

## Coopercon entre as melhores cooperativas em gestão do PAÍS



Dr. Eduardo José Costa  
Diretor Financeiro

Dr. Guilherme Lacerda de Almeida  
Diretor Presidente

A **Coopercon** foi a vencedora do Prêmio Sescop Excelência de Gestão e conquistou a faixa **Ouro**. O programa realizado pelo Sistema Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo, em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), foi baseado no Modelo de Excelência de Gestão (MEG), metodologia disseminada pela FNQ para auxiliar empresas de todos os portes e setores na busca pela excelência da gestão.

A cerimônia foi realizada no dia 17 de novembro, na capital federal, Brasília. Na oportunidade, a **Coopercon** esteve representada pela sua Diretoria, que juntos comemoraram e agradeceram a todos os cooperados e colaboradores, enfatizando que a premiação veio coroar um ciclo de gestão pautado por comprometimento e profissionalismo, gerando bons resultados com eficiência administrativa, econômica e social.

Das 6.827 cooperativas do país, 763 cooperativas participaram do programa, sendo que 246 foram inscritas para o prêmio por serem referência em gestão e governança, 32 delas se destacaram nesse caminho da profissionalização dos negócios e do melhor retorno aos cooperados.

Foram premiadas pelas suas boas práticas, classificadas em três troféus: Ouro, Prata e Bronze. A premiação busca auxiliar a cooperativa a vencer desafios, preparando-as para o mercado competitivo com o foco em gestão.

### **COOPERCON mantém a Certificação ISO 9001:2008**



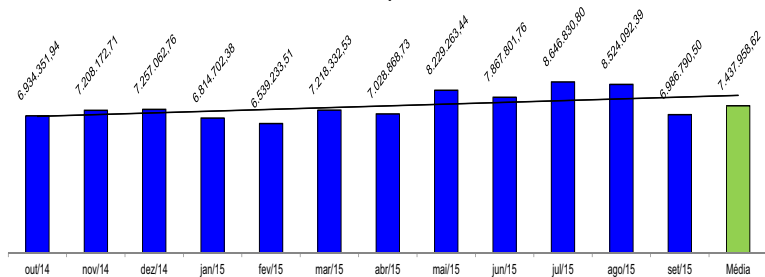
**NOS DIAS 02 e 03 DE JUNHO 2015, A COOPERCON PASSOU PELA AUDITORIA DE MANUTENÇÃO DA ISO 9001:2008** completou-se oito anos de certificação na norma, passando novamente por uma auditoria minuciosa em todos os processos da cooperativa. A ISO 9001 é uma norma internacional que apresenta requisitos para Gestão da Qualidade, com o objetivo de aumentar de modo mensurável a qualidade dos serviços prestados aos cooperados, colaboradores e operadoras de plano de saúde. Isso é feito por meio do atendimento de suas necessidades, além de certificar a eficiência dos processos envolvidos na cooperativa, sendo que essas pessoas ganham não apenas com a padronização dos serviços, mas também com a qualidade deles.



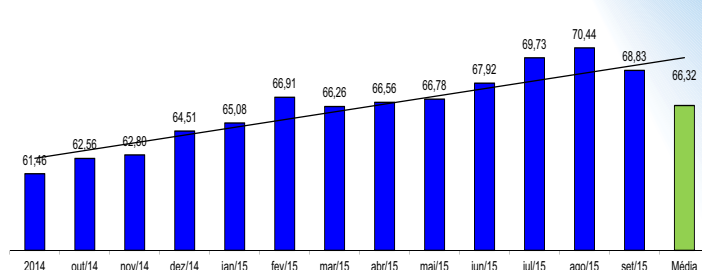
# Indicadores de qualidade:

A **Coopercon** está sempre buscando atender seus cooperados, melhorando seus processos, criando ações constantemente monitoradas por meio de indicadores. Confira os resultados nos gráficos abaixo.

