômico-financeiro
Saúde e segurança do cliente

Público	Total de Pesquisas Válidas
Colaborador	51
Cooperado	30
Comunidade	0
Fornecedor	1
Total Geral	82

Matriz de Materialidade



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	97
Desempenho econômico-financeiro	Inovações Contábeis (resultado da Cooperativa)	Beneficiários Cooperados Colaboradores Fornecedores Beneficiários	34
Saúde e segurança do cliente	Serviços e acesso a tratamentos médico e assistencial, garantindo qualidade e segurança	Cooperados Beneficiários	97

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 compromisso em divulgar as legislações de anticorrupção para seus colaboradores e demais públicos.

102-13

Participação em:
Federação
das Unimed
do Espírito Santo

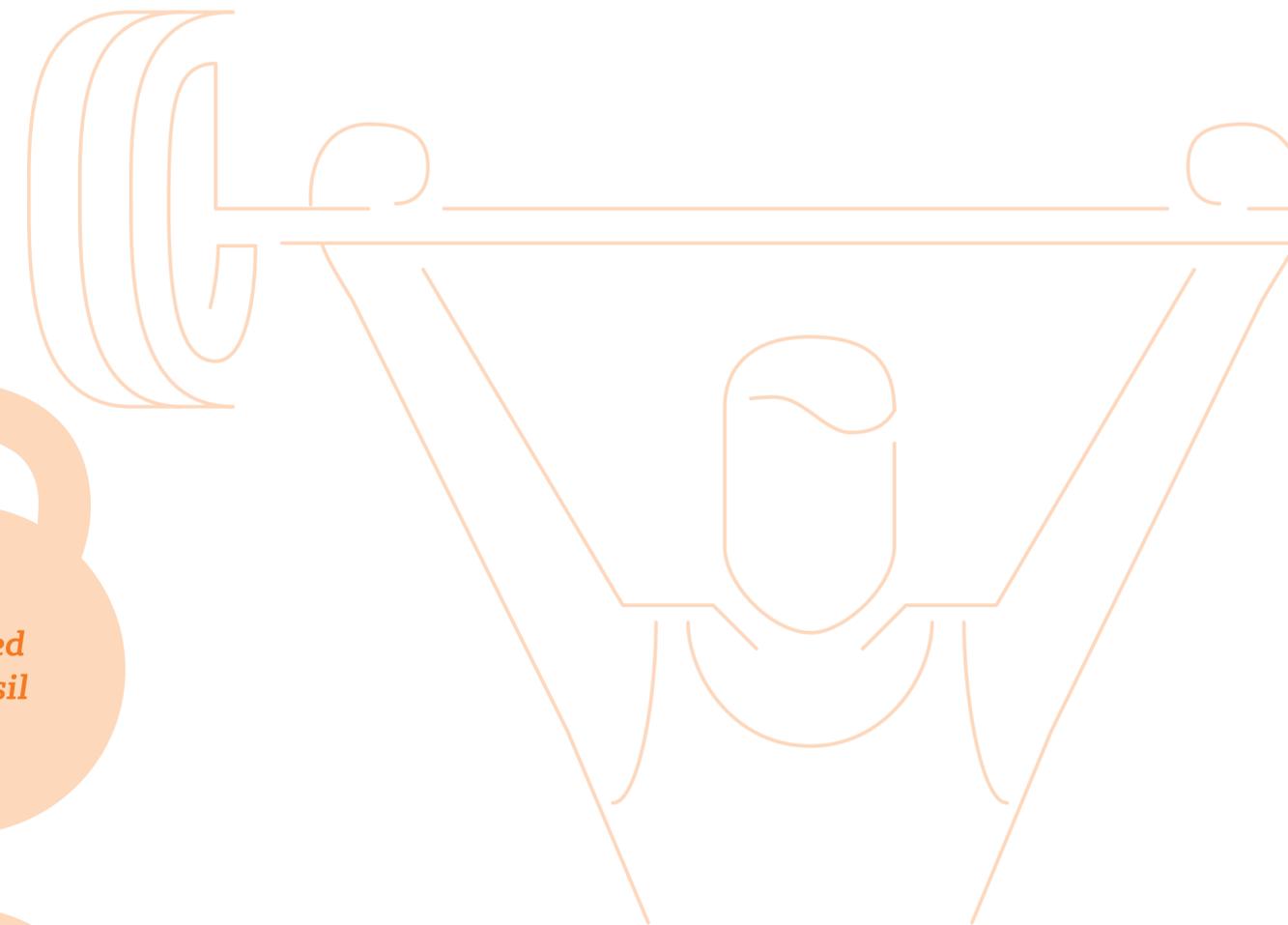
Unimed
do Brasil

Sescoop

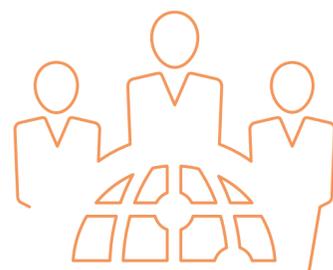
Global Reporting
Initiative (GRI):
adoção dos padrões
da instituição nos
relatórios de gestão
desde 2017

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.



Comprometimento e dedicação para cuidar, acreditando no futuro!



102-14

É com satisfação que apresento o Relatório de Gestão 2020 da Unimed Norte Capixaba, ano em que comemoramos os 30 anos de existência da nossa cooperativa. Celebramos essa data tão importante com a entrega de comendas e placas aos fundadores da cooperativa, e com um brinde (faca do chefe artesanal) para todos os médicos cooperados.

Neste ano, vários desafios foram impostos pela difícil convivência com a perda de entes e amigos queridos, com uma frequência maior que a normal, devido à pandemia que vem ocorrendo. A pandemia fez com que medidas fossem tomadas para a diminuição de contágio, entre estas medidas citamos o trabalho de casa (Home Office), evitando aglomerações e utilização de transporte público, a redução de jornada temporária, o uso de EPIs e virtualização de reuniões, além de uma busca por uma forma de viver com mais

qualidade e saúde e, por fim, adiantamento de produção para os cooperados. Nesta pandemia perdemos cooperados, aos quais prestamos uma singela homenagem neste relatório.

Mesmo diante deste cenário, devemos destacar os fatos que marcaram o trabalho na cooperativa. Inicialmente, gostaríamos de destacar o aumento da nossa carteira de beneficiários em 8% por medidas implementadas; um novo escritório de marketing e um novo caminho iniciado com um setor de vendas interno que está em crescimento.

Inauguramos a Unidade Assistencial de São Mateus, na parte de certificação mantivemos a RN 277, ISO 9001:2015, Selo de Unimed Governança e Sustentabilidade, Selo Prata, Programa de Desenvolvimento e Gestão das Cooperativas (PDGC) e mantivemos o MBA em Gestão de Saúde voltado para as cooperativas pela Faculdade Unimed.

Estamos sempre em busca de evolução e trabalhando para a manutenção da sustentabilidade e crescimento da Unimed Norte Capixaba, melhorando as condições de trabalho e re-

muneração dos cooperados e colaboradores, melhorando sempre a qualidade da gestão da cooperativa e do atendimento e saúde dos Beneficiários.

Agradeço aos nossos cooperados e colaboradores que se dispuseram a enfrentar, além das atividades normais, uma pandemia, que coloca um risco de vida em sua árdua tarefa de cuidar. Termino esta mensagem sugerindo que todos se envolvam e participem mais da cooperativa, sua participação é sempre bem aceita pelos gestores e colaboradores da nossa linha de frente.

Dr. Jayr Fregona Junior
Diretor Presidente





a determinação

de cada um torna tudo
possível

Perfil

organizacional

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

A atuação da Unimed Norte Capixaba acontece somente no Brasil. Com 30 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.



Estrutura



Sede Administrativa

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



Escritório Regional de Nova Venécia

R. Riacho, 114, Centro,
Nova Venécia/ES



Espaço Unimed em São Mateus

R. João Figueiredo, 220,
Centro, São Mateus/ES



Hospital Unimed Norte Capixaba

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



Espaço Unimed

Rua da Conceição, 415,
Centro, Linhares/ES



Unidade Assistencial Unimed em Linhares

Av. Rui Barbosa, 747,
Colina, Linhares/ES



Escritório Regional de São Mateus

R. João Figueiredo, 220,
Centro, São Mateus/ES



Centro Diagnóstico

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



Unidade Assistencial Unimed em São Mateus

AV. João XVIII, 1003, Ed. Leal,
Boa Vista, São Mateus-ES.



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.

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, permitindo a sustentabilidade da Cooperativa.

• **Escolha Estratégica**

Qualidade e Segurança com baixo custo.

• **Natureza da Empresa**

Cooperativa de Trabalho Médico.

• **Política da Qualidade**

Foco no cliente oferecendo serviços com qualidade e segurança que contribuam para a melhoria contínua, o fortalecimento do sistema cooperativista e a sustentabilidade do negócio.

• **Missão**

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

• **Visão**

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

• **Valores**

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

Área de atuação

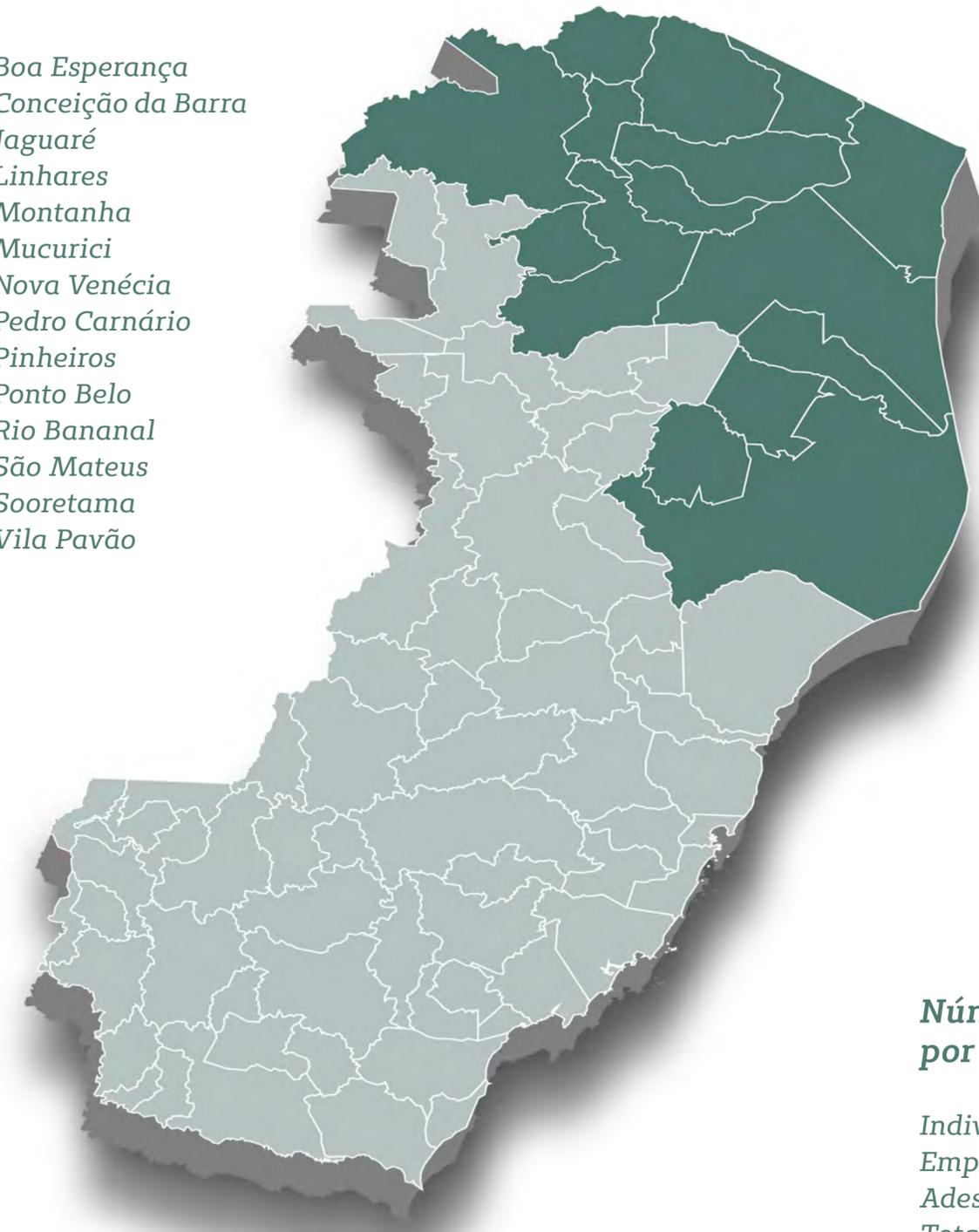
102-6

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

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

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

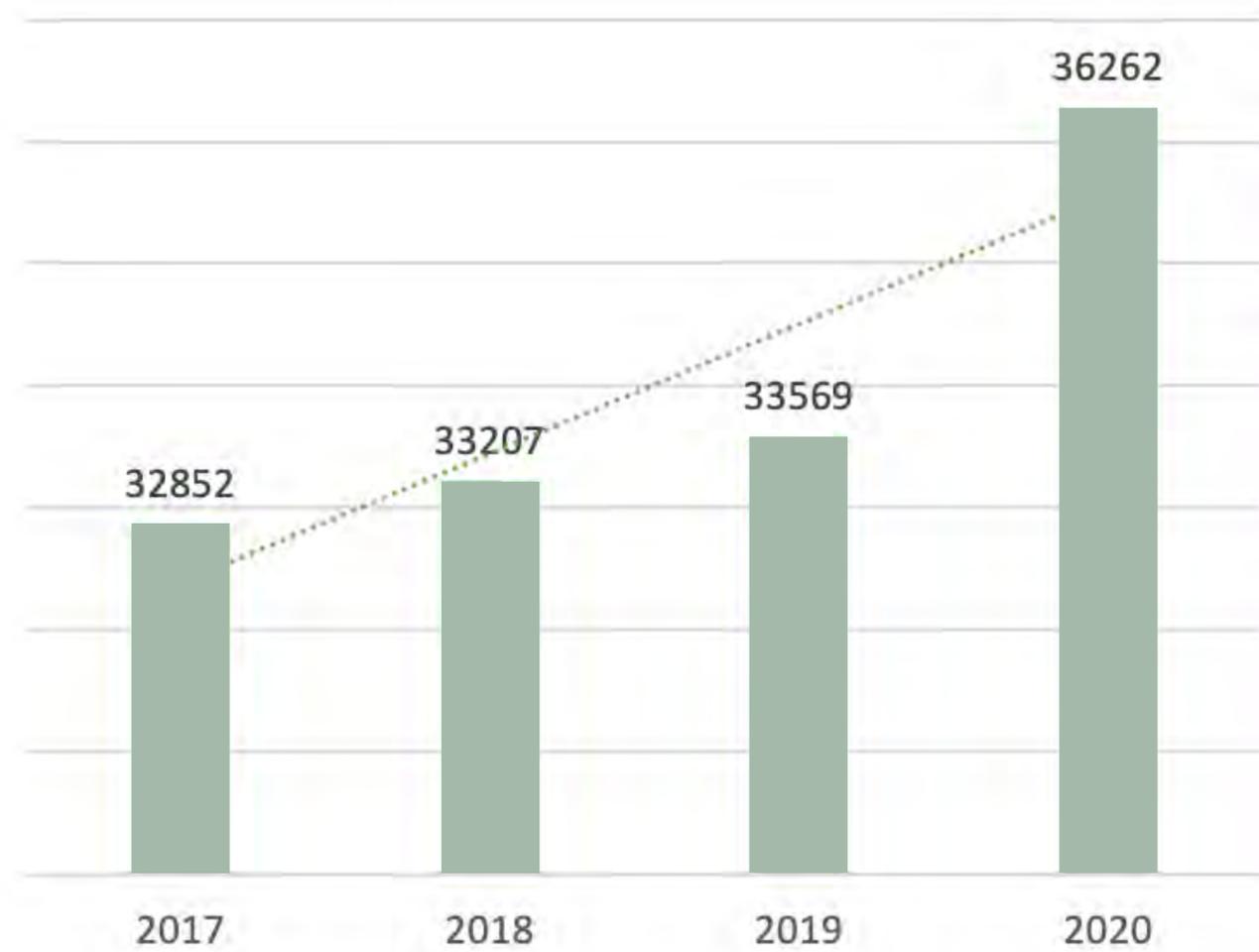
- Boa Esperança
- Conceição da Barra
- Jagaré
- Linhares
- Montanha
- Mucurici
- Nova Venécia
- Pedro Carnário
- Pinheiros
- Ponto Belo
- Rio Bananal
- São Mateus
- Sooretama
- Vila Pavão



Número de Vidas por Contrato

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

Evolução Beneficiários



Nossos Produtos

102-2

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

Produto Unimed Vida – Coletivo Empresarial

Plano de abrangência regional com cobertura ambulatorial + hospitalar com 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 Slim – Coletivo Empresarial

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

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).



