

Relatório de Sustentabilidade

2012

Juntos
somos
mais.





DR. MÁRCIO DE OLIVEIRA ALMEIDA



DR. REMEGILDO GAVA MILANEZ



DR. MARCUS VINICIUS AZEVEDO TANURE



DR. LUIZ CARLOS PAIER



DR. MÁRIO TIRONI JUNIOR



Mensagem do presidente



Nunca se falou tanto em sustentabilidade como na era atual, que vive o desafio da urgência de se buscar de maneira contínua o equilíbrio entre as relações econômicas, sociais e ambientais para garantir o futuro e a estabilidade do planeta. Trata-se de uma questão complexa, tanto nos conceitos como nas práticas, mas que dita as tendências em qualquer atividade e, por isso, precisa ser abordada e exercitada desde já em todas as suas variáveis.

A Unimed Vitória, enquanto Cooperativa regida por princípios universais como a cooperação, a união, a participação e a responsabilidade social, fez da sustentabilidade um compromisso estratégico de desenvolvimento. Este é um caminho viável e indispensável para cumprir seus objetivos no atendimento à saúde, na valorização dos médicos e na construção de um mundo melhor e mais justo.



O Valor Compartilhado aplicado na Unimed Vitória prima pela soma de esforços de todos os stakeholders da Cooperativa, comprometidos com objetivos convergentes.



Este Relatório Anual de Sustentabilidade, que visa apresentar os resultados da Organização no exercício de 2012, foi editado dentro do conceito de “Valor Compartilhado”, cujos fundamentos vêm transformando o pensamento administrativo em todo o mundo. De acordo com esta tendência, as políticas, as formas de gestão e os processos operacionais para aumentar a competitividade de uma empresa devem também incluir a melhoria das condições socioeconômicas nas regiões onde ela está inserida, compartilhando valores e resultados.

O Valor Compartilhado aplicado na Unimed Vitória prima pela soma de esforços de todos os stakeholders da Cooperativa, comprometidos com objetivos convergentes. Em sintonia com este princípio, por meio deste documento, a Cooperativa mostra que a sua gestão busca resultados para a Organização e também para a melhoria da comunidade, sendo, portanto, um elo de equilíbrio, distribuição de oportunidades e desenvolvimento coletivo. O símbolo da soma será observado em todo o material, reforçando a forma como a Cooperativa trabalha no desenvolvimento de suas ações.

“

Tivemos muitos desafios, e os superamos com ações gerenciais corajosas. Isto foi fundamental, tanto que em 2012 a nossa Cooperativa não sofreu punição da ANS, seja por descumprimento de prazos estabelecidos para atendimento médico, por realização de exames ou internações.

”

Neste Relatório, podemos conferir o quanto avançamos em relação aos anos anteriores e o que temos de desafios para os períodos subsequentes. Uma cooperativa não pode deixar de ser socialmente responsável. Por isso, em 2012, atualizamos vários conceitos voltados para a sustentabilidade, fazendo desse tema um dos nossos focos e vinculando ainda mais os nossos processos, estratégias e governança a esse princípio.



No setor de saúde, que é a nossa atividade fim, são muitas as normas a serem cumpridas e exigidas por órgãos reguladores e fiscalizadores. Em 2012, demos um grande salto na constituição das provisões técnicas determinadas pela Agência Nacional de Saúde (ANS). As reservas técnicas registraram um crescimento de R\$ 23.08 milhões, saltando de R\$ 71.66 milhões em 2011 para R\$ 94.74 milhões em 2012. Contudo, a Cooperativa fechou o ano com ativos garantidores de R\$ 99.11 milhões, ou seja, com R\$ 4.37 milhões a mais frente às provisões técnicas.

Constituímos 100% da reserva Peona (Provisão de Eventos Ocorridos Não Avisados), que refere-se às contas que estão para chegar. Essa reserva, que é a que mais impacta na sustentabilidade da Cooperativa como operadora de serviços de saúde, totalizou R\$ 45.12 milhões no ano. Já a Provisão de Eventos a Liquidar (PESL) somou R\$ 46.99 milhões, enquanto a Provisão de Remissão foi de R\$ 2.63 milhões.