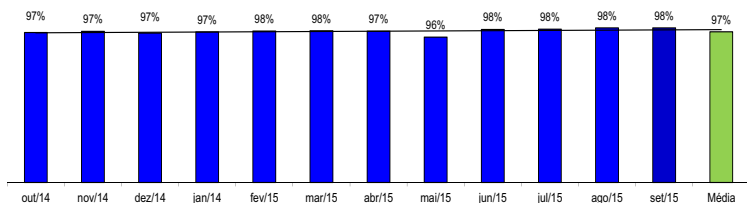
Valor Repassado



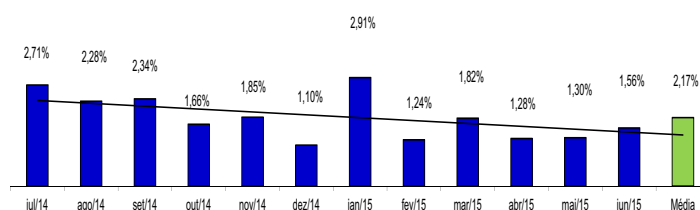
Ticket médio das consultas negociadas.



Porcentagem em valor de contas entregue na competência



Porcentagem de Glosa



## Sua cooperativa é você quem faz: Pesquisa de Satisfação de Cliente Cooperado 2015

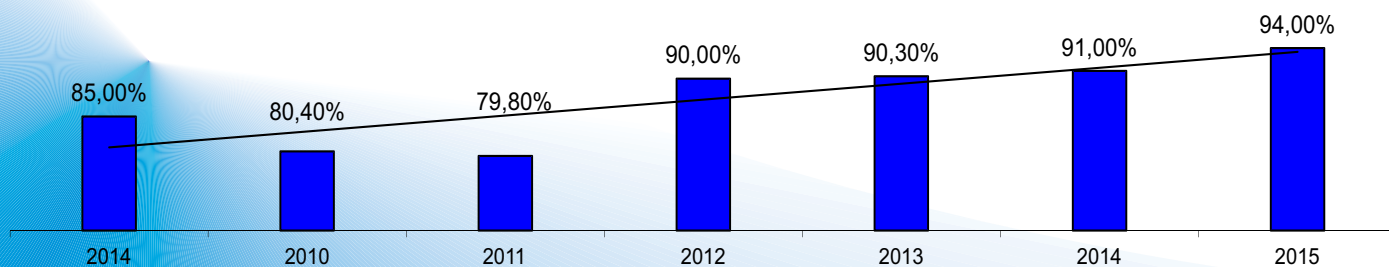
Em busca da melhoria contínua, nos meses de Setembro/15 e Outubro/15 foi realizada a pesquisa de opinião, que tem o intuito de mensurar o índice de satisfação do cliente cooperado. Os requisitos questionados abrangem pontos importantes como qualidade, transparência, segurança nos repasses, comunicação e gestão da **Coopercon**.

O **resultado da pesquisa** que tem como referência o ano de **2015**, quando alcançou o índice de **satisfação de 94%** (ver gráfico).

Os resultados demonstram o comprometimento constante em evoluir e o reconhecimento de nossos clientes.

Agradecemos a participação de cada cooperado!

Satisfação de Cliente COOPERADO





## Cooperado, nosso foco é você!

A **Coopercon** iniciou no mês de Junho de 2015, na sede da cooperativa, o ***Café com a Diretoria*** com intuito de proporcionar uma tarde agradável e ficar ainda mais próximo de você cooperado, ouvindo e trocando ideias e informações. Não deixe de participar toda última quarta-feira do mês às 16h. A Diretoria aguarda você!

## Atenção: Retenção do INSS

Mantenha atualizada sua declaração de retenção do **INSS** em outros locais junto à **Coopercon**. Informamos que é de responsabilidade do cooperado informar à cooperativa toda e qualquer mudança nos valores e locais onde seu **INSS** pessoa física é retido, sendo que, caso não seja condizente com a realidade, o cooperado poderá responder penalmente pela informação repassada.