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 de Administração

Carlos Henrique Ribeiro Pinheiro

Jorge Alberto F. Pinto

Mauro Rogério Fernandes Koppe

Rafael Batista Graça

Sandro Mello Ferreira

Diretor Clínico

Gustavo Mascarenhas Vieira

Diretor Técnico

Sandro Mello Ferreira

Conselho Fiscal

Alexandre Cruz Favarato

Caroline Cruz Terra

Fabiano da Silva Bortot

Kaio Seglia Nicolau

Oswaldo Oliveira Almeida

Tulio Vassallo Rocha

Conselho Técnico

Bruno Baião Luquini

Daniel de Paula Siqueira Fonseca

Fernando Hajenius Ache de Freitas

Lucinda Medeiros Alvim

Raquel de Fátima Quintino

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 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

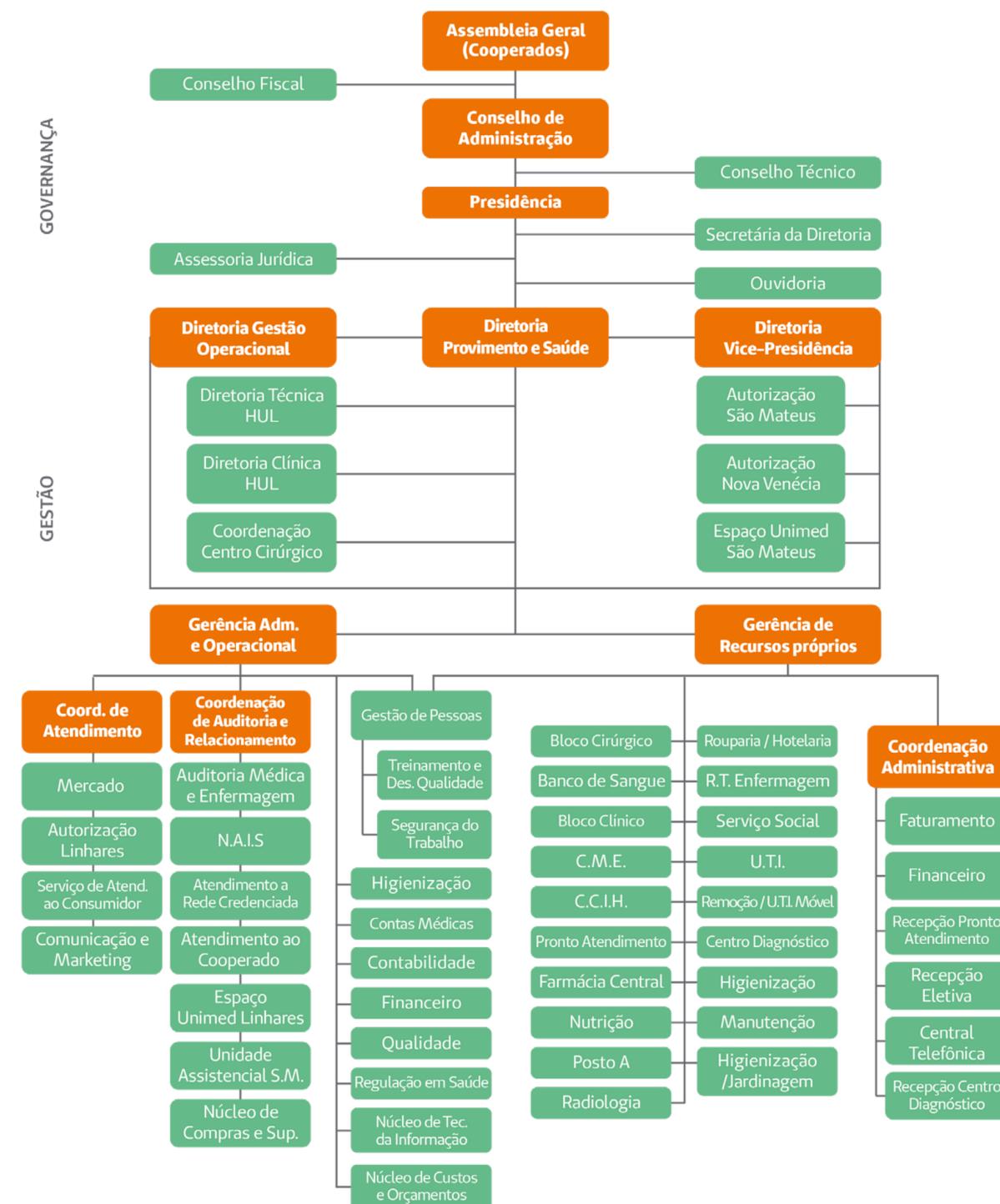
O Conselho de Administração da Unimed Norte Capixaba é responsável por analisar e aprovar o propósito da organização, bem como a ideologia organizacional, o planeja-

mento estratégico, as políticas e os objetivos relacionados aos 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 e durante essa reunião a diretoria verifica a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Ao longo da reunião, são discutidos diversos assuntos como, 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 e também são mencionados os recursos e investimentos necessários para a realização dos aperfeiçoamentos.

Organograma institucional



ORG NRH 001



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 às 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.

Foi registrado um processo trabalhista por um ex-colaborador e a audiência está marcada para Junho/2021.

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.



nosso desafio
é cuidar
cada vez

melhor

Serviço próprio

Nosso Hospital dispõe de uma estrutura que contempla:



**Pronto
Atendimento
24 horas**



**Espaço Exclusivo
de Convivência
Recreação
e Humanização**



**Moderna UTI com
aparelhos de última
geração**



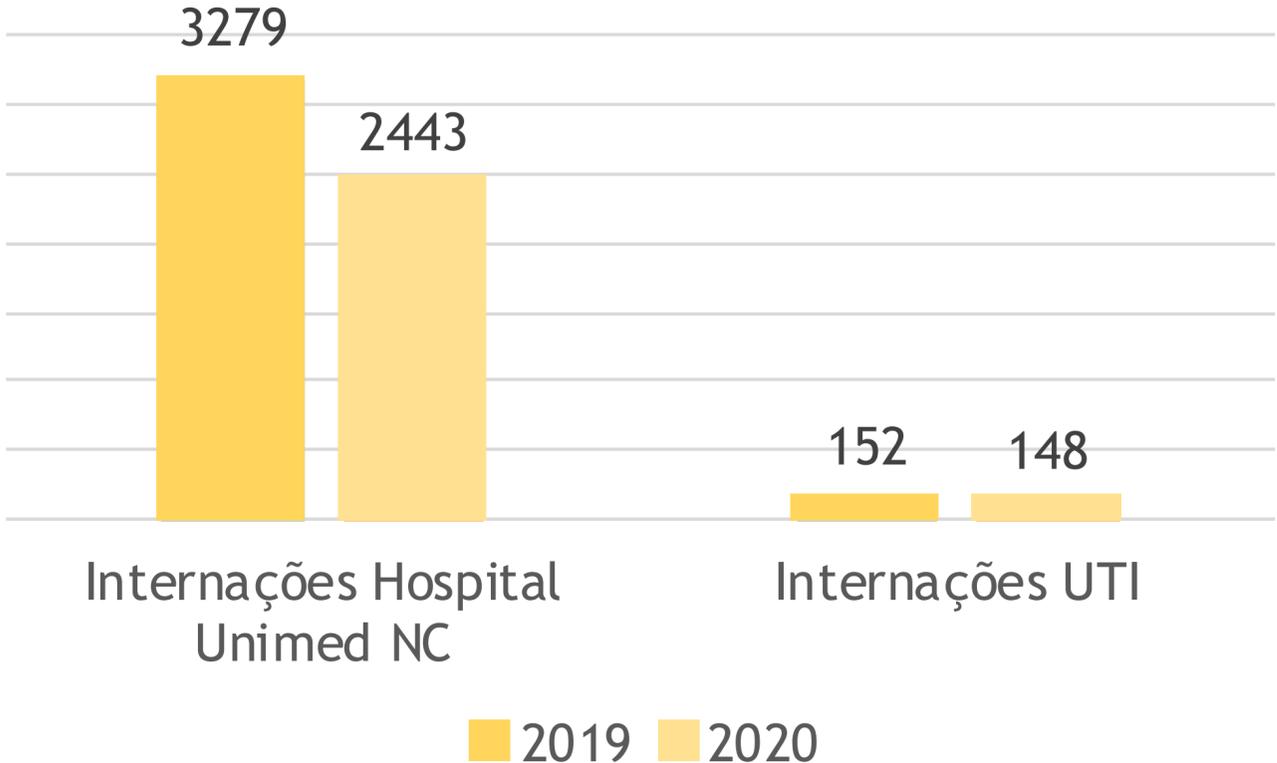
**4 salas de Centro
Cirúrgico de Alta
Complexidade**



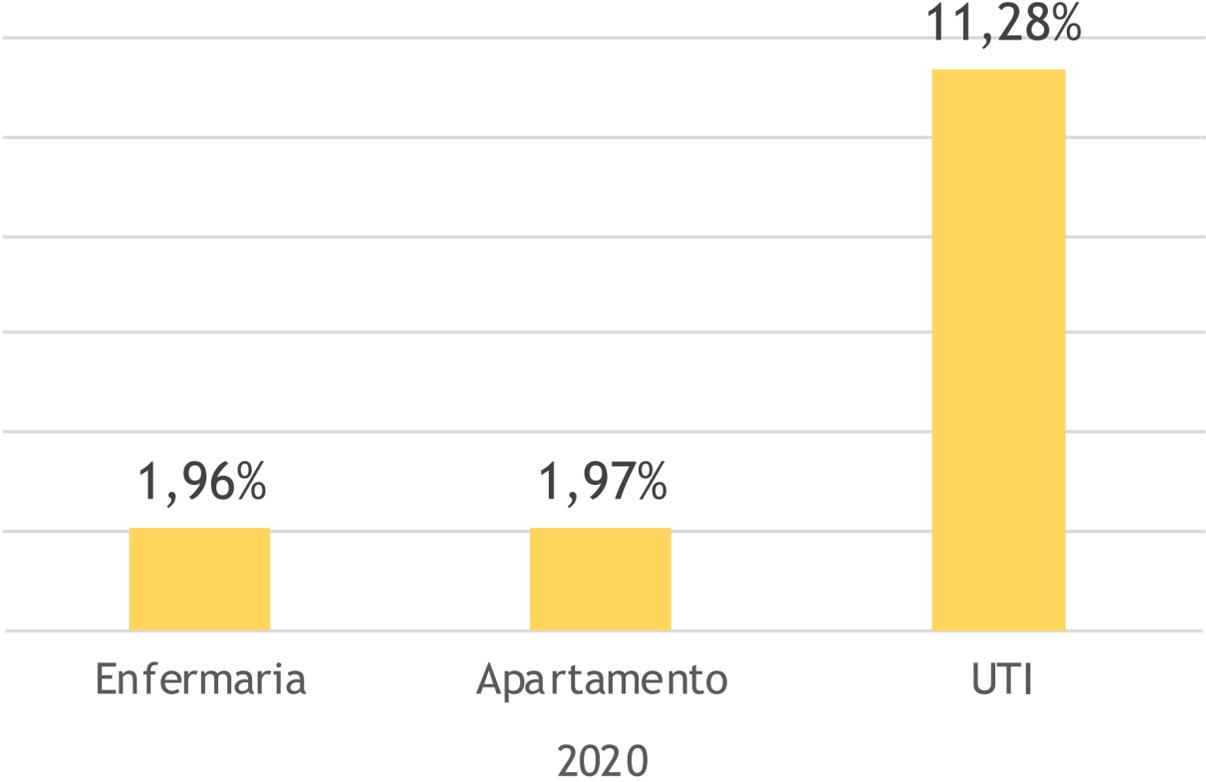
**45 leitos para
internação e
10 leitos de UTI**

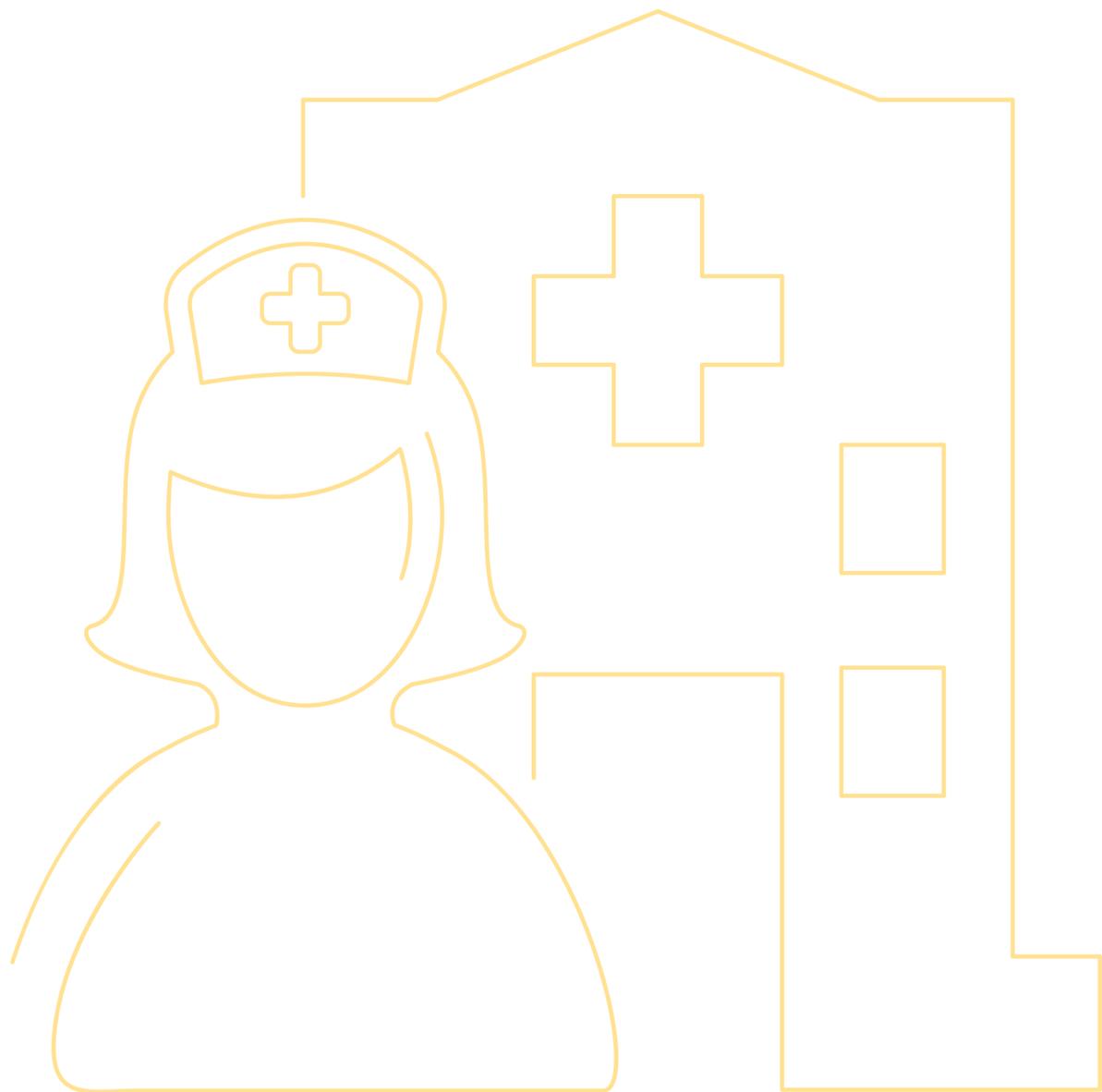
Em 2020, tivemos os resultados abaixo:

Internações

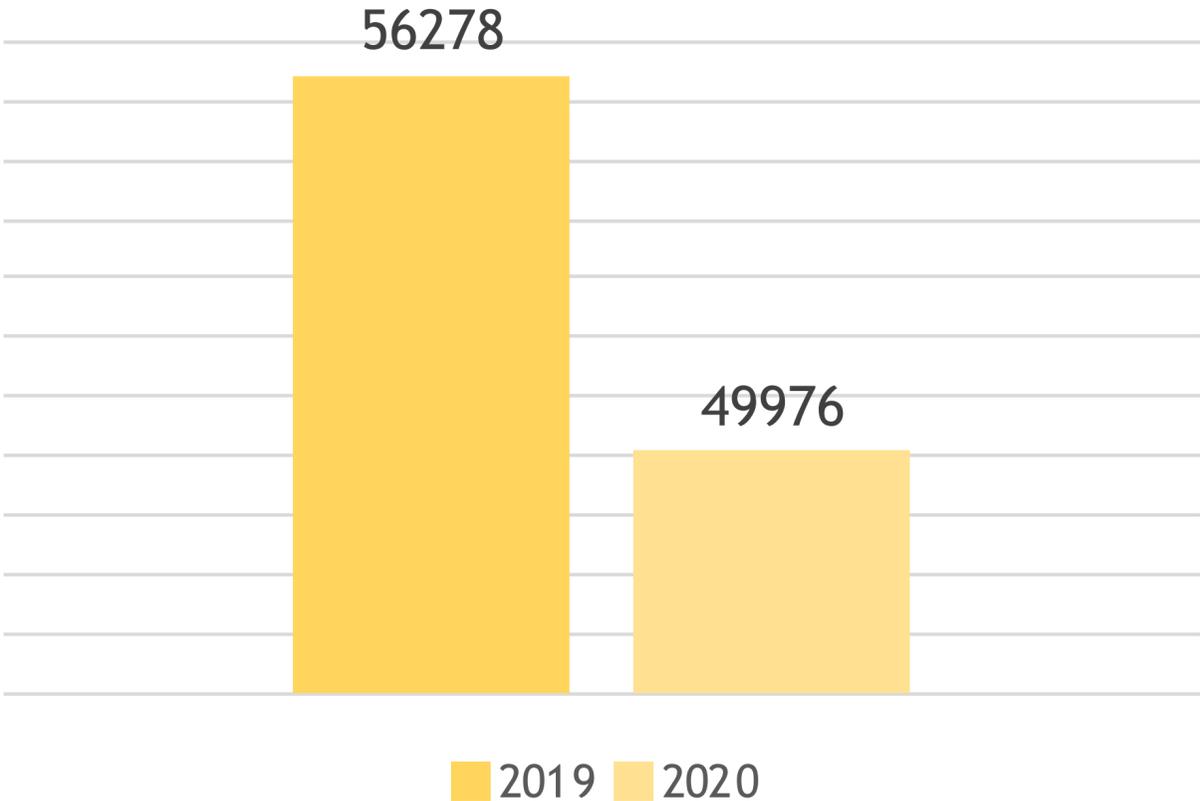


Média de Permanência

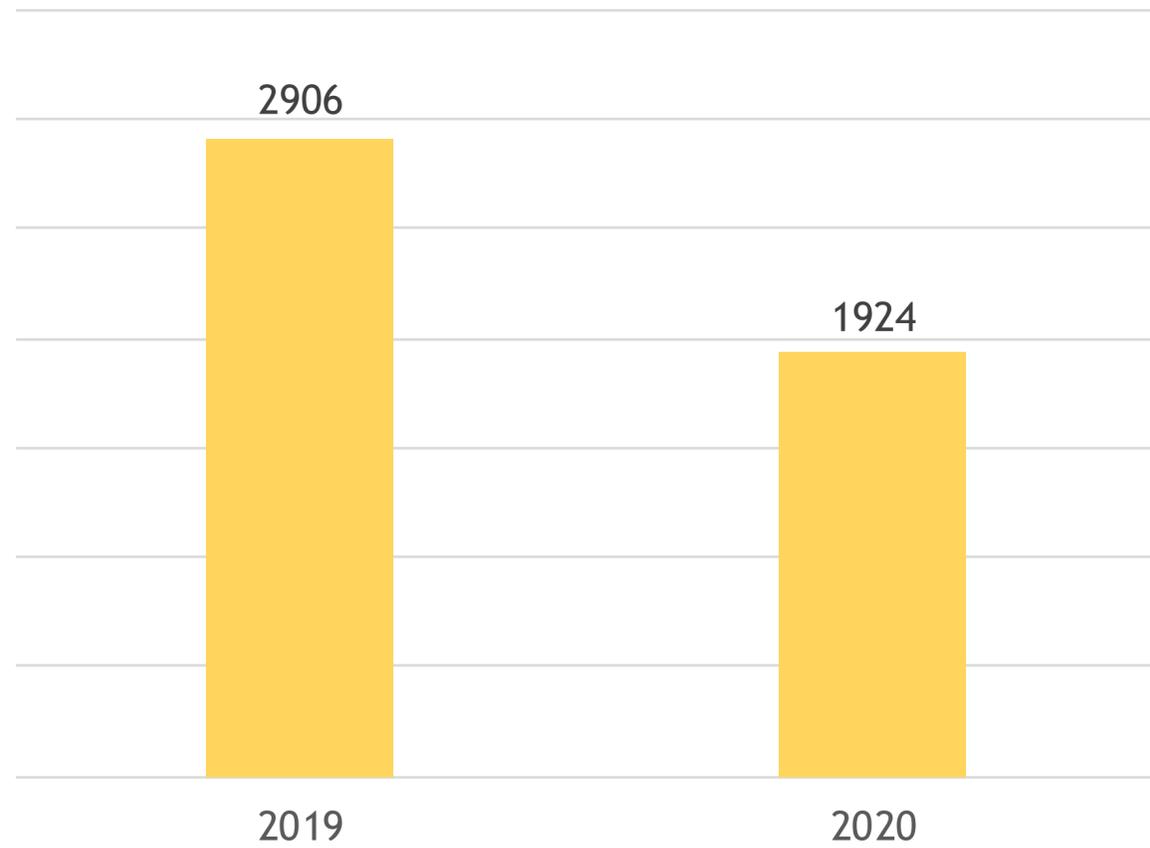




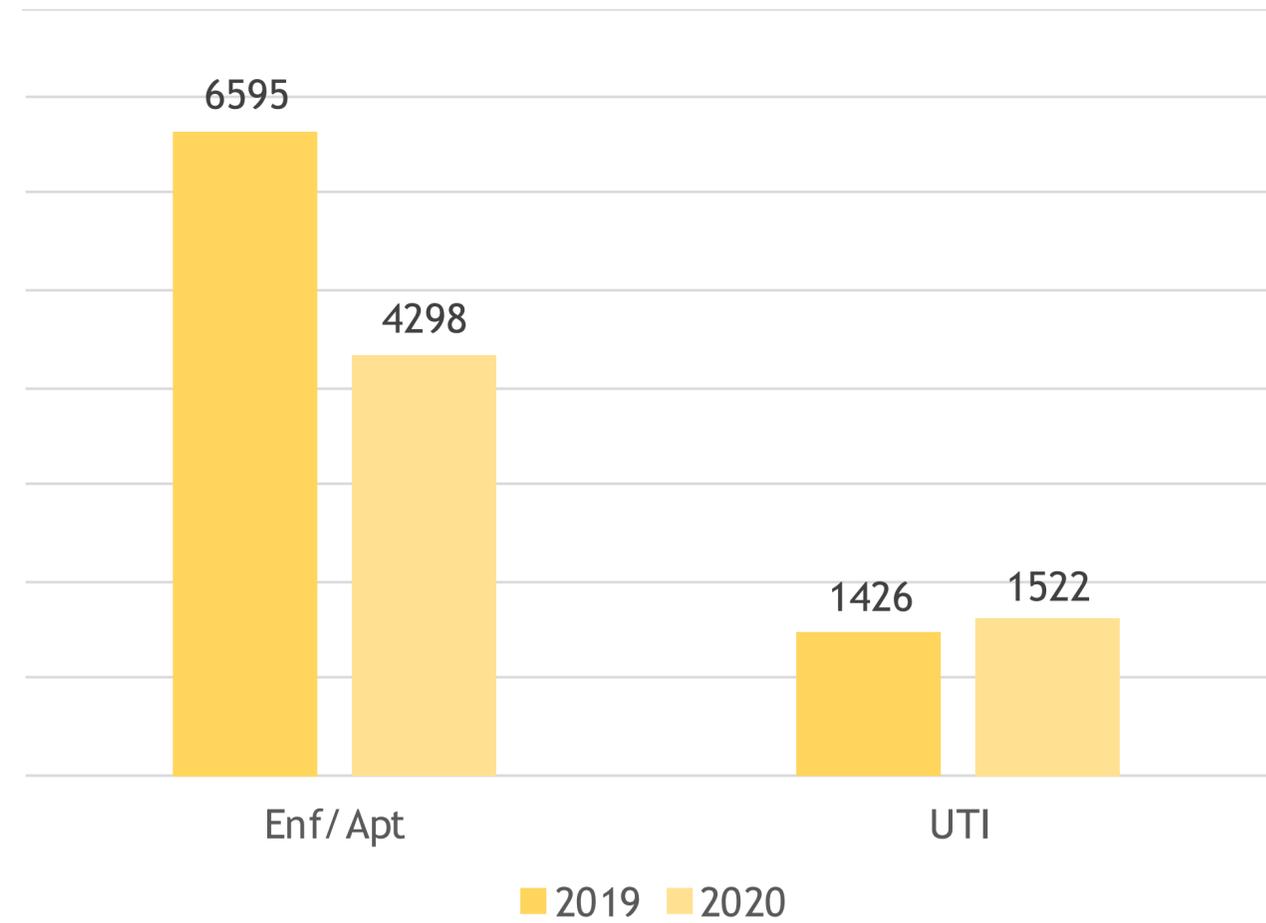
Pronto Atendimento



Cirurgias

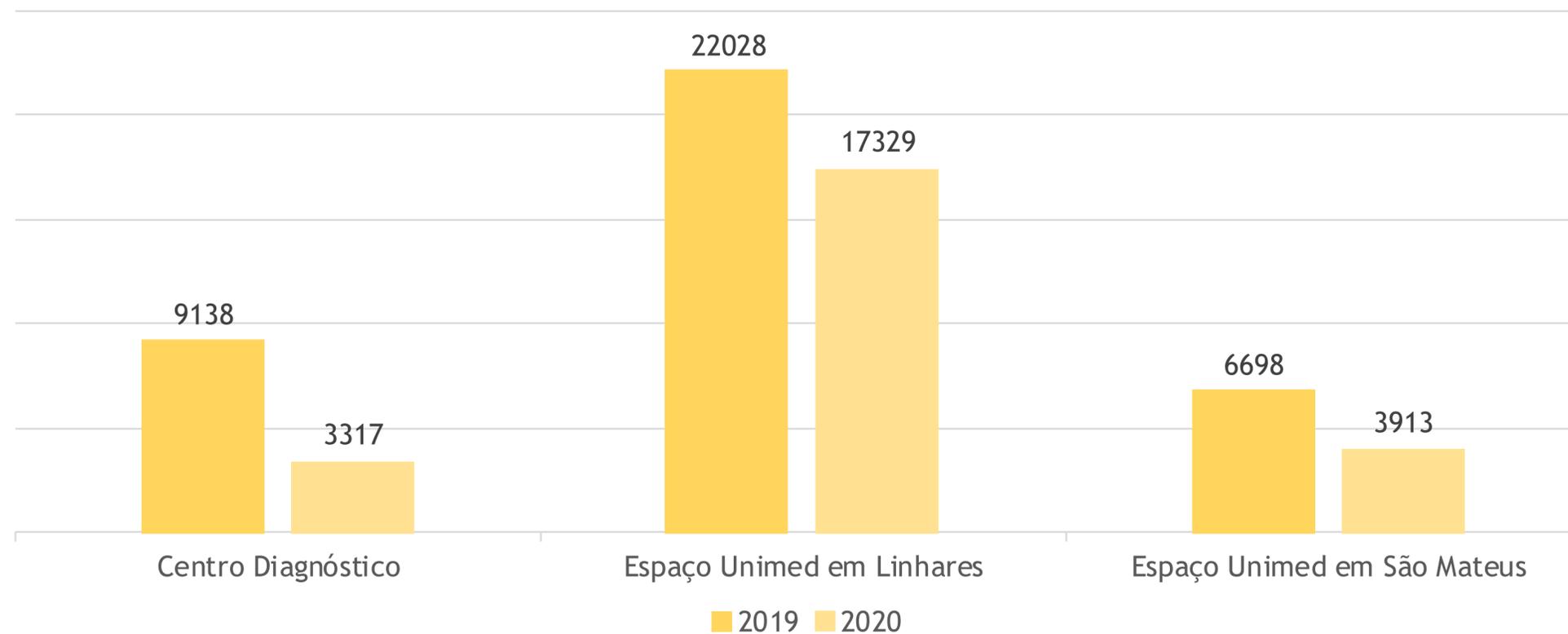


Diárias



Além disso, possuímos 03 estruturas para atendimento ambulatorial, que atingiu a marca de 24.559 atendimentos em 2020.

Atendimentos

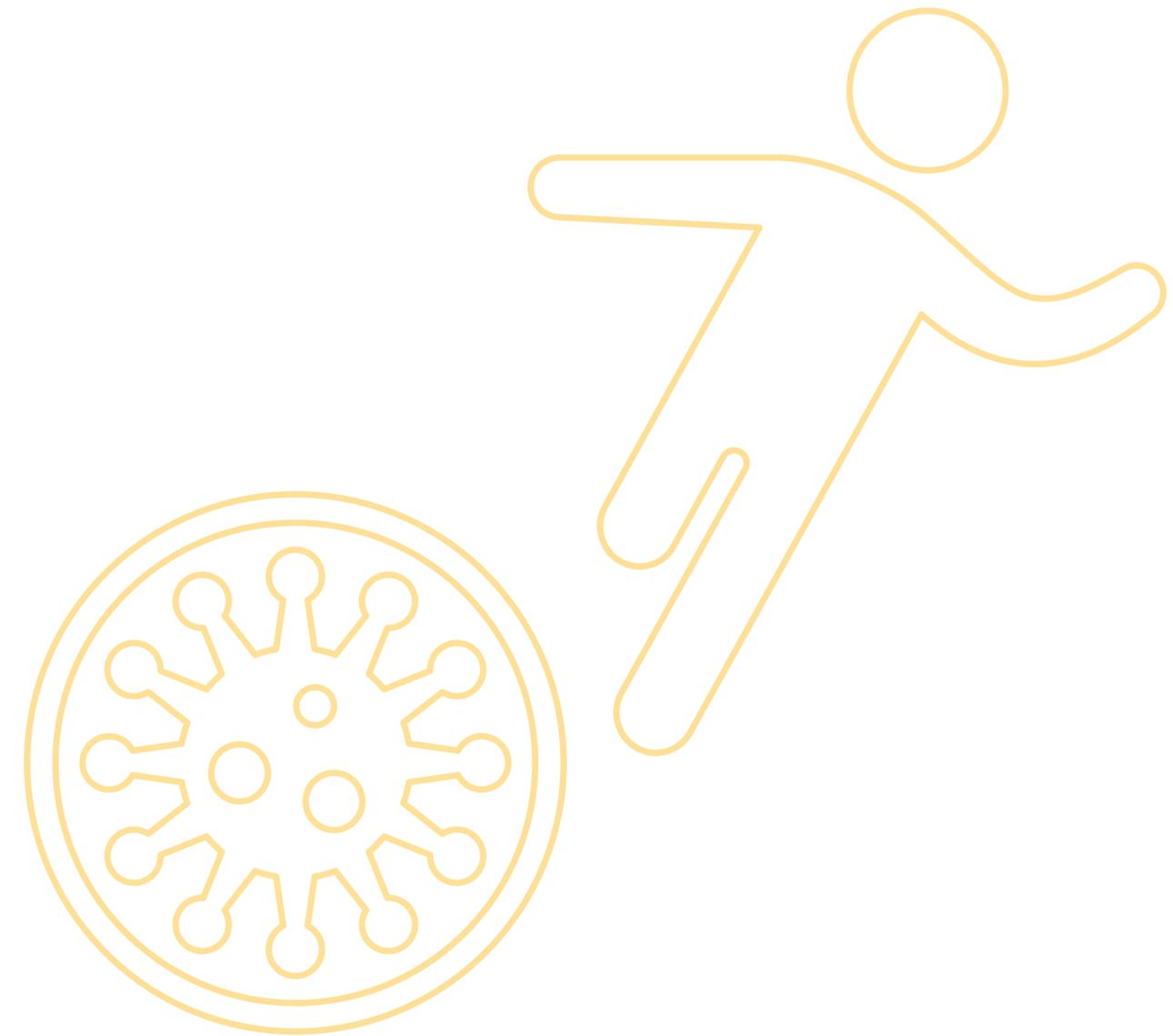


Recursos

próprios – medidas para enfrentamento à covid-19

- Capacitação continuada dos colaboradores e corpo clínico do HUNC para o adequado uso de EPIs;
- Implantação do consultório de triagem de enfermagem;
- Implantação de leitos de isolamento para casos suspeitos e confirmados da covid-19 no Pronto Socorro;
- Implantação de leitos de isolamento em quarto e enfermaria para pacientes com covid-19 suspeita ou confirmada;
- Implantação de unidade coorte para pacientes com COVID19 na UTI do HUNC, com sistema de pressão negativa para toda unidade;
- Aquisição de novos ventiladores e máscaras de ventilação não invasiva para o HUNC;
- Ampliação dos estoques de insumos hospitalares voltados para doentes críticos e/ou com covid-19;
- Treinamento e vigilância dos colaboradores e corpo clínico para precoce identificação e isolamento de casos suspeitos dentro do hospital;

- Plano de contingência para ampliações transitórias de leitos de UTI dedicados à covid-19;
- Modificações nos refeitórios para evitar aglomeração e contaminação dos colaboradores;
- Modificações nas regras de visitas hospitalares objetivando mitigar transmissão nosocomial da COVID19;
- Adequações nos protocolos para internações e procedimentos eletivos, para mitigar internação de pacientes assintomáticos ou oligossintomáticos para COVID19;
- Realizadas parcerias entre hospitais privados locais, realizando transferências de doentes com COVID19 entre as instituições, conforme dinâmica e ocupação de leitos de cada instituição;
- Estímulo institucional à vacinação contra a covid-19 de todo o corpo de colaboradores e médicos do HUNC, respeitando as orientações da SESA/MS;





capacitar
para se manter

competitivo
no mercado

Desempenho

econômico e financeiro

201-1

A Unimed Norte Capixaba planejou e vem realizando ações que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus 337 cooperados, dentro da perspectiva da sustentabilidade. Foi dada a continuidade ao planejamento e gerenciamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas.

Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências da Agência Nacional de

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

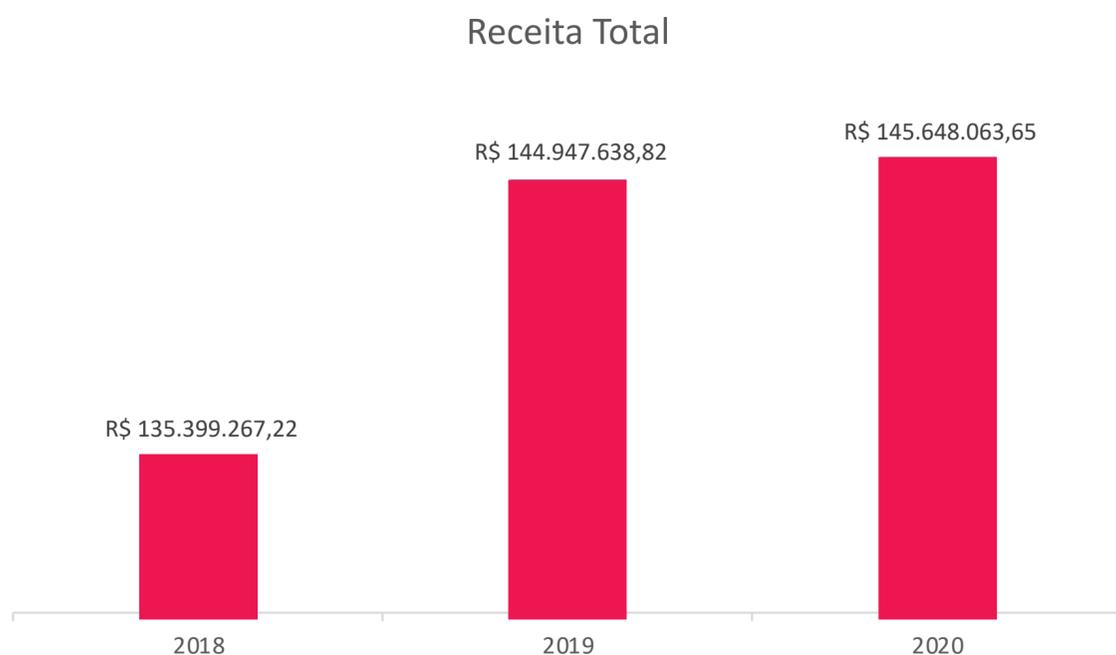
A Unimed Norte Capixaba faturou em 2020, 0,48% a mais em relação à receita de 2019, com resultado no final de R\$ 8.365.593,16,

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

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



Evolução da Receita Total Líquida (em mil reais)



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

Resultado do Exercício

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

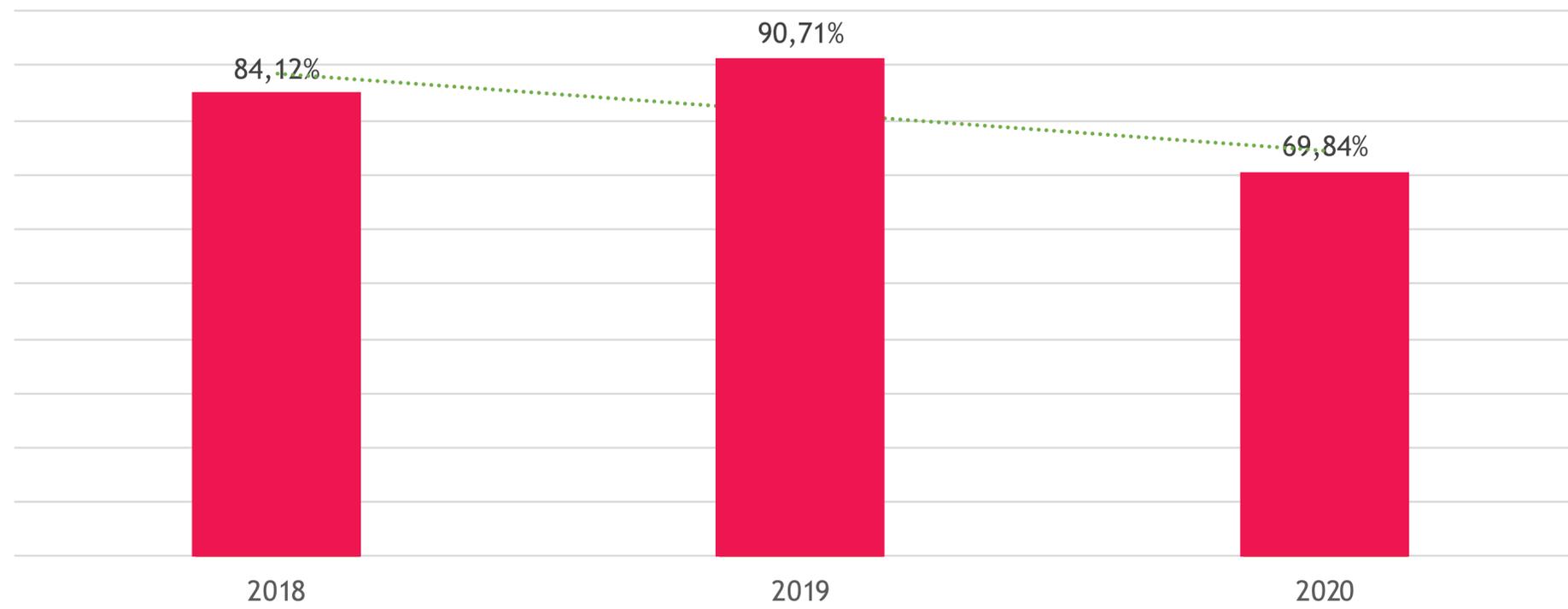
A Cooperativa apresentou um resultado no final de 2020 de R\$8.365.593,16.

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

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

Abaixo sinistralidade:

Sinistralidade

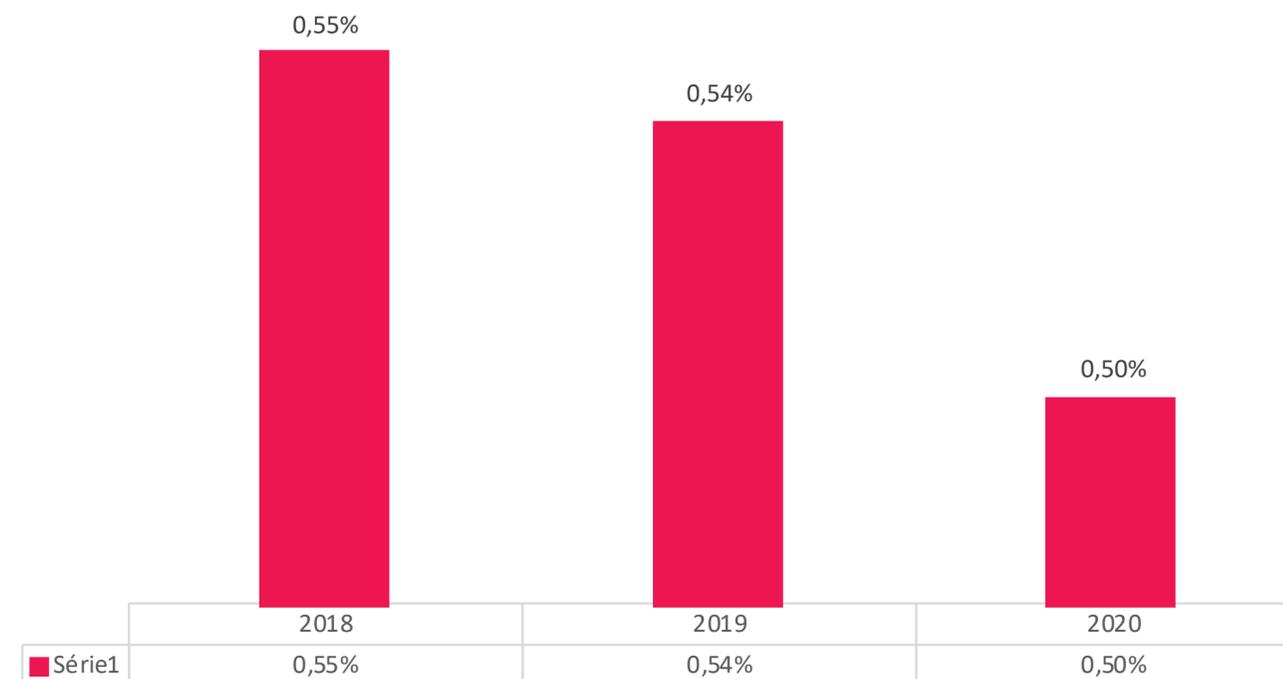


Índice de endividamento

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

A cooperativa vem apresentando redução do índice de endividamento.

Endividamento



Capital

humano RH

102-8

No ano de 2020, a Unimed Norte Capixaba contou com um quadro composto por 367 colaboradores, sendo 309 mulheres e 58 homens.

Número de colaboradores por tipo contrato de trabalho

Tipo de contrato	Operadora	Hospital Unimed	Total
Celetista	127	233	360
Aprendizagem	02	05	07
Estágio	00	0	00
Total	129	238	367

Número de colaboradores por gênero

Gênero	Operadora	Hospital Unimed	Total
Feminino	113	196	309
Masculino	16	42	58
Total	129	238	367



84,20%



15,80%

Número de colaboradores por Região

Região	Operadora	Hospital Unimed	Total
Linhares	107	238	345
São Mateus	20	-	20
Nova Venécia	02	-	02
Total	129	238	367

A Unimed Norte Capixaba contou com 01 colaborador terceirizado, e 32 autônomos pessoas físicas (20 Operadora e 12 Hospital).

102-41

97,83 % do quadro de colaboradores é coberto por acordo de negociação coletiva, assegurando 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	Operadora
Contratações	Até 30 anos de idade	18	19
	Entre 30 e 50 anos de idade	17	11
	Acima de 50 anos de idade	-	03
	Mulheres	24	27
	Homens	11	06
Desligamentos	Até 30 anos de idade	13	18
	Entre 30 e 50 anos de idade	16	08
	Acima de 50 anos de idade	-	03
	Mulheres	21	24
	Homens	08	05

No município de São Mateus, foram realizadas 09 contratações e 03 desligamentos.

No município de Nova Venécia, foi realizado 01 desligamento.

401-2

Os colaboradores abrangidos pelo 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:

5,50%

Permaneceram na cooperativa:

76,47%



Homens afastados por licença paternidade:

5,17%

Permaneceram na cooperativa:

100%

402-1

Visando a qualidade nas condições de trabalho e o 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 2020 não ocorreram alterações significativas para a notificação com antecedência aos colaboradores. O Acordo Coletivo de Trabalho existente não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

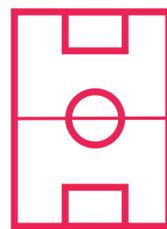


403-1

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:

- Nádia Joani Auer Guasti
- Mirella Gama Mattos
- Vanderley Silva
- Chaiane Rigotii



Suplentes:

- Marcia Rodrigues de Jesus
- Thiago Christher Barbosa
- Rosemara da Silva

Representantes dos empregados



Titulares:

- Andreia de Moura Gama
- Marcilene Gomes da Silva
- Flavia dos Santos Bráz
- Rosana Frigini Ruela



Suplentes:

- Ednaldo Santos Flores
- Alessandra Mezdri
- Gerliany da Conceição Soares



Operadora

- Priscila Terci Zocatelli



Comissão de Controle de Infecção Hospitalar 8 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**
2 colaboradores

- Fernanda Fernandes Cpaua Campbell
- Maurício José de Souza



**Núcleo de Segurança
do Paciente**
12 colaboradores

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



**Comitê de Educação
Continuada**
15 colaboradores

- Chainé F. Rigotti
- Gerliany da Conceição Soares
- Elza Zani
- Leonardo José Loss
- Leonarda B. Azevedo
- Lorryne Inácio Ferrarini
- Mirella Gama Matos
- Marcia Rodrigues de Jesus
- Nádia Joani Auere Guasti
- Romildo de Oliveira
- Rosemara da Silva Wiczmski
- Sônia Mara Scopel
- Talucha Ferrari
- Cicera Bezerra
- Fernanda Fernandes Cpaua Campbell



**Comitê de Ética de
Enfermagem**
8 colaboradores

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



Comissão de Curativos
18 colaboradores

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



Comitê Transfusional
10 colaboradores

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



Grupo de Programa de Melhoria de Qualidade - Operadora
6 colaboradores

- Altair Jose Borges
- Janete Aguiar Pinheiro
- Leidimara Reges Cordeiro
- Tamara Silverio da Silva
- Tamyris Bonna Viegas dos Santos Reis
- Telmo Henrique Fiorott



Grupo de Segurança do Paciente - Operadora
8 colaboradores

- Maikeline Soares de Souza de Oliveira
- Barbara Augusta Pereira Florindo
- Suellen de Souza Dias
- Eliete Barbosa
- Andressa de Barros Lorencini Pezzin
- Ramon de Oliveira Serrano
- Tiago Barcellos Pandolfi
- Eliane Elizario



Comitê de Farmácia e Terapêutica
7 colaboradores

- Mirella Gama Matos
- Dr. Fernando Aché
- Dr. Sandro Mellho
- Maraizi Serafim
- Gerliany Soares
- Irinete Leppaus
- Leonardo Loss



Núcleo de Análise de Manifestação - Operadora
5 colaboradores

- Andressa de Barros Lorencini Pezzin
- Thais da Silva Pussioli
- Eliane Elizario
- Larissa da Silva César Nunes
- Suellen Brandão

A cooperativa possui o Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, promovendo a mudança de estilo de vida para hábitos saudáveis de seus colaboradores. Realiza o monitoramento e a prevenção do surgimento de patologias relacionadas ao trabalho. Todos os colaboradores que apresentem fatores de risco relacionados ao peso, glicose e pressão arterial sistêmica alterada são orientados a participar do Programa Viver, do Núcleo de Atenção Integral à Saúde. No programa eles são acompanhados por uma equipe multidisciplinar composta por médico, enfermeiro, nutricionista, educador físico e farmacêutico de acordo com a patologia apresentada.

Em 2020 foram realizadas ações com temas:



Campanha Pré-Carnaval
21/02/2020



**Campanha Vacinação Pneumo-23,
Dupla Viral e Tríplice Viral**
18/08/2020



Campanha Vacinação H1N1
25/03/2020



Ação Outubro Rosa
08/10/2020



Cartilha ao Colaborador Covid-19
25/05/2020



Ação Novembro Azul
14/11/2020

Orientações, medidas de prevenção e monitoramento da saúde do colaborador durante toda pandemia da covid-19

Informes:

- *Que tal começar o ano com algumas dicas para obter saúde e felicidade?* - 01/2020
- *O que é isolamento?* - 02/2020
- *Vamos falar sobre dengue?* - 03/2020
- *A prevenção não tem idade, vacine-se!* - 04/2020
- *O que é hipertensão arterial?* - 05/2020
- *Doação de Sangue* - 06/2020
- *Julho Amarelo, luta contra as hepatites virais* - 07/2020
- *Vamos falar sobre colesterol* - 08/2020
- *A saúde mental em tempos de pandemia* - 09/2020
- *Outubro Rosa* - 10/2020
- *Novembro - mês de prevenção ao câncer de próstata* - 11/2020
- *saúde ocular* - 12/2020

Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho.

Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Segurança do Trabalho).

A ação aconteceu entre os dias 14/12/2020 e 17/12/2020, com o tema “Eu acredito em dias melhores”. Foram realizadas dinâmicas sobre os cuidados e prevenção à covid-19.

- **Treinamento de Integração e Reciclagem de Colaboradores;**
- **Treinamento de Manejo de Resíduos de Serviços de Saúde;**



403-2 / 403-3 / 403-4

O absenteísmo registrou a taxa média anual de 4,04%, ocasionando o registro de incidências de doenças devido à pandemia (covid-19), porém não houve óbitos. Vale destacar que os dados levantados não incluem empresas terceirizadas.

Os acordos coletivos firmados entre Unimed Norte Capixaba e os sindicatos, seguem a legislação trabalhista e as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho.

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, 367, trabalha em período integral, com uma carga horária média de oito horas por dia.

405-2

O número de colaboradoras é maior, representando 83,05% 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	Qtd. de colaboradores	Razão Matemática	% da Razão Matemática
Feminino	204.179,87	1.839,46	111	R\$629,25	34,20%
Masculino	46.905,45	2.468,71	19	-R\$629,25	100%

Hospital					
Gênero	Total de Salário	Média de Salários	Qtd. de colaboradores	Razão Matemática	% da Razão Matemática
Feminino	322.072,69	1713,15	188	R\$1209,05	67,17%
Masculino	75.596,68	1799,92	42	-R\$1209,05	100%

Treina mento 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 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 2020

- **Total de horas de treinamentos:**

411 Horas e 12 minutos.

- **Tempo médio de colaborador treinado:**

39 minutos.