Tivemos muitos desafios, e os superamos com ações gerenciais corajosas. Isto foi fundamental, tanto que em 2012 a nossa Cooperativa não sofreu punição da ANS, seja por descumprimento de prazos estabelecidos para atendimento médico, por realização de exames ou internações. Enquanto algumas tiveram as vendas de planos de saúde suspensas, a Unimed Vitória continuou suas atividades normais, numa clara demonstração de harmonia e equilíbrio entre a sua capacidade instalada, a sua oferta de serviços e as demandas dos usuários.

O ano também foi positivo em outras questões. Registramos crescimento de carteira e faturamento, além dos bons resultados alcançados nas pesquisas de satisfação, principalmente do cliente. Porém, da mesma forma em que conquistamos e vencemos etapas, também nos deparamos com novos desafios. Eles estão contemplados no Planejamento Estratégico para o período 2012 a 2015, que se desdobra em projetos e ações social, ambiental e econômica tendo como alvo a sustentabilidade do negócio.

No ano de 2012, os clientes avaliaram os serviços prestados pela Unimed Vitória, de forma geral, como “ótimo”, com pontuação média de 8,5. Os clientes deram ênfase para a quantidade e a qualidade de laboratórios, os hospitais e médicos credenciados e a agilidade nas autorizações de internações. No Cias, os destaques foram a competência dos médicos e da equipe de Enfermagem e a clareza nas informações disponíveis para o paciente.

Além de medidas já em fase de implementação, como os investimentos em medicina preventiva, a verticalização de recursos como estratégia de negócios e as mudanças na governança para democratizar ainda mais a gestão, temos outros objetivos principais: melhorar a remuneração dos cooperados, nossa prioridade, e investir na área de atendimento, com a ampliação do Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) e a oferta de mais leitos hospitalares.

Buscando a interação e estimulando a participação, mantemos múltiplos canais de diálogo, informação e transparência, que oferecem aos nossos públicos a oportunidade de propor, interagir e acompanhar as nossas ações e resultados. Este Relatório faz parte desse conjunto de ferramentas que, somadas, vêm contribuindo para a posição de liderança da Unimed Vitória no mercado da saúde, respeitando a ética e os princípios que norteiam uma instituição democrática, transparente e respeitada.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Márcio de Oliveira Almeida
Diretor-presidente da Unimed Vitória



Sumário

Apresentação	06
Índice Remissivo GRI	07
Missão, visão de futuro e valores	08
Abordagens de gestão	10
Perfil organizacional	17
Planejamento estratégico	28
Cenário e riscos	37
Principais desafios do setor	38
Governança	51
Desempenho Econômico	61



Sinistralidade

64

Aumento da presença no mercado

68

Desempenho ambiental

75

Desempenho social

89

Visão de futuro

117

Parâmetros para o Relatório

120

Definição dos temas

122

Matriz de materialidade

123

Engajamento dos stakeholders

127

Balanço Social

135

Apresentação

O Relatório de Sustentabilidade 2012 – Unimed Vitória foi baseado na metodologia da entidade holandesa GRI (Global Reporting Initiative), reconhecida mundialmente por estabelecer as melhores práticas de comunicação de estratégia e performance para as organizações, seguindo critérios e parâmetros de transparência, eficiência e comparabilidade.

Este é o quarto Relatório produzido com este método dentro do objetivo de demonstrar a sustentabilidade das ações e resultados da Unimed Vitória em 2012. Para isso, a Cooperativa utiliza os grupos de indicadores da GRI, que são apontados em um índice remissivo.

A função deste índice é demonstrar a abordagem dos temas relevantes da metodologia e facilitar a consulta pelos diferentes públicos da Unimed Vitória, identificando os assuntos e os números das páginas de cada um deles.

Conceito

Para esta edição, o conceito editorial e a estética do Relatório foram criados dentro do tema “Valor Compartilhado”, que consiste na conexão do êxito da Unimed Vitória ao progresso social. O objetivo é mostrar que a relação entre a Cooperativa e o consumidor busca gerar valor econômico, de forma a proporcionar também valor para a sociedade, com resultados importantes para o equilíbrio social, ambiental e econômico a longo prazo.

