

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Linhares, 16 de fevereiro de 2017.

A Unimed Norte Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico, com 26 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.

### ETICA E DIGNIDADE

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

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

**Missão** - Promoção de solução em saúde com qualidade e segurança, valorizando clientes, cooperados, colaboradores com ética e sustentabilidade.

**Visão** - Ser reconhecida como a maior e melhor organização de saúde suplementar do Norte do Espírito Santo até 2021.

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

## ESTRUTURA

Em sua estrutura conta com Hospital Próprio - Hospital Unimed Norte Capixaba, Ambulatórios localizados no município de São Mateus e Linhares, e três lojas de atendimento, em Linhares, em São Mateus e em Nova Venécia.

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

## REDE COOPERADA E CREDENCIADA

Contamos com 310 médicos cooperados (sendo que destes 295 estão em plena atuação, os 15 restantes estão afastados por diversos motivos), além dos Cooperados contamos com uma rede de 74 prestadores de serviços.

Para estreitar cada vez mais o relacionamento com os médicos Cooperados a Unimed Norte Capixaba no ano de 2016 iniciou as Palestras de Educação Continuada com os seguintes temas: Zika Vírus, Dengue e Chikungunya, RDC 36 - Segurança do Paciente, Atendimento ao Cliente e Oxigenoterapia Hiperbárica.

Foi disponibilizado também a Rede Credenciada o 1º Ciclo de Palestras da Melhoria Continua da Qualidade com os Temas abaixo: Atendimento ao Cliente, RDC 36 - Segurança do Paciente. O intuito da Cooperativa é assegurar que nossos credenciados estejam preparados para atender nossos beneficiários com qualidade.

## NOSSOS PRODUTOS

Para melhor atender seus clientes e o público da região Norte do Espírito Santo a Unimed Norte Capixaba possui vários produtos para comercialização, tais como:

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 Vida Max - Coletivo por Adesão; Plano de abrangência Estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.

## DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

No ano de 2016, a economia Brasileira continua mergulhada em incertezas e acumulou recordes negativos. Vivemos aumento do desemprego e redução de renda dos trabalhadores, impactando assim na quantidade de beneficiários de nossa cooperativa e pela primeira vez desde 2002, a saúde suplementar obteve uma redução de beneficiários, fechando 2016 com 31.325 vidas.

O cenário econômico interrompeu o crescimento da carteira de clientes da Unimed Norte Capixaba, mas a solidez econômico-financeira da Cooperativa assegurou resultados positivos no ano.

Em relação a área financeira da Unimed Norte Capixaba, as contas estão devidamente auditadas e em um nível satisfatório. Em 2016, a Unimed gerou uma receita bruta de R\$ 85.328.867 e despesa administrativa atingiu 14,18%, destacando um resultado de sobras de R\$ 284.419.

As sobras líquidas apuradas no ano de 2016, segundo estatuto Social da Unimed Norte Capixaba, serão distribuídas aos cooperados, na proporção das operações que realizarem com a Cooperativa, após a aprovação do Balanço Patrimonial pela Assembleia Geral, salvo decisão diversa desta.

## SERVIÇOS PRÓPRIOS

Em 2016, nosso Hospital e Centro Diagnóstico somou um total de 51.306 atendimentos, entre urgências, emergências e pequenos procedimentos, consolidando a força de nossa marca. Além disso, possuímos 02 estruturas, o Espaço Unimed localizado em Linhares e Ambulatório em São Mateus, atingiram a marca de 31.784 consultas.

## COLABORADOS

Em 2016, a Unimed Norte Capixaba contou com um quadro composto por 307 colaboradores, sendo 254 mulheres e 53 homens. Foram admitidos 82 colaboradores em 2016. O município de Linhares se destaca com o maior registro de contratações em 2016, sendo 38 novas admissões na Operadora, 3 admissões no escritório de São Mateus e 1 admissão no escritório de Nova Venécia. O Hospital Unimed Norte Capixaba contabilizou um total de 40 admissões.

A equidade de oportunidades e remuneração é uma marca da Unimed Norte Capixaba. O número de colaboradoras mulheres é maior, representando 82,74% 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.

Além dos direitos garantidos pela CLT, que são atendidos com rigor, a Unimed Norte Capixaba se preocupa em oferecer benefícios diferenciados, que ajudam a valorizar o colaborador e aumentam a sua satisfação no ambiente organizacional. Na lista de benefícios extras estão: plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge e filhos), Plano Odontológico para os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge e filhos), Seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, auxílio-creche para filhos com até 3 anos, tíquete-alimentação.

A cooperativa dispõe também de outras vantagens, como convênios com clubes, faculdades, centros de estética, restaurantes e farmácias. Já entre os benefícios legais, integralmente oferecidos pela cooperativa, estão: 13º salário, vale-transporte, férias, salário-família, salário-maternidade e concessão de uma hora diária da jornada de trabalho da colaboradora para amamentação (até o sexto mês do bebê).

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, há 11 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 3,58% do total de colaboradores. Possuímos quatro grupos: CIPA ; CCIH (1 colaborador); Núcleo de Atenção à Saúde; Núcleo de Saúde Ocupacional (1 colaborador)

Na Unimed Norte Capixaba um total de 15 colaboradores compõe o grupo que melhora contínua. Desse total, 06 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos (seis mulheres), e 09 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade (5 mulheres e 4 homens).