Horas por categoria

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

181 Horas e 55 minutos.

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

229 e 17 minutos.

Principais treinamentos realizados em 2021

- Treinamento de Integração;
- Gestão de Projetos;
- RN 452;
- Capacitação Jeito de Cuidar;

- EFD REINF: Alterações para 2020 e Aspectos Gerais;
- Curso de SPED ECD e ECF;
- Curso Controladoria e Orçamentos para Cooperativa Operadora de Plano de Saúde;
- Inovação e Criatividade;
- Sustentabilidade e Gestão de Cooperativas;
- Atenção Plena;
- Sequência Correta de Paramentação da Saúde na Assistência a Pacientes Suspeitos e Confirmados da Covid-19;
- Manejo na Covid-19;
- Manejo de Emergência com paciente grave de diagnóstico positivo para coronavírus;
- Assistência ao Paciente com Diagnóstico da Covid-19;
- Orientações de Medidas de Proteção, Combate e Manejo do coronavírus;

- Manejo com o Material Contaminado com Covid-19;
- Técnica Correta de Paramentação em EPIs no Atendimento a Casos Suspeitos e Confirmados da Covid-19;
- Cuidados com o Corpo Após a Morte de Pacientes Covid-19;
- Fluxograma de Atendimento ao Paciente Suspeito da Covid-19.

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:

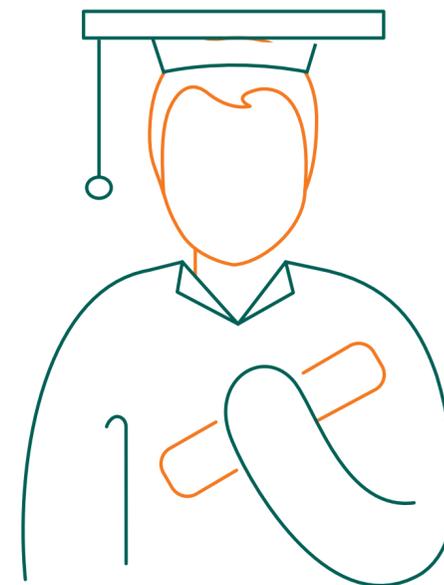
- Integrar o novo colaborador à cultura organizacional da Unimed, transmitindo a cultura do cooperativismo, a missão, visão e os valores da cooperativa;

- 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: 47 colaboradores;
- Total de horas de treinamento de integração em 2020: 72 horas e 25 minutos.



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, experiências práticas e reflexão apurada para atuação profissional desafiadora, originados das funções de liderança.

- Total de módulos realizados em 2020: 07 módulos.
- Total de participantes em 2020: 29 participantes.
- Total de horas aulas efetivadas em 2020: 113 horas.



Faculdade
UNIMED

Faculdade
UNIMED

AULAS VIRTUAIS
FEVEREIRO 2021
CLIQUE AQUI



405-1

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

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

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

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

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

11 colaboradores.

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

72 horas e 25 minutos.

406-1

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

An aerial photograph of a rowing team in a black boat on green water. The rowers are wearing black tank tops and are captured in the middle of a stroke. The water is a vibrant green, and the boat's structure and oars are visible. The text is overlaid on the left side of the image.

uma equipe

preparada

e unida

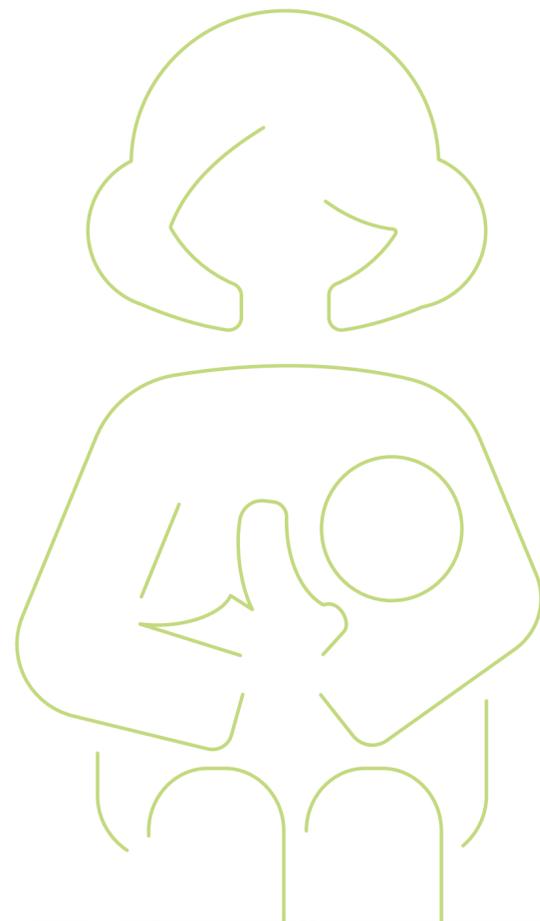
vence

qualquer obstáculo

Relacionamento com o Colaborador

No mês de Novembro de 2020, a Unimed Norte Capixaba fez a entrega de uma bolsa térmica em comemoração aos 30 anos da cooperativa e em agradecimento por mais um ano de cooperação dos colaboradores. Colaboradoras do RH se fantasiaram de Papai Noel e entregaram em mãos a cada colaborador da instituição.





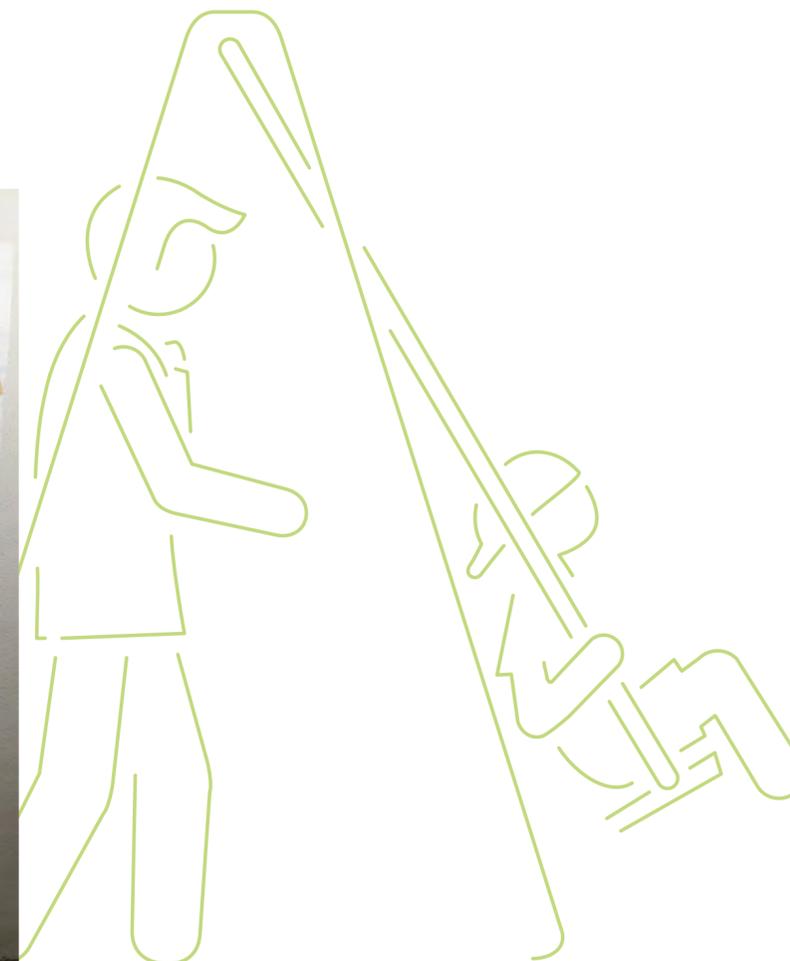
Homenagem Dia das Mães

Em comemoração ao Dia das Mães (08/05/2020), a cooperativa elaborou um mural com fotos das colaboradoras, a fim de proporcionar uma homenagem simbólica e de resgate à memória afetiva.



Dia dos Pais

Em comemoração ao Dia dos Pais (07/08/2020), a cooperativa elaborou um mural com fotos e mensagens escritas pelos filhos dos colaboradores. Os papais se sentiram acolhidos e homenageados através da exposição de fotos que demonstravam momentos importantes e significativos.



Homenagem à Equipe de Enfermagem

Nos dias 12 e 13 de maio de 2020, a Unimed Norte Capixaba homenageou a Equipe de Enfermagem através da exposição de fotos de seus colaboradores acompanhada de painéis com imagens de Super-Heróis. Esse momento também foi propício para reconhecer a competência, vocação, respeito e gentileza de toda a equipe diante das dificuldades ocasionadas pela pandemia.



Dia do Colaborador

Em meio a tantas notícias difíceis ocasionadas pela pandemia, a cooperativa reconheceu ao colaborador, através de uma carta, todo o esforço em prol da essência que faz parte do Sistema Unimed. ***O cuidado com o outro.***

A carta de agradecimento também continha um chocolate talento e a mesma foi entregue no dia 30/04/2020, a fim de homenagear e registrar o Dia do Trabalho e do Colaborador.

Mensagem de bom dia

A fim de reconhecer todo o empenho dos colaboradores da área assistencial diante dos impactos ocasionadas pela covid-19, a cooperativa proporcionou a entrega de um cartão com uma bala no início da jornada de trabalho dos colaboradores.

A entrega do cartão foi realizada pela equipe de Gestão de Pessoas e contou com a participação do colaborador Wesley Metzker, que tocou músicas leves e reflexivas.

Dia de Cooperar 2020

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

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

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

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

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



buscar
novos caminhos
para
melhorar
o desempenho



Tec no logia

Home Office

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

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

Desenvolvimento SISDOC

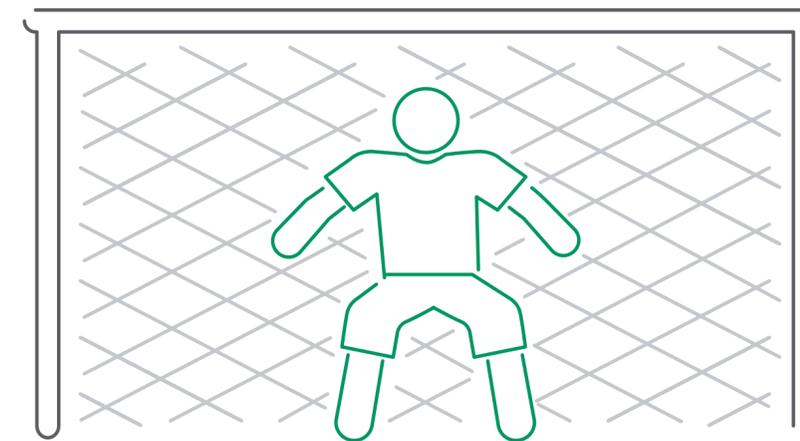
Como parte das ações voltadas para a proteção de dados, a Unimed Norte Capixaba desenvolveu uma nova ferramenta para gestão de documentos, contando com a terceirização no processo de guarda dos arquivos físicos, mantendo o princípio do sigilo das informações cadastrais e da saúde do seus beneficiários.

LGPD – Lei Geral de Proteção aos Dados

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

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

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



Prática de compras

102-9

A Unimed Norte Capixaba contou, em 2020, com uma cadeia de 670 fornecedores diversos. Sendo 69,10% fornecedores do Espírito Santo e 37,76% fornecedores de Linhares. A cadeia de fornecedores da Unimed conta ainda com fornecedores dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, 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, que são utilizados para atender demandas na Operadora, Recursos Próprios da Unimed e nos atendimentos de saúde em domicílio.

Do total gasto com fornecedores na Unimed Norte Capixaba em 2020, 67,75% foi com fornecedores do Espírito Santo e 19,08% 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 2019**
94,28% de satisfação.



**Percentual de
satisfação em 2020**
98,54 % de satisfação.

414-1

A respeito das parcerias firmadas pela Unimed Norte Capixaba, em 2020 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.



evoluir
de forma

sustentável

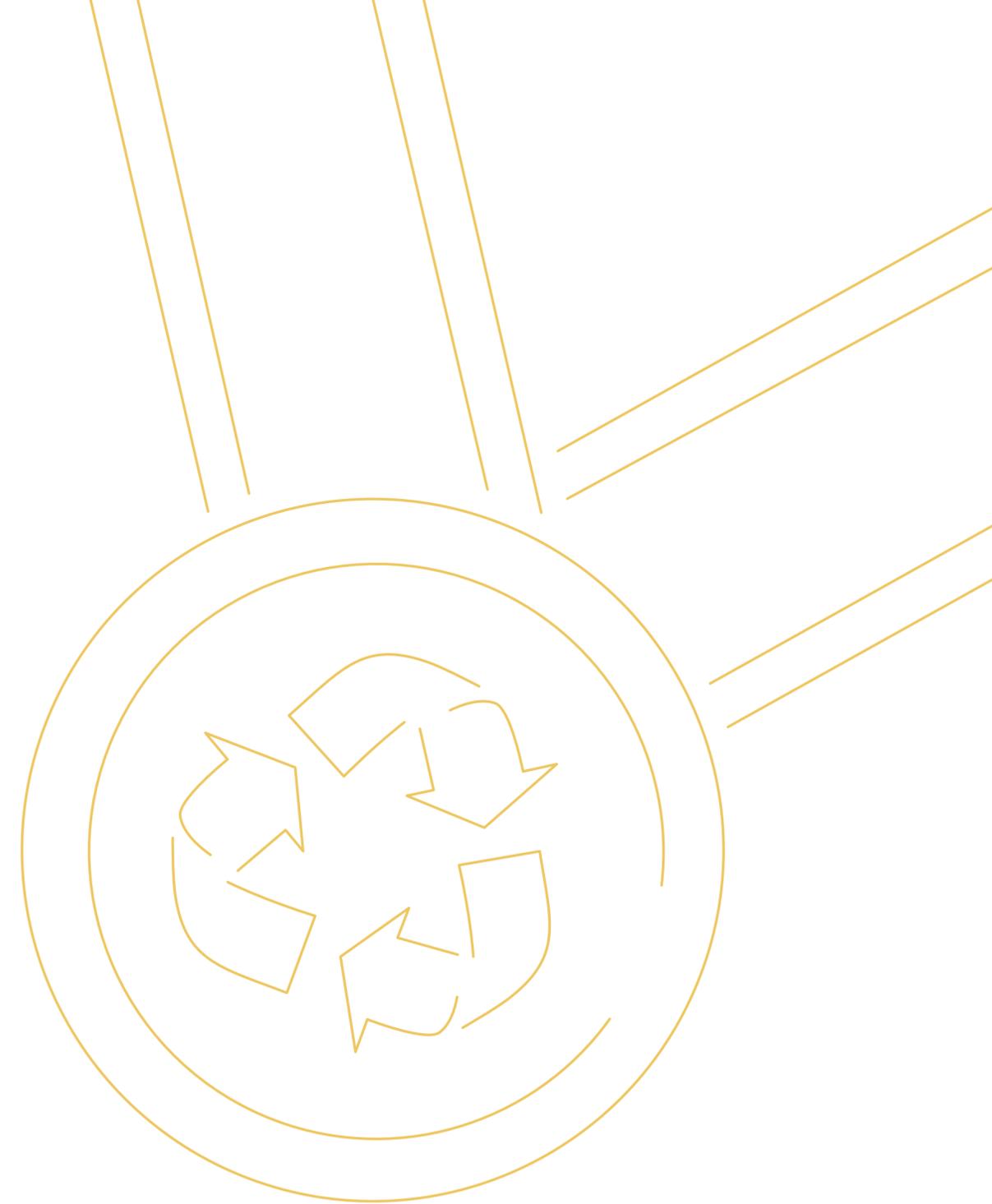
Respon sabilidade

social – consumo consciente
da energia

302-1 /303-1

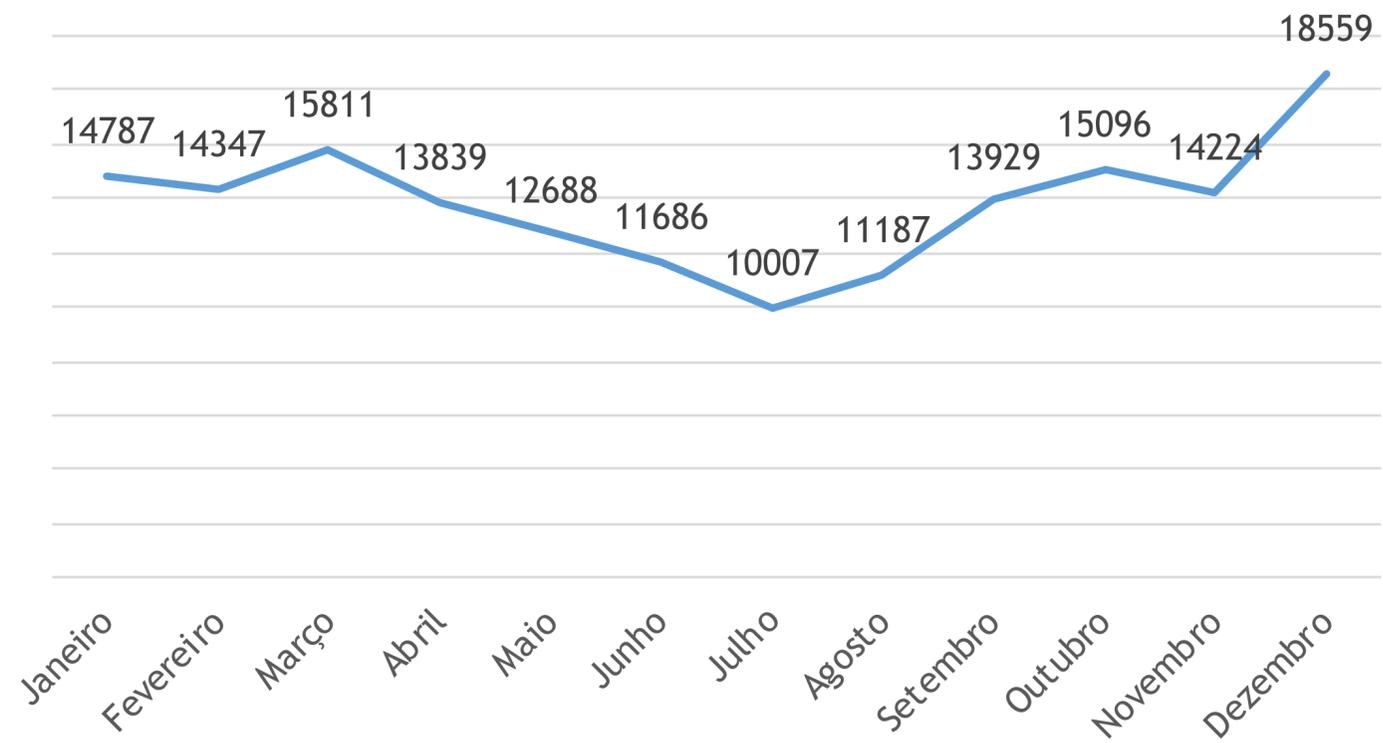
A água e energia elétrica utilizadas pela Cooperativa são provenientes da rede pública. O Hospital Unimed possui geradores de energia que são acionados automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública.