O tema “Valor Compartilhado” traz um novo olhar sobre a forma de alcançar resultados econômicos por uma organização, uma tendência no mundo moderno. O desempenho das empresas é redefinido, incorporando-se também a responsabilidade social. Em sintonia com esse cenário, a Unimed Vitória, ao optar por esse conceito para o Relatório de Sustentabilidade 2012, revela a sua preocupação com o bem-estar social, com o crescimento econômico tanto da Cooperativa como dos seus stakeholders e com a valorização dos profissionais e das comunidades diretamente ligadas a ela.

Índice Remissivo GRI ^{3.12}

INDICADORES	PÁGINA
Abordagens de Gestão	10
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1	01 e 02
1.2	37
2. PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1	13
2.2	22
2.3	24 e 25
2.4	13
2.5	25
2.6	13 e 20
2.7	23
2.8	13
2.9	25, 29, 32 e 38
2.10	108
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
Perfil do Relatório	
3.1, 3.2, 3.3, 3.4	120
Escopo e limite do Relatório	
3.5	122
3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11	121
Sumário do conteúdo do GRI	
3.12	07
Verificação	
3.13	12
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO	
Governança	
4.1	51, 52 e 53
4.2	20 e 53
4.3	20
4.4	21, 51 e 52
4.5	20
4.6	21 e 51
4.7	53 e 57
4.8	08
4.9	28
4.10	21
Compromisso com iniciativas externas	
4.11	127
4.12	112
4.13	108
4.14	125
4.15	122 e 126
4.16	122, 123 e 127
4.17	123 e 127

INDICADORES	PÁGINA
EC. INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO	
EC1	63
EC3	91
EC4	71
EC7	89
EN. INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
EN1	77
EN2	76
Indicadores parcialmente respondidos	
EN3, EN4, EN5	78
EN8	81
Índice parcialmente respondido	
EN9, EN10	81
EN16, EN17, EN18, EN19, EN 20	79
EN21	81
EN22, EN24	83
EN23	85
EN26	83 e 85
EN27, EN28	85
EN29	80
EN30	75
LA. INDICADORES DE DESEMPENHO - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
LA1	89
LA2	90
LA3	91
LA4, LA5	92
LA6	93
LA7, LA8	94
LA9	92
LA10, LA12	96
LA13, LA14	98
HR. INDICADORES DE DESEMPENHO - DIREITOS HUMANOS	
HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9	99
SO. INDICADORES DE DESEMPENHO - SOCIEDADE	
S01	101 e 104
S02, S03, S04	107
S05	108
S06	109
S07	69
S08	98
PR. INDICADORES DE DESEMPENHO - RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	
PR1, PR2, PR3, PR4, PR5, PR7, PR8, PR9	112
PR6	113

+ *Missão, visão de futuro e valores*

■ **Missão**

“Oferecer soluções em saúde por meio de um atendimento humanizado, valorizando o seu cooperado e contribuindo para o desenvolvimento da sociedade”.

■ **Visão de Futuro**

“Ser reconhecida nacionalmente pela sua excelência e como a melhor empresa de soluções em saúde do Estado do Espírito Santo”.

■ **Valores**

Ética e transparência; Responsabilidade social; Valorização do indivíduo; Cooperação; Competência; Comprometimento; Serviços de qualidade; Inovação.

Políticas e Código de Conduta

A Unimed Vitória possui um Código de Conduta para toda a sociedade. Ele define as regras para elevar o nível de confiança e o bom relacionamento entre os stakeholders e sua relação com o ambiente em que vive. Essas regras refletem os princípios éticos declarados na “Missão, Visão e Valores” da Cooperativa e ajudam na tomada de decisões pessoais e profissionais, funcionando como um norteador da conduta de cada membro da Organização.