Fique atento todas as vezes que deixar de atender em cada local de trabalho e quando passar a receber como pessoa jurídica.

## CONHEÇA nossos serviços



1. Negociação, faturamento, recebimento de honorários médicos, incluindo revisão para pagamento das glosas, que em muitos casos são indevidas.
2. Recebimento e repasse de todo e qualquer procedimento que o cooperado negocie para receber do paciente “particular”.
3. A **Coopercon** disponibiliza para os seus cooperados horários para atenderem na Clínica própria da cooperativa, que é sua também.
4. Tributos: Oferecemos ao cooperado (sem custo algum), um estudo tributário de suas fontes pagadoras, sendo o objetivo a orientação sobre finanças.

### Uma clínica pronta espera por você

Venha conhecer a Clínica da **Coopercon**, localizada no bairro São Joaquim, próximo ao Cabral, na região da Ressaca, que espera por você cooperado(a).

Informações sobre horários disponíveis: (31)3355-0851 ou 8449-6668, falar com Flávia.

## INFORME-SE COOPERCON

Fiquem por dentro de tudo que acontece na **Coopercon**. Para receber o informativo virtual da cooperativa, mantenha seu cadastro atualizado.

Para atualização dos dados, acesse: [www.coopercon.coop.br](http://www.coopercon.coop.br)

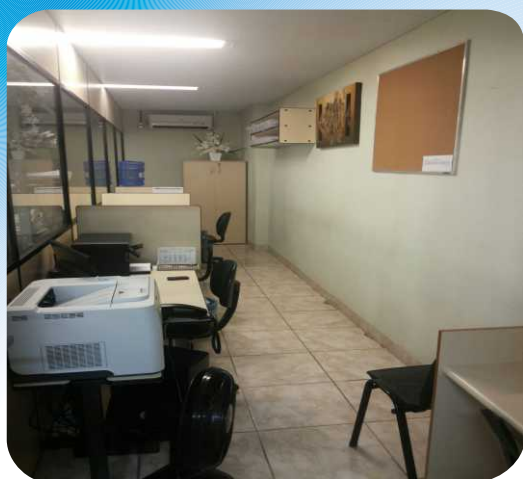
## LANÇAMENTO COOPERCON 2015 FAR - FUNDO ANTECIPADOR DE REPASSE

A **Coopercon** criou em 2015 o Fundo Antecipador de Repasse (FAR) visa garantir ao médico cooperado o recebimento de seus honorários, antecipando repasses que não puderam ser realizados por inadimplência de algumas operadoras.

Os critérios de utilização do FAR foram criados pela diretoria da **Coopercon** e aprovados em Assembléia Geral Ordinária realizada no dia 24 de março de 2015.

Informações pelo telefone: (31) 3353-4800 (Tânia, Marccone ou Daniela).





## Faturamento de honorários médicos em SETE LAGOAS

A **Coopercon** informa que iniciou no dia 01 de agosto de 2015, o faturamento dos convênios dos médicos já cooperados à **Coopercon** que trabalham na Irmandade de Nossa Senhora das Graças em Sete Lagoas.

A **Coopercon** está em constante acompanhamento dos atendimentos realizados dentro do hospital, com objetivo da cobrança ser efetuada corretamente dentro da competência e com menor prazo para pagamento, estamos participando de várias reuniões no hospital com foco na melhoria contínua dos processos.

Você Cooperado, pode acessar no site da cooperativa, [www.coopercon.coop.br](http://www.coopercon.coop.br), e consultar o seu demonstrativo de pagamento na área exclusiva do cooperado.

Aproveitamos para comunicar que estamos instalados ao lado do faturamento do hospital, onde uma equipe de colaboradores aguarda por você.

Para mais informações: (31) 3774-9868 ou 3353 4800. Falar com Tânia ou Flaviana.