Em 2020, o consumo de energia elétrica foi de 166.160 kwh e o consumo de água foi de 746 m³.



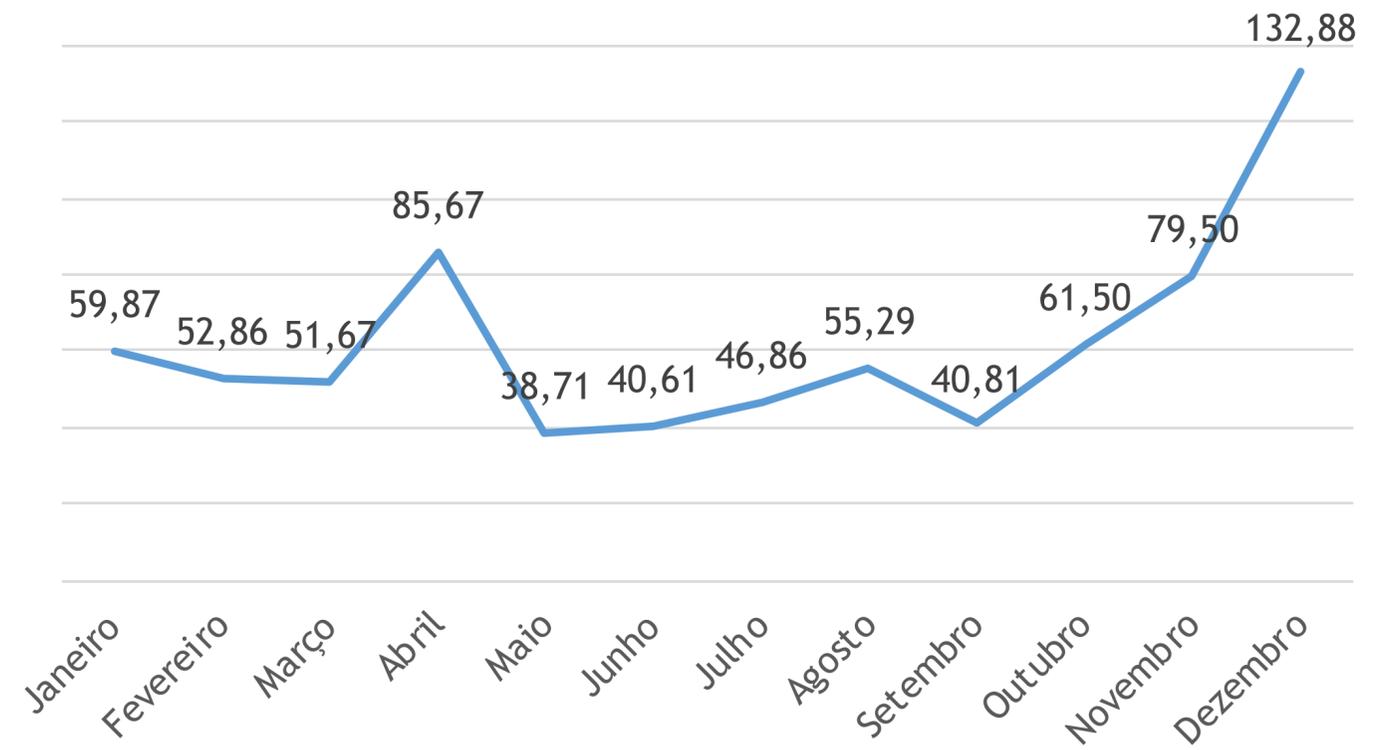
Energia Elétrica

Média de Consumo de Energia - 2020



Água

Média de Consumo de Água - 2020



Comu nidade locais

413-1

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

O Programa de **Promoção à Saúde / Viver Bem** é destinado a todo beneficiário Unimed Norte Capixaba. O principal objetivo do programa é abordar temas diversos de saúde, tendo como finalidade oferecer a todos os beneficiários orientações e esclarecimentos, contribuindo para a prevenção e promoção à saúde. No ano de 2020 foram realizadas informações por meio virtual e presencial, através de vídeos e folders orientativos e com palestras presenciais conforme podem ser evidenciados abaixo.

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

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

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



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

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

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



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

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

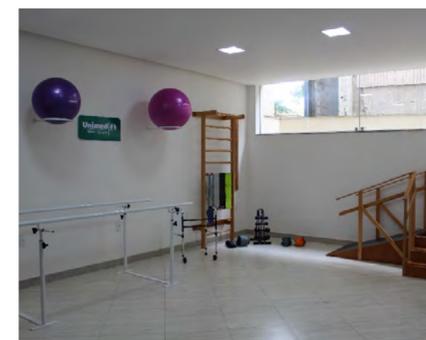
Unidade

assistencial de São Mateus

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

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

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



por

acreditar

que é

possível,

chegamos aqui

Con quis tas

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

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



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

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

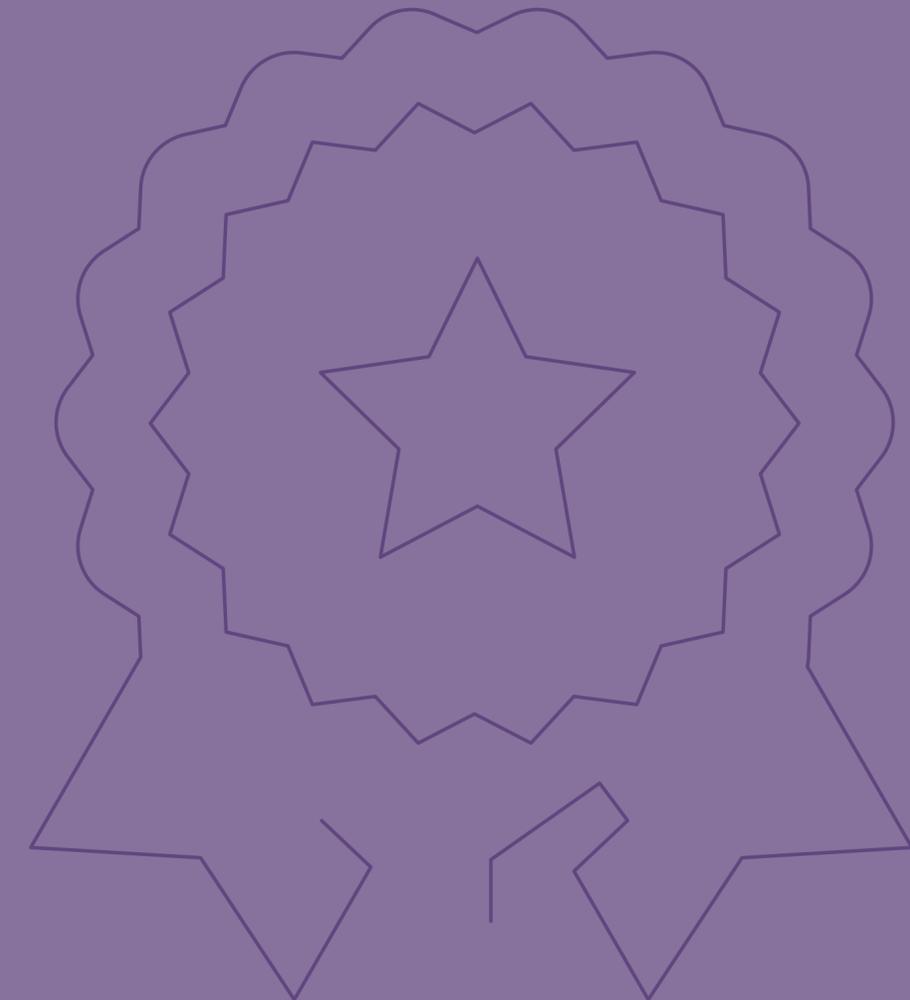


Reconhecimento

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



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



Quiz relâmpago da qualidade

Com o objetivo de internalizar os principais conceitos do SGQ entre os colaboradores da cooperativa, a Equipe da Qualidade promoveu, no ano de 2020, o Quiz Relâmpago da Qualidade. A atividade ocorreu da seguinte forma: a Equipe da Qualidade produziu um formulário online contendo perguntas abordando várias questões do SGQ. Após a conclusão da produção do questionário, o link foi disparado via chat para os colaboradores, que deveriam responder às perguntas com muita agilidade. Quanto mais rápido as perguntas eram respondidas e quanto maior o número de acertos, melhor. Ao longo do período de duração da atividade, formava-se um ranking expondo a colocação dos participantes no quiz. O ranking era atualizado sempre que

um colaborador participava da atividade. Os três primeiros colocados no ranking receberam um brinde como forma de recompensa pela pontuação obtida.

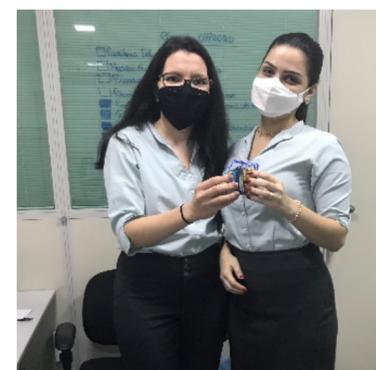
Ao todo, no ano de 2020, ocorreram quatro quizzes relâmpagos da qualidade. Por meio do Quiz da Qualidade, os colaboradores puderam aprender de forma dinâmica questões importantes relacionadas ao contexto geral do Sistema de Gestão da Qualidade.

“Elaborar um quiz para envolver todos da cooperativa foi uma iniciativa muito positiva do setor da qualidade, nele podemos avaliar quanto estamos engajados em desenvolver nossas atividades com eficiência e segurança, garantido assim a satisfação de nossos clientes”

Elisangela Casteluber Bisineli (Financeiro)

“Foi muito bacana participar do quiz da qualidade. Uma forma de verificar se estamos antenados no SGQ”

Priscila Souza Monzini Amorim (Contabilidade)



A muscular man is shown from the back, performing a lat pulldown exercise. He is wearing black gloves and is pulling a bar with both hands. The background shows a gym setting with other equipment and a person in the distance. The lighting is dramatic, highlighting the man's muscles.

o que
nos faz

fortes

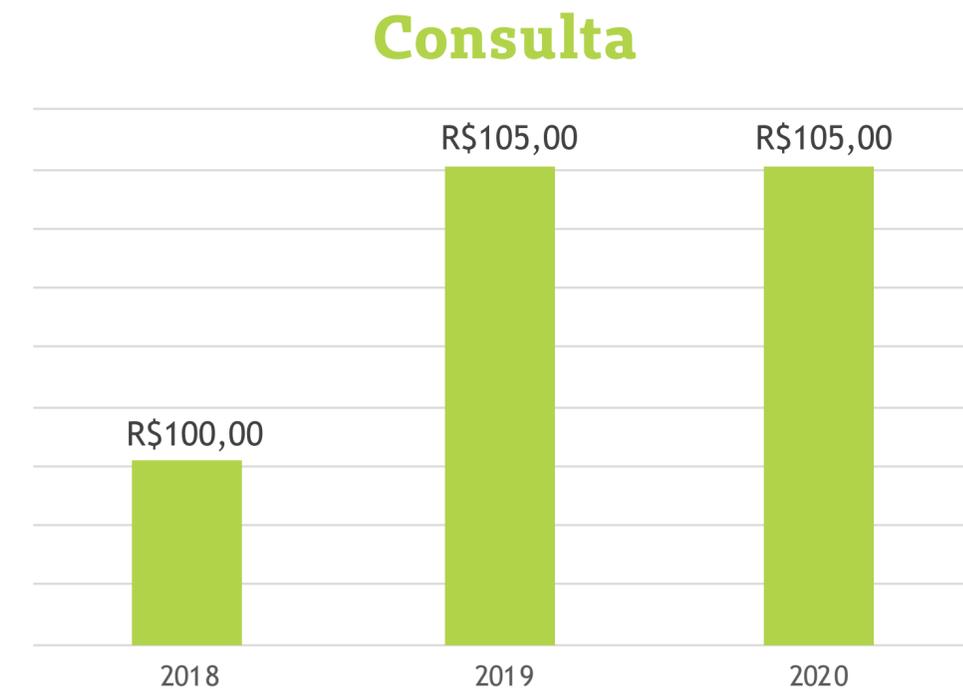
também nos

une

Relacionamento com o cooperado

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

Abaixo nossos números:



Evolução do Capital Social dos Cooperados

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

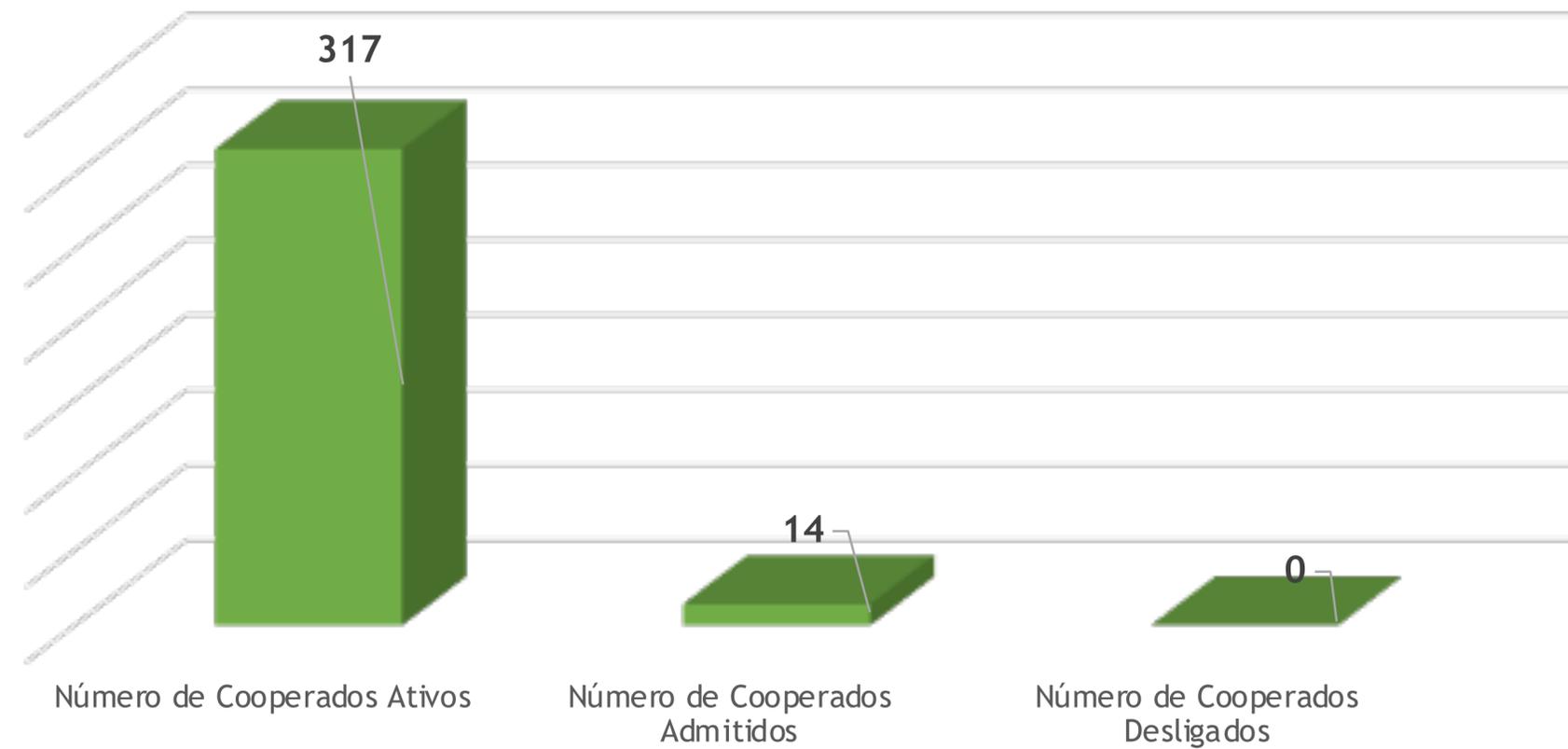
Remuneração líquida dos Cooperados

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

Remuneração líquida dos Credenciados

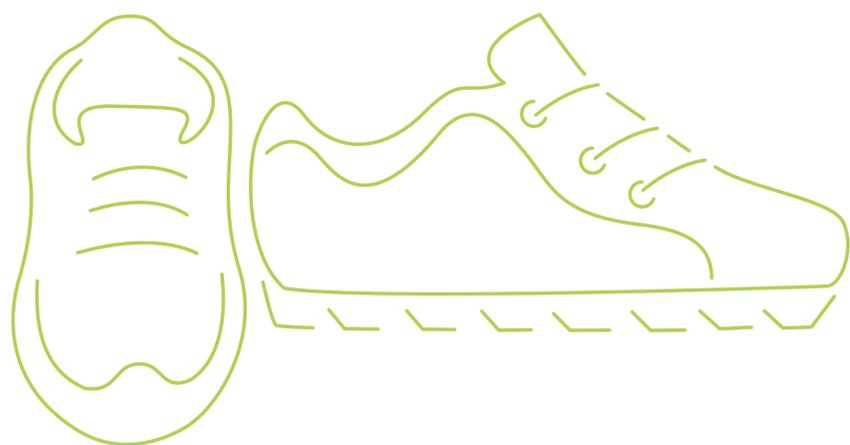
2017	2018	2019	2020
R\$63.568.551,10	R\$68.813.829,38	R\$80.020.516,96	R\$71.935.206,62

No período de 2020, tivemos 317 cooperados Ativos, 14 admitidos e 0 desligamentos da cooperativa.



Entrega de presentes dos cooperados - 30 anos

Em comemoração aos 30 anos da Unimed Norte Capixaba, a diretoria executiva realizou a entrega de um presente especial para os cooperados. A entrega foi realizada pelos diretores, com o auxílio do coordenador Altair e representantes do setor de Atendimento ao Cooperado. Nesse tempo, a dedicação e empenho dos nossos cooperados estão marcados na história da Unimed. Foi muito importante esse contato da equipe com os cooperados para ouvir opiniões, sugestões e estreitar o relacionamento com a cooperativa. Apesar da correria na rotina de todos, conseguimos, na maioria dos encontros, obter informações relevantes para a melhoria da cooperativa como um todo.





Homenagem aos fundadores da Unimed Norte Capixaba

Em comemoração aos 30 anos da Unimed Norte Capixaba, a diretoria executiva prestou uma homenagem aos fundadores da cooperativa.

Foi realizado um café individual com cada fundador e entregue uma comenda em agradecimento por terem acreditado na Unimed há 30 anos.

Unimed Norte Capixaba. Faz a gente acreditar!



Antecipação de produção Covid-19

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

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

Pesquisa de Satisfação

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

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



ALOYSIO NOBREGA DA MOTTA - CRM 2180
Anestesiologista
Tempo de atuação dentro da Cooperativa:
25/10/1991 a 11/07/2020
LINHARES



JOSE LUIZ SILVA NEVES - CRM 2683
Neurocirurgião
Tempo de atuação dentro da Cooperativa:
07/05/1996 a 26/08/2020
SÃO MATEUS

Homenagens póstumas

A Unimed Norte Capixaba lamenta o falecimento dos cooperados **Dr. Aloysio Nobrega da Motta** e **Dr. Jose Luiz Silva Neves**, vítimas da Covid-19.

Ambos fizeram parte da nossa equipe por mais de 20 anos, se empenhando ao máximo no cuidado dos pacientes, salvando vidas e se dedicando em prol da saúde.

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 2020, nossa cooperativa contou com 77 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 analisada a existência real de credenciamento e 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 2020, realizamos o credenciamento de 02 recursos próprios na cidade de Linhares e São Mateus e 03 descredenciamentos.

Ações Covid

Nos dias 17, 18 e 19 de junho o Grupo de Segurança do Paciente e o Programa de Educação Continuada da Unimed Norte Capixaba apresentaram de forma lúdica e descontraída os personagens Coronavírus e Super Álcool, a fim de chamar atenção das pessoas e reforçar algumas informações importantes sobre a pandemia.

Além dos ambientes internos da cooperativa, o grupo foi no Hospital Unimed Norte Capixaba, que é um dos prestadores da rede.

Foram realizadas abordagens também nas ruas de São Mateus, onde o grupo recebeu elogios pela iniciativa e atingiu os resultados esperados.

A ação teve como finalidade despertar o interesse da população relacionado aos cuidados com o vírus e a adoção de boas práticas de higiene e uso correto das máscaras.



A man with a beard and a green shirt is shouting with his mouth wide open, looking upwards. He is positioned behind a chain-link fence. The background is slightly blurred, showing what appears to be an outdoor setting with some structures.

interagir
com a torcida
faz a gente
acreditar
na vitória

Ouvidoria

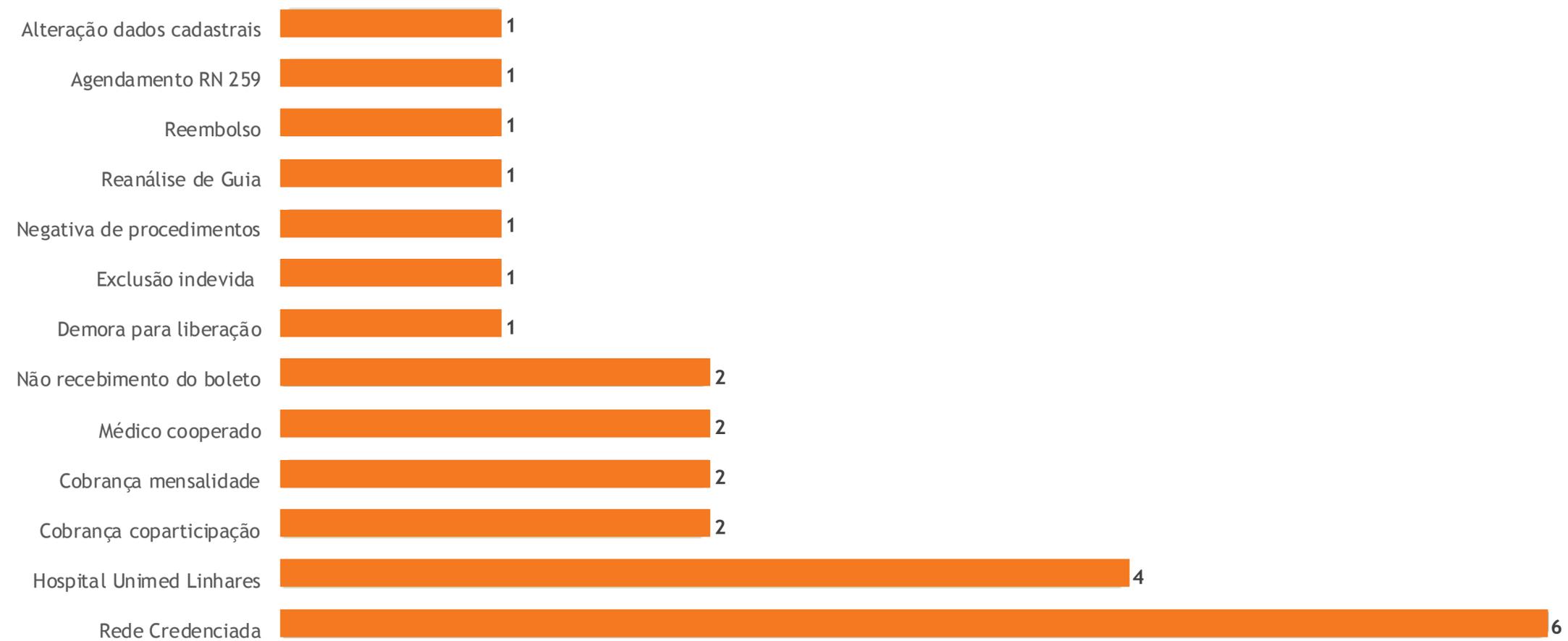
A ouvidoria da Unimed Norte Capixaba foi estabelecida em 2014 com a finalidade de receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário, em segundo ou último nível de atendimento, ou seja, trata os casos que por algum motivo não foram resolvidos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

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

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

Conheça os principais temas das manifestações:

Manifestações Ouvidoria - 2020



Comuni cação e marketing

417-1 / 417-2 / 417-3

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

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

Unimed Norte Capixaba realiza projeto Verão Unimed 2020.

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

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



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

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

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



Quitanda da Limpeza

A Unimed Norte Capixaba realizou durante dois meses o projeto solidário chamado Quitanda da Limpeza, com o objetivo de distribuir uma parte dos produtos de limpeza arrecadados na campanha do Dia C e incentivar a população na doação de mais produtos para ajudar a quem precisa.

A exposição da Quitanda aconteceu em 4 cidades do Norte do Estado e teve uma boa aceitação da comunidade.



Unimed da Sipat da Nico

Unimed Norte Capixaba participa da SIPAT de um dos seus clientes.

No dia 21/09/2020 a Unimed Norte Capixaba participou da 3ª Edição da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes) na Empresa Nico Cereais de Alimentos, com a palestra “Cuidar da Sua Mente”, ministrada pela psicóloga Aline da Costa Rangel. A palestra foi bem produtiva e contou com a participação de aproximadamente 100 funcionários. Uma mente equilibrada reflete em todas as áreas da vida, começando pela maneira como a pessoa acorda pela manhã, pelo entusiasmo e a alegria para viver a vida e os desafios diários.



Campanha de Doação de Órgãos

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

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

Como nos anos anteriores, a campanha foi um sucesso!



Campanha de 30 anos

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

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

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





Prêmio MudelHábito

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

Recall Linhares

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



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

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

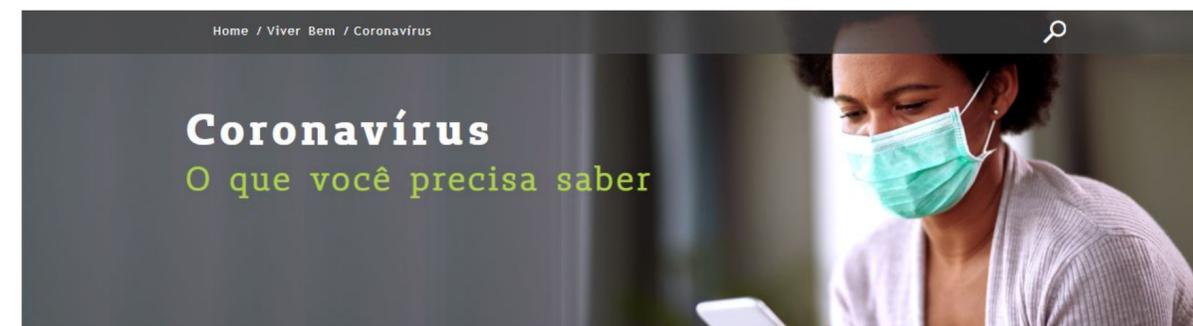
Seguindo no pódio do prêmio Folha Top of Mind, pela 28ª vez consecutiva, como a marca de planos de saúde mais lembrada do país. Alcançamos o mais alto índice de lembrança da história, em um ano no qual enfrentamos o maior desafio de saúde dos últimos tempos: a pandemia do novo coronavírus. Você faz parte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



Ações Covid-2019

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

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





time unido

para

vencer

*a desigualdade
social*



301-2

Projeto Lata do Bem

No ano de 2020 foram arrecadadas 105 garrafas pet com lacres provenientes de doações de colaboradores, cooperados, beneficiários e comunidades. Essa quantidade resultou em 56 kg de lacres totalizando o valor de R\$252,00.

Esse valor será revertido em doações para acessibilidade em instituições necessitadas.

Somos uma cooperativa que apoia ações sociais, por isso, realizamos uma doação para instituição do Fundo Municipal da Infância e Adolescência de Linhares, conhecido também como ASSOCIAÇÃO CAMPEÕES DE VIDA, situado no bairro Bebedouro, Linhares ES.

Seguindo a resolução nº 26 de 28 de novembro 2019, amparada pela Lei Federal nº 8.069 de 13 de julho de 1990, foi doado o recurso no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).



Este valor foi abatido no Imposto de Renda que a cooperativa pagou durante o ano de 2020, conforme permitido pela legislação.

Ação social

Campanha do Agasalho “Amor que Aquece”

Diferente de 2019, em 2020 a Campanha do Agasalho “Amor que aquece” foi realizada em conjunto com a Gincana da Qualidade e o grupo Socioambiental.

As equipes Alpha (vermelha), Minions é mais (amarela), Hulk esmaga (verde) e Azulnimed (azul) foram desafiadas a arrecadar o maior número de peças de agasalho possíveis, sendo autorizadas também doações de outras peças de roupa. A pontuação foi dividida de acordo com o tipo de peça arrecadada, peças de frio como casacos, pares de meias, gorros, calças, cachecóis e cobertores somavam 20 pontos por unidade para a equipe. Já peças diversas como shorts, regatas, blusas e bermudas garantiam 10 pontos por unidade para a equipe.

Encerrado o período de arrecadação, as doações foram separadas e contabilizadas pela Qualidade. Juntas, as equipes conseguiram arrecadar 803* peças, sendo 252 peças de inverno e 551 peças diversas.

Após o período de contabilização, as roupas arrecadadas foram colocadas em sacos plásticos e doadas para a Casa de Acolhida São Francisco de Assis, instituição localizada no bairro Olaria e que acolhe pessoas em situação de rua.

*Para fins de pontuação das equipes, foram consideradas 803 peças. No entanto, foram doadas para a Casa de Acolhida 820 peças, visto que 17 peças foram doadas fora do prazo estabelecido para pontuação.



2ª EDIÇÃO

AMOR QUE AQUECE.

O inverno finalmente chegou, e para alguns é a época mais agradável do ano, mas você já parou para pensar em quantas pessoas não tem como se proteger durante o frio?

É por isso que a Campanha do Agasalho está de volta,

e você pode contribuir doando casacos, blusas de frio, calças, pares de meias, gorros, luvas, cobertores e muito mais, afinal toda ajuda é bem vinda.

Receberemos doações de 13/07 a 21/07.

As caixas para coleta estarão disponíveis no Hospital e Operadora.

Unimed Norte Capixaba 30 ANOS

Arrecadação de Alimentos e Produtos de Higiene Pessoal

Assim como as ações citadas anteriormente, a arrecadação de alimentos e produtos de higiene pessoal também fez parte da Gincana da Qualidade no ano de 2020. Juntas, as quatro equipes da Gincana da Qualidade arrecadaram o seguinte quantitativo de doações:

Alimentos: 386,210 kg	Fio dental: 03 unidades
Sabonete: 35 unidades	Creme para cabelo: 01 unidade
Creme dental: 51 unidades	Shampoo: 09 unidades
Desodorante: 07 unidades	Condicionador: 20 unidades
Escova de dente: 11 unidades	Absorvente: 50 unidades

Os 386,210 kg de alimentos foram doados para a Associação Casa Resgate, localizada no município de Linhares-ES. A Casa Resgate, instituição sem fins lucrativos, trabalha desde 2004 com a missão de disseminar informações sobre a dependência química, a fim de tratar e prevenir o uso de drogas e possíveis recaídas.

Com os produtos de higiene pessoal arrecadados, foram montados kits individuais que foram distribuídos para 78 adolescentes de famílias assistidas pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro Conceição, em Linhares-ES. Junto com os kits, também foram distribuídos manuais de higiene pessoal, contendo instruções sobre higiene corporal.