A Unimed Vitória conta atualmente com quatro políticas ativas:

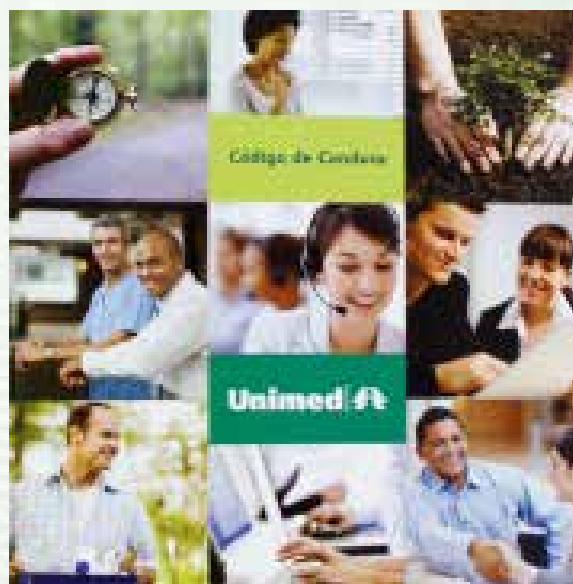
- **Política de auditoria interna executada pela Assessoria de Gestão de Riscos e Auditoria Interna (Agrai)** – Define o propósito, a autoridade e a responsabilidade da atividade de auditoria interna executada pela Assessoria de Gestão de Riscos e Auditoria Interna (Agrai). A finalidade é adicionar valor às práticas administrativas e auxiliar no cumprimento dos objetivos da Unimed Vitória por meio de avaliação e consultoria, garantindo melhoria da eficácia do gerenciamento de riscos.

- **Política de gestão de riscos** – Esta política tem por objetivo estabelecer um modelo conceitual para a gestão de riscos da Unimed Vitória, definindo as diretrizes relativas às atribuições e responsabilidades do Conselho de Administração, Diretoria, área de gestão de risco e auditoria interna e áreas operacionais da Unimed Vitória.
- **Política de responsabilidade social** – A Cooperativa prioriza não apenas a cura, mas valoriza, sobretudo, o ato de cuidar, consolidando laços de convivência e cooperação, por meio de uma gestão socialmente responsável, focada na valorização do indivíduo e na importância dos stakeholders como representantes essenciais para uma evolução efetiva, pontuada pela ética e transparência. A Unimed Vitória entende que a sustentabilidade é um dos grandes desafios para o desenvolvimento humano e para a perenidade empresarial. As ações de Responsabilidade Social da Cooperativa expressam o seu compromisso com as tendências mundiais de sustentabilidade corporativa, fazendo parte do seu planejamento estratégico. Esta política tem por objetivo prático estabelecer diretrizes e procedimentos para a sua atuação na área de Responsabilidade Social e servir como fonte de consulta permanente de forma a garantir a execução das orientações nela descritas. O foco das ações é a promoção da saúde, que é exercida em cinco eixos: Educação, Meio ambiente, Esporte, Cultura e Desenvolvimento Comunitário.
- **Política de gestão de pessoas** – Esta política estabelece as diretrizes para as ações de gestão de pessoas em todas as unidades organizacionais na Unimed Vitória. A política contribui para a qualidade dos serviços, a segurança e as boas condições de trabalho.

O Código de Conduta da Unimed Vitória está disponível para todos os stakeholders. Já as políticas da Cooperativa estão disponíveis apenas ao público interno (colaboradores e cooperados), por meio de canais online – Intramed para funcionários e área restrita do Portal para os cooperados.

No caso do Código, o conteúdo encontra-se no site da Unimed Vitória, no link:

http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd_canal=56951&cd_secao=57169



Abordagens de gestão

Nas seções abaixo, está apresentado o panorama da atuação da Unimed Vitória:

Governança Corporativa

O aprimoramento dos procedimentos de Governança tem sido fundamental na busca por sustentabilidade da Cooperativa, aumentando a sua eficiência e confiabilidade e garantindo o alcance de seus objetivos dentro de um cenário desafiador e inerente às atividades na área da saúde suplementar. O ano de 2012 foi bastante emblemático para a Unimed Vitória, que deu passos importantes para se alinhar às melhores práticas de governança corporativa. O diálogo, a participação e a representatividade foram reforçados com uma reestruturação da Diretoria e dos Conselhos e a criação do Conselho Social. Também merecem destaque a implementação de ações visando ao controle e à mitigação de riscos, os novos canais de relacionamento entre os seus públicos e os programas de estímulo à inovação e à qualificação. Leia mais a partir da página 51.