## Prestação de contas do andamento dos **PROCESSOS JUDICIAIS** junto às operadoras de **PLANOS DE SAÚDE**

AUTOR	RÉU	OBJETO	VALOR DA CAUSA	ATUALIZADO EM 10/2015
COOPERCON	Vitae Serviços Assistencias Ltda.	Cobrança de Prestação de serviços médicos.	R\$ 160.067,05 (Agosto/2014)	Ação distribuída dia 04/08/2014. Despacho publicado dia 25/09/2014 - determinação citação Ré. Publicação 03/02/15: intimação da autora para se manifestar sobre devolução de mandado de citação não cumprido (não efetivação citação em decorrência do fato de que foi informado ao oficial de justiça de que o representante legal da Ré não se encontrava no endereço no momento. Intimação Autora dia 15/05/15 para se manifestar sobre nova tentativa infrutífera de citação da Ré, haja vista ter se mudado do local anteriormente localizada. Petição protocolada dia 22/05/15 almejando edificação de prazo por 15 dias para localização de novo endereço da ré. Citação da Ré efetivada. Petição juntada dia 29/09/15. FASE ATUAL: aguarda-se conclusão dos autos ao Juiz para prosseguimento do feito.
COOPERCON	Minas Center Med Ltda.	Cobrança de Prestação de serviços médicos.	R\$ 685.695,72 (Setembro/2014)	Ação distribuída dia 28/01/15. Mandado de citação da ré dirigido à Central de Mandados dia 11/02/15. Citação da Ré efetivada. Petição protocolada dia 06/04/15: impugnação à contestação. Petição protocolada dia 04/05/15: especificação de provas - requerimento realização prova pericial. FASE ATUAL: autos conclusos Juiz dia 12/05/15 para decisão acerca do requerimento de realização de prova pericial.
COOPERCON	Casa de Saúde São Bernardo S/A	Cobrança de Prestação de serviços médicos.	R\$ 14.997,26 (Abril/2014)	Ação distribuída dia 22/04/2014. Rito sumário - audiência de conciliação designada para o dia 13/05/2015, às 15:30hs. Publicação dia 08/04/15: redes designação da audiência para o dia 17/11/15, às 15:00hs., diante de férias do Juiz no período anteriormente designado. Petição protocolada dia 13/04/15: pedido de conversão do rito sumário para ordinário em decorrência da longínqua data designada para a audiência. Pedido deferido, deferindo-se a conversão do rito do sumário para o ordinário, determinando-se a expedição de carta de citação em face da Requerida. FASE ATUAL: aguarda-se cumprimento da citação da Ré-expedição de carta citatória dia 21/07/2015.
COOPERCON	Fundação Santa Casa	Cobrança de Prestação de serviços médicos.	R\$ 226.676,70	R\$ 226.676,70 - Recebido e Repassado em 19/05/2015.

## NÃO DEIXE DE RECADASTRAR SEUS DADOS

Para atender ao E-Social, projeto do Governo Federal que irá unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados, estamos realizando o recadastramento de todos os cooperados. Faça o seu recadastramento agora mesmo, mantenha seus dados atualizados e ganhe tempo.

O processo é simples e rápido!

**Acesse [www.fencom.com.br](http://www.fencom.com.br), clique em Demonstrativo de Pagamento, recadastrar agora.**

### JORNAL DA COOPERCON

-Diretor Presidente  
Dr. Guilherme Lacerda Almeida  
-Diretor Administrativo  
Dr. Ricardo Pinheiro Figueiredo  
-Diretor Financeiro  
Dr. Eduardo José da Costa

Tiragem: **2500 Exemplos**  
Impressão: **Imprimaset**

Coopercon - Cooperativa de Trabalho Médico e Atividades Afins do Estado de Minas Gerais  
Av. João César de Oliveira, 2705 sl 201 - Eldorado - Contagem - MG  
Telefax: (31) 3353-4800 [www.coopercon.coop.br](http://www.coopercon.coop.br)