Na Ouvidoria Interna não há registro de nenhuma reclamação, em 2016, dos colaboradores por supostas violações dos direitos humanos e da legislação trabalhista. Já no âmbito judicial e administrativo, foram movidas 2 ações trabalhistas, sendo uma solucionada em 2016.

## TREINAMENTOS E PROGRAMAS

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

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, visando assim a integrar o novo colaborador à cultura organizacional da Unimed, transmitindo-lhes a missão, visão e os valores da empresa; informar normas e procedimentos organizacionais e facilitar a adaptação e o relacionamento interpessoal com os diversos setores.

A Unimed Norte Capixaba, também implantou o programa Gestão de Pessoas por Competências, elaborado pela Unimed do Brasil. A partir da implantação desse projeto, a cooperativa conseguiu obter dados importantes para o planejamento de pessoas, processos, projetos e carreiras. Também foi possível compreender com clareza o desempenho dos colaboradores e obter o direcionamento concreto para ações de melhorias em relação a itens como carreira, remuneração, treinamento e desenvolvimento.

Foi implantado em 2016 o Programa de Preparação para Aposentadoria no ano de 2016, a fim de auxiliar os colaboradores na reflexão e construção de uma nova etapa muito esperada em sua vida, tendo como foco principal o ser humano e suas relações sociais. O público-alvo deste programa são colaboradores que estão a cinco anos do tempo de se aposentar ou que tenham mais de dez anos de contribuição ao INSS.

A dinâmica de trabalho deste projeto está sendo composto por palestras e encontros com orientações e atividades que abordam os temas: Gestão Financeira; Aspectos Psicossociais; Qualidade de Vida; Pós carreira; Planejamento Futuro.

## PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

Na busca de alcançar as certificações ISO 9001:2015 e RN nº 277, foi realizada a primeira Semana da Qualidade nos dias 07 a 12 de novembro de 2016, o evento foi em comemoração ao Dia Mundial da Qualidade, uma data criada pela Organização das

Nações Unidas - ONU que é celebrada na 2ª quinta-feira de novembro. O objetivo foi promover a cultura da qualidade, internalizar conceitos importantes, aperfeiçoar o aprendizado e envolver as pessoas.

## PRÁTICA DE COMPRAS

Atualmente a Unimed 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, meio ambiente, qualidade, parceria comercial e legalidade sanitária.

As qualificações são conduzidas pelo Núcleo de Compras e Suprimentos (NCS), por meio dos Supervisores de Contrato, pela Analista de Atendimento ao Cooperado e Relacionamento com a Rede Credenciada (ACR), pelo Diretora Gestão Operacional (DGO) e pelo Diretor Presidente (DPR), utilizando-se de fichas de padronizadas e validadas junto à Supervisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Á respeito das parcerias firmadas pela Unimed Norte Capixaba em 2016, 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.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

Consumo Consciente da Energia, a água e energia elétrica utilizadas pela Cooperativa é proveniente da rede pública. O Hospital Unimed possui gerador de energia que são acionados automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública. Em 2016, o consumo de energia elétrica foi de 33.495.60 kwh e o consumo de água foi de 145.8 m<sup>3</sup>.

## COMUNIDADES LOCAIS

No quesito Comunidades Locais em 2016 a Unimed Norte Capixaba através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde desenvolveu ações de promoção a saúde dentro dos programas: Viver bem e Viver Bem nas Empresas durante todo ano.

O Programa Viver bem é um programa destinado ao público idoso, que ocorre em grupo, com periodicidade mensal, sempre no auditório da Unimed, abordando temas de saúde contribuindo para a prevenção e promoção a saúde.

Já o Programa Viver bem nas Empresas é destinado a empresas que são nossos clientes, voltado para saúde do trabalhador, focando sempre na promoção e saúde desses indivíduos, identificando riscos e prevenindo-os. O Programa Viver bem os temas, número de participantes desse programa entre os meses de abril 2016 a dezembro 2016, foram:

## OUIDORIA

Ouvidoria - A Unimed Norte Capixaba implantou desde 2014 a Ouvidoria, canal de comunicação externa que tem como meta ampliar o diálogo com o público externo. O canal é dedicado a receber, registrar e dar encaminhamento às demandas recebidas. Os canais de acesso às ouvidorias estão abertos através de e-mail e telefone disponibilizados no site [www.unimednc.com.br](http://www.unimednc.com.br), ou mesmo pessoalmente, onde o cidadão expõe suas cobranças, com todos os detalhes, que permitam ao ouvidor encaminhar aos setores competentes e junto com eles, seguir passo a passo o andamento do serviço e retornar ao solicitante a resolução do problema

## RECONHECIMENTO

Foi concedido a Unimed Norte Capixaba o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade - Edição 2016 pela Unimed do Brasil. A certificação integrou aspectos da governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros, de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Aliados a essa perspectiva, novos



requisitos, especialmente o equilíbrio econômico-financeiro, foram considerados para o resultado final.

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

Telmo Henrique Fiorott  
Diretor - Presidente  
CPF: 997.543.477-00

Arthur Luiz Magnago Heleodoro  
Diretor de Operações  
CPF: 704.931.627-04