A person is sitting on a gym bench, focused on tying their white sneakers with white laces. They are wearing a green long-sleeved shirt and dark shorts. The background is a blurred gym setting with various pieces of equipment. The text is overlaid on the image.

não
desistir é

compensador

Satisfação

do cliente

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

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

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

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

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

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

418-1

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



Parecer

da auditoria

Demonstrações Contábeis

As demonstrações contábeis foram elaboradas em conformidade com os preceitos da legislação cooperativista (Lei nº 5.764/71) às normas relativas as sociedades por ações (Lei nº 6.404/76) e alterações posteriores como a Lei nº 11.638/07. Obedecem ainda a legislação emanada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), conforme plano de contas estabelecido pela RN 435/2018, como também parcialmente os aspectos relacionados às Leis nº 11.638/2007 e 11.941/2009 e as regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis aprovadas pela ANS. A entidade também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2020 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2019, de forma a permitir a comparabilidade.

Balanco Patrimonial - Ativo

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019
(VALORES EM R\$)

ATIVO	2020	2019
ATIVO CIRCULANTE	56.532.930,05	37.266.321,37
Disponível	307.934,05	1.534.128,47
Realizável	56.224.996,00	35.732.192,90
Aplicações Financeiras	43.773.550,46	24.573.247,51
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	13.343.419,24	13.101.447,02
Aplicações Livres	30.430.131,22	11.471.800,49
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	9.290.919,75	8.037.476,10
Contraprestações Pecuniárias a Receber	4.093.485,75	2.773.513,49
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	4.728.173,45	5.263.962,61
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	469.260,55	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	1.361.476,64	347.187,46
Créditos Tributários e Previdenciários	204.229,57	1.731.512,57
Bens e Títulos a Receber	1.471.602,42	895.047,69
Despesas Antecipadas	123.217,16	141.244,73
Conta Corrente com Cooperados	-	6.476,84
ATIVO NÃO CIRCULANTE	13.825.402,82	13.114.055,73
Realizável a Longo Prazo	2.410.186,92	751.158,48
Créditos Tributários e Previdenciários	2.127.455,60	490.655,68
Depósitos Judiciais e Fiscais	162.119,22	170.710,04
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	120.612,10	89.792,76
Investimentos	3.540.280,51	3.898.541,66
Participações Societárias pelo Método de Custo	1.542.019,86	1.203.303,88
Outros Investimentos	1.998.260,65	2.695.237,78
Imobilizado	7.752.782,25	8.221.349,31
Imóveis de Uso Próprio	5.191.503,10	5.405.461,56
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos	4.395.235,42	4.569.475,95
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	796.267,68	835.985,61
Imobilizados de Uso Próprio	2.561.279,15	2.807.119,75
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos	2.248.140,49	2.389.818,70
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	313.138,66	417.301,05
Imobilizações em Curso	-	8.768,00
Intangível	122.153,14	243.006,28
TOTAL DO ATIVO	70.358.332,87	50.380.377,10

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Balanco Patrimonial - Passivo

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
BALANÇO PATRIMONIAL LEVANTADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019
(VALORES EM R\$)

PASSIVO	2020	2019
PASSIVO CIRCULANTE	27.284.659,46	25.980.709,37
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17.129.192,68	16.480.502,64
Provisão de Prêmios/Contraprestações Não Ganhas - PPCNG	2.334.237,70	2.212.198,48
Provisão para Remissão	563.943,42	235.723,69
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	1.236.289,09	1.401.506,72
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços	8.523.963,30	6.382.158,25
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	4.470.759,17	6.248.915,50
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	3.570.466,73	4.016.030,42
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	2.186.108,99	2.030.531,57
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	1.384.357,74	1.985.498,85
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos Saúde da Operadora	832.451,01	177.830,71
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	2.611.075,25	2.516.768,51
Débitos Diversos	3.085.485,78	2.740.697,82
Conta-Corrente de Cooperados	55.988,01	48.879,27
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	8.058.560,89	1.057.385,30
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	1.149.352,90	468.807,60
Provisão para Remissão	987.233,68	306.688,38
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	162.119,22	162.119,22
Provisões	6.625.206,17	493.577,70
Provisões para Ações Judiciais	6.625.206,17	493.577,70
Débitos Diversos	284.001,82	95.000,00
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	35.015.112,52	23.342.282,43
Capital Social	24.699.931,90	21.293.731,22
Reservas	7.104.312,64	2.634.900,72
Reservas de Reavaliação	1.311.911,30	1.373.428,82
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	5.792.401,34	1.261.471,90
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	3.210.867,98	(586.349,51)
TOTAL DO PASSIVO	70.358.332,87	50.380.377,10

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstração dos Resultados dos Exercícios

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 (VALORES EM R\$)		
DESCRIÇÃO	2020	2019
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	134.112.115,48	134.503.212,79
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	137.122.571,61	136.073.060,21
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	138.131.336,64	136.202.726,14
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(1.008.765,03)	(129.665,93)
Receita com Administração	-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(3.010.456,13)	(1.569.847,42)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(100.211.871,55)	(125.576.058,90)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(101.990.027,88)	(123.519.402,16)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	1.778.156,33	(2.056.656,74)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	33.900.243,93	8.927.153,89
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	524,27	2.070,00
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	9.522.673,24	7.013.102,03
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	(24.987,46)	(261.325,16)
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	9.546.850,02	7.038.733,27
Outras Receitas Operacionais	810,68	235.693,92
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(956.511,27)	(793.634,49)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora	(737.398,11)	(805.043,93)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(280.994,59)	(435.764,22)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(519.301,74)	(390.677,00)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	62.898,22	21.397,29
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	(20.367.460,31)	(7.518.564,78)
RESULTADO BRUTO	21.362.071,75	6.825.082,72
Despesas de Comercialização	(469.536,90)	(561.996,75)
Despesas Administrativas	(10.124.952,22)	(10.854.328,33)
Resultado Financeiro Líquido	963.760,34	3.375.583,03
Receitas Financeiras	2.322.815,27	3.574.903,98
Despesas Financeiras	(1.359.054,93)	(199.320,95)
Resultado Patrimonial	644.597,13	629.309,82
Receitas Patrimoniais	646.446,66	647.984,51
Despesas Patrimoniais	(1.849,53)	(18.674,69)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	12.375.940,10	(586.349,51)
Imposto de Renda	(2.937.073,82)	-
Contribuição Social	(1.073.273,12)	-
RESULTADO LÍQUIDO	8.365.593,16	(586.349,51)

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstração dos Resultados dos Atos

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DOS ATOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 (VALORES EM R\$)				
DESCRIÇÃO	ATO			Total
	Principal	Auxiliar	Não cooperativo	
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	38.298.839,26	89.040.911,84	6.772.364,38	134.112.115,48
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	39.204.065,82	90.997.338,90	6.921.166,89	137.122.571,61
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	39.492.477,06	91.666.775,98	6.972.083,60	138.131.336,64
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(288.411,24)	(669.437,08)	(50.916,72)	(1.008.765,03)
Receita com Administração	-	-	-	-
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(905.226,56)	(1.956.427,06)	(148.802,51)	(3.010.456,13)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(28.651.102,16)	(66.502.644,54)	(5.058.124,85)	(100.211.871,55)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(29.159.486,43)	(67.682.665,39)	(5.147.876,06)	(101.990.027,88)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	508.384,27	1.180.020,85	89.751,21	1.778.156,33
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9.647.737,10	22.538.267,30	1.714.239,53	33.900.243,93
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	149,89	347,92	26,46	524,27
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	4.891.289,39	4.304.024,06	327.359,78	9.522.673,24
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	(24.987,46)	-	-	(24.987,46)
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	4.916.045,07	4.303.486,08	327.318,86	9.546.850,02
Outras Receitas Operacionais	231,78	537,98	40,92	810,68
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(287.617,35)	(621.614,95)	(47.278,97)	(956.511,27)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora	(221.731,30)	(479.218,28)	(36.448,53)	(737.398,11)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(84.493,43)	(182.612,00)	(13.889,16)	(280.994,59)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(156.151,00)	(337.482,41)	(25.668,34)	(519.301,74)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	-	-	-	-
Provisão para Perdas Sobre Créditos	18.913,13	40.876,12	3.108,97	62.898,22
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	(6.124.376,23)	(13.236.349,86)	(1.006.734,22)	(20.367.460,31)
RESULTADO BRUTO	7.905.451,50	12.505.456,19	951.164,05	21.362.071,75
Despesas de Comercialização	(469.536,90)	-	-	(469.536,90)
Despesas Administrativas	(3.044.513,93)	(6.579.976,49)	(500.461,80)	(10.124.952,22)
Resultado Financeiro Líquido	255.710,08	658.002,62	50.047,64	963.760,34
Receitas Financeiras	664.369,95	1.541.221,55	117.223,77	2.322.815,27
Despesas Financeiras	(408.659,87)	(883.218,93)	(67.176,13)	(1.359.054,93)
Resultado Patrimonial	645.890,52	(1.201,97)	(91,42)	644.597,13
Receitas Patrimoniais	646.446,66	-	-	646.446,66
Despesas Patrimoniais	(556,14)	(1.201,97)	(91,42)	(1.849,53)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	5.293.001,26	6.582.280,36	500.658,47	12.375.940,10
Imposto de Renda	(1.256.141,78)	(1.562.115,13)	(118.816,90)	(2.937.073,82)
Contribuição Social	(459.022,58)	(570.832,16)	(43.418,38)	(1.073.273,12)
RESULTADO LÍQUIDO	3.577.836,90	4.449.333,07	338.423,18	8.365.593,16

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 (VALORES EM R\$)

DESCRIÇÃO	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	FATES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO	OUTRAS RESERVAS	SOBRAS / (PERDAS) ACUMULADAS	TOTAL
Saldo em 31.12.2018	17.709.411,69	1.224.025,67	295.380,65	1.424.911,46	94.507,45	1.765.016,50	22.513.253,42
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)
Saldo em 31.12.2019	21.293.731,22	1.224.025,67	37.446,23	1.373.428,82	-	(586.349,51)	23.342.282,43
Aumento de Capital por Subscrição	2.662.318,15	-	-	-	-	-	2.662.318,15
Demissão/Exclusão de Associados	(327.457,94)	-	-	-	-	-	(327.457,94)
Realização de Reservas de Reavaliação	-	-	-	(61.517,52)	-	-	(61.517,52)
Utilização Fates	-	-	(37.446,23)	-	-	-	(37.446,23)
Perdas do Exercício	-	(586.349,51)	-	-	-	586.349,51	-
Sobra Líquida do Exercício	-	-	-	-	-	8.365.593,16	8.365.593,16
Destinação Fundo de Reserva - 15%	-	1.204.075,50	-	-	-	(1.204.075,50)	-
Destinação FATES - 5%	-	-	401.358,50	-	-	(401.358,50)	-
FATES Atos não cooperativo	-	-	338.423,19	-	-	(338.423,19)	-
Juros Remuneração Capital	1.177.429,57	-	-	-	-	-	1.177.429,57
IRRF s/ Juros ao Capital	(106.089,10)	-	-	-	-	-	(106.089,10)
Reserva para Margem Solvência	-	-	-	-	3.210.867,99	(3.210.867,99)	-
Saldo em 31.12.2020	24.699.931,90	1.841.751,66	739.781,69	1.311.911,30	3.210.867,99	3.210.867,98	35.015.112,52

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstração de Fluxo de Caixa

UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E DE 2019 MÉTODO DIRETO (VALORES EM R\$)

DESCRIÇÃO	2020	2019
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(2.018.785,71)	(189.147,94)
Recebimentos de Plano Saúde (+)	178.605.309,18	181.013.367,97
Resgate de Aplicações Financeiras (+)	9.556.136,55	11.036.421,71
Outros Recebimentos Operacionais (+)	6.000.792,58	6.051.552,48
Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde (-)	(121.813.239,88)	(147.593.069,01)
Pagamentos de Comissões (-)	(471.869,16)	(557.651,89)
Pagamentos de Pessoal (-)	(11.135.851,52)	(10.480.129,75)
Pagamentos de Pró-Labore (-)	(798.799,12)	(802.443,90)
Pagamentos de Serviços Terceiros (-)	(10.328.247,15)	(11.299.921,26)
Pagamentos de Tributos (-)	(23.436.328,03)	(20.546.372,73)
Pagamentos de Aluguel (-)	(144.605,62)	(113.342,12)
Pagamentos de Promoção/Publicidade (-)	(210.357,69)	(96.285,35)
Aplicações Financeiras (-)	(26.231.389,66)	(4.648.600,00)
Outros Pagamentos Operacionais (-)	(1.610.336,19)	(2.152.674,09)
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(313.285,78)	(499.606,90)
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar (-)	(221.453,16)	(363.348,68)
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros (-)	(91.832,62)	(136.258,22)
FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	1.105.877,07	(25.963,97)
Integralização Capital em Dinheiro (+)	1.121.858,99	-
Pagamentos de Juros e Encargos sobre Emprést./Financiam./Leasing (-)	(15.981,92)	(25.963,97)
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA	(1.226.194,42)	(714.718,81)
(+) Saldo Inicial de Caixa e equivalentes de caixa	1.534.128,47	2.248.847,28
(=) Saldo Final de Caixa e equivalentes de caixa	307.934,05	1.534.128,47
(Redução)/Aumento do Saldo do Caixa e equivalentes de caixa	(1.226.194,42)	(714.718,81)
Ativos Livres no Início do Período (*)	13.005.928,96	13.684.284,20
Ativos Livres no Final do Período (*)	30.738.065,27	13.005.928,96
Aumento/(Diminuição) nas Aplic. Financ. - Recursos Livres	17.732.136,31	(678.355,24)

As Notas Explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos
Conselheiros, Diretores e Cooperados da
UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Linhães-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 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, 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 de Administração, o qual deve ser disponibilizado após a data desse relatório.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório de 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.

Beio 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

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:

Beio 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

- 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 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, 05 de fevereiro de 2021.



BAUER AUDITORES ASSOCIADOS
CRCMG 6427

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

Beio 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



www.unimedno.com.br
Av. Augusto Calmon, 2050
29900-060 Colina, Linhares - ES
T. (27) 2103-6660



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 2020. 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/ES, 18 de fevereiro de 2021.

Alexandre Cruz Favarato

Caroline Cruz Terra

Fabiano da Silva Bortot

Kaio Seglia Nicolau

Oswaldo Oliveira Almeida

Tulio Vassallo Rocha



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 37.177-7

Sumário GRI

	Indicador	Tema	Página
102-50	Período coberto pelo relatório	Práticas de relato	5
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI		5
102-51	Data do último relatório		5
102-52	Ciclo de emissão de relatórios		5
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório		5
102-56	Verificação externa		5
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Práticas de relato	6
102-47	Lista de tópicos materiais		6
102-40	Lista de partes interessadas	Engajamento das partes interessadas	6
102-42	Lista de tópicos materiais		6
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas		6
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas		6
103-1	Esclarecimento dos assuntos e seus limites	Forma de Gestão	10
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Práticas de relato	11

	Indicador	Tema	Página
102-12	Iniciativas externas	Perfil da Organização	11
102-13	Participação em associações		11
102-48	Reformulação de informações	Práticas de relato	11
102-49	Alterações do escopo e lites		11
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	Perfil da Organização	12
102-1	Nome da organização	Perfil da Organização	14
102-3	Localização da sede		14
102-4	Localização das operações		14
102-5	Propriedade e forma jurídica		14
102-7	Parte da organização		14
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Perfil da Organização	17
102-6	Mercados atendidos	Perfil da Organização	18
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil da Organização	20
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		20
102-18	Estrutura de governança	Perfil da Organização	21

	Indicador	Tema	Página
102-19	Delegação de autoridade	Perfil da Organização	22
102-20	Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais		22
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês		22
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança		22
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança		22
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		22
102-33	Comunicação de preocupações críticas	Governança	22
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Ética e Integridade	24
103-2	Forma de gestão e seus componentes	Forma de Gestão	24
103-3	Avaliação da forma de gestão		24
102-25	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Governança	24
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho Econômico	34
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Perfil da Organização	38
102-41	Acordos de negociação coletiva	Engajamento das partes interessadas	39
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Emprego	40

	Indicador	Tema	Página
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	Emprego	40
401-3	Licença maternidade/paternidade	Emprego	40
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	Relações Trabalhistas	41
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	Saúde e Segurança no Trabalho	42
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	Saúde e Segurança no Trabalho	46
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Saúde e Segurança no Trabalho	46
403-4	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos		46
202-01	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	Presença de Mercado	46
202-02	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local		46
405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	Diversidade e Igualdade de oportunidades	47
404-1	Médias de horas de treinamento por ano, por empregado	Treinamento e educação	48
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Diversidade e Igualdade de oportunidades	52
412-2	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	Avaliação em Direitos Humanos	52

	Indicador	Tema	Página
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não discriminação	52
102-9	Cadeia de fornecedores	Perfil da Organização	60
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Práticas de compras	61
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Avaliação Social de fornecedores	61
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Energia	63
303-1	Consumo de água por fonte	Água	63
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Comunidades Locais	65
102-10 102-9	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores Cadeia de fornecedores	Perfil da Organização	81
417-1 417-2 417-3	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	Marketing e Rotulagem	86 86 86
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	Materiais	93
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Privacidade do cliente	98



ANS nº 37.177-7