Desempenho Econômico

Mesmo operando num cenário marcado por judicialização da saúde, aumento substancial de custo, uso de novas tecnologias sem evidências científicas comprovadas e elevadas exigências de reservas técnicas e legais da ANS, a Unimed Vitória teve, em 2012, um dos melhores resultados econômico-financeiros. A Cooperativa aumentou a sua presença no mercado e a sinistralidade continua a ser um dos desafios para a sustentabilidade do negócio, sendo trabalhada com regulação, auditoria, política de conscientização dos cooperados e gestão de custos, que se completam com o uso de ferramentas de controle em todas as áreas da Organização. Informações mais detalhadas sobre o desempenho econômico-financeiro estão descritas a partir da página 61.

Desempenho Ambiental

Na Unimed Vitória, a gestão ambiental é aspecto da sustentabilidade que integra o Planejamento Estratégico. Ela é implementada e sustentada em três pilares: a busca da ecoeficiência, envolvendo a redução de recursos não renováveis; o gerenciamento de resíduos; e o envolvimento dos colaboradores. São compromissos que visam mobilizar toda a Organização e têm como meta alinhar a Cooperativa às melhores práticas de sustentabilidade aplicadas ao setor de saúde. Leia mais na página 75.

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

A Cooperativa busca o envolvimento, a qualificação e a retenção de seus colaboradores. Por isso, realiza investimentos em cursos e treinamentos, e no desenvolvimento de carreira. Um dos destaques da gestão no ano foi a implementação do Programa de Gestão por Competências. Os aspectos relacionados à saúde e à segurança dos colaboradores são implementados em todos os setores, por meio de comitês, que têm o papel de debater e disseminar os assuntos relevantes. Diversidade, corrupção e trabalho infantil são temas seguidos e trabalhados por meio de campanhas internas. Mais informações a partir da página 89.

Direitos Humanos

São aspectos fundamentais da Unimed Vitória estimular o respeito mútuo e a diversidade. A Cooperativa entende que a diversidade a torna mais dinâmica e favorece as interações criativas, as trocas e os aprendizados conjuntos, ampliando a visão do negócio e a capacidade de dar respostas aos desafios da sociedade. A Organização preza pelo tratamento justo, repudiando qualquer tipo de discriminação e realizando campanhas internas que difundem esses valores. É também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2006. Leia mais na página 99.

Sociedade

A Unimed Vitória entende que o grande benefício que leva para a sociedade é a prestação de serviços de qualidade, de forma ágil e humanizada. Também reconhece a sua importância na sociedade e está comprometida em disseminar boas práticas, difundir conhecimento em saúde, contribuir para a cultura da prevenção e estimular o voluntariado. Para fortalecer a sua atuação em Responsabilidade Social, criou o Instituto Unimed Vitória, em formato de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip). Em um workshop sobre grandes temas de sustentabilidade com a diretoria, aprovou como direcionamento a criação do Decálogo do Cliente, com um entendimento mais amplo das expectativas e necessidades dos clientes. A Cooperativa tem sua atuação norteadada também pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). Leia mais a partir da página 100.

Responsabilidade sobre o Produto

As atividades relacionadas à saúde suplementar são altamente regulamentadas e fiscalizadas. Seguir todas as normativas é condição básica para uma postura responsável e comprometida com a oferta de produtos e serviços seguros e de qualidade, além de ser determinante para a sustentação do negócio. A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que seus Recursos Próprios e a Rede Credenciada estejam alinhados às regulamentações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e ao Código de Defesa do Consumidor, oferecendo um atendimento de excelência e de acordo com as melhores práticas. Para isso, são desenvolvidos programas de qualificação e atualização, identificando e prevenindo possíveis não conformidades na cadeia. O resultado pode ser observado no alto índice de satisfação dos clientes, conforme mostra pesquisa realizada pela Cooperativa em 2012. Leia mais a partir da página 112.

GRI + Verificação 3.13

A Unimed Vitória submeteu o conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade, assim como os outros dois publicados anteriormente à checagem externa. A consultoria não avalia a qualidade da gestão, mas leva em conta se as informações fornecidas são consistentes e objetivas. O Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória 2012 é autodeclarado nível de aderência (“A”), com os indicadores de desempenho seguindo a versão G3 da GRI. Vale ressaltar que o nível A não reflete qualquer análise sobre a qualidade da gestão ou do Relatório, sendo apenas uma referência de escopo sobre a abrangência e adequação à metodologia empregada.

As demonstrações contábeis do exercício, suas notas explicativas e o Balanço Social são auditados externamente por empresas especializadas, cujos pareceres estão publicados no final deste Relatório.

+ Organização Relatora

Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., com sede na Avenida César Hilal, nº 700, Bento Ferreira, Vitória – ES. CEP: 29.052-232.

+ A Unimed Vitória em números no ano de 2012

	2012	2011
Médicos cooperados	2.207	2.215
Clientes	315.114	283.187
Contratos	315.114 (218.113 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas; 60.256 vidas de pessoas físicas; e 36.745 por contratos por adesão (associativos).	284.062 (196.482 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas; 59.434 vidas de pessoas físicas; e 28.146 por contratos por adesão (associativos).
Colaboradores	1.885	1.722
Prestadores de serviços	207	216
Participação no mercado capixaba de saúde suplementar	33,50%	34,41%
Pacientes atendidos em assistência domiciliar por mês	370	370
Consultas	2,2 milhões	1,43 milhão
Consultas em pronto-socorro, incluindo, além do Cias, atendimentos na Unidade Ambulatorial do Cias (UAC) Leitão da Silva	369.174	332.240
Autorizações por mês	375.065	342.581
Internações	42.378	43 mil
Exames de imagem	616 mil	513 mil
Exames de laboratório	2,74 milhões	2,63 milhões
Atendimentos nas lojas da Reta da Penha, Unimed Diagnóstico e Guarapari	162 mil	145 mil
Ligações recebidas pelo Contact Center	1,2 milhão	1,7 milhão
Receita operacional bruta	R\$ 810,42 milhões	R\$ 692,39 milhões
Custos assistenciais líquidos	R\$ 534,81 milhões	R\$ 449,88 milhões
Outras despesas operacionais	R\$ 186.910 milhões	R\$ 163,69 milhões
Patrimônio líquido	R\$ 72,9 milhões	R\$ 71,13 milhões
Sobras Líquidas à disposição da AGO	R\$ 2,18 milhões	R\$ 1,25 milhão
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	Fácil Participativo (Flex 2/5/10/20), Participativo Estadual (Flex 10/20/30/40), Amplo, Vitoriamed, Participativo Nacional, PBM, SOS, Odonto e Mocup	Fácil Participativo (Flex 2/5/10/20), Participativo Estadual (Flex 10/20/30/40), Vitoriamed, Participativo Nacional, PBM, SOS, Odonto e Mocup



vocaç



ção



Perfil Organizacional

Unimed Brasil: um sistema do tamanho do país

Considerada a maior experiência cooperativista na área de saúde no mundo, o Sistema Unimed é composto por 367 cooperativas médicas em todo o Brasil e presta assistência para mais de 19 milhões de clientes no país, o que equivale a 9,54% da população brasileira. As cooperativas da Unimed têm abrangência em 83% do território nacional, atingindo 4.623 municípios.

- **112 mil** médicos cooperados
- **3.097** hospitais credenciados
- **38%** do mercado nacional de planos de saúde
- Pelo **18º ano** consecutivo é o plano de saúde Top of Mind da pesquisa do Instituto Datafolha
- Pela **11ª vez** é o plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, conforme a pesquisa Marcas de Confiança.

Fonte: Unimed do Brasil (<http://www.unimed.com.br>)



A segunda maior rede de hospitais próprios

“Tendo a verticalização como um dos seus pilares mais sólidos, o Sistema Unimed, hoje, conta com a segunda maior rede de hospitais do país: são 111 hospitais, distribuídos por dezenas de localidades do Brasil. Além disso, a rede da Unimed possui 179 Pronto Atendimentos, 96 Laboratórios, 40 Centros de Diagnósticos, 163 Farmácias e 8.107 Leitos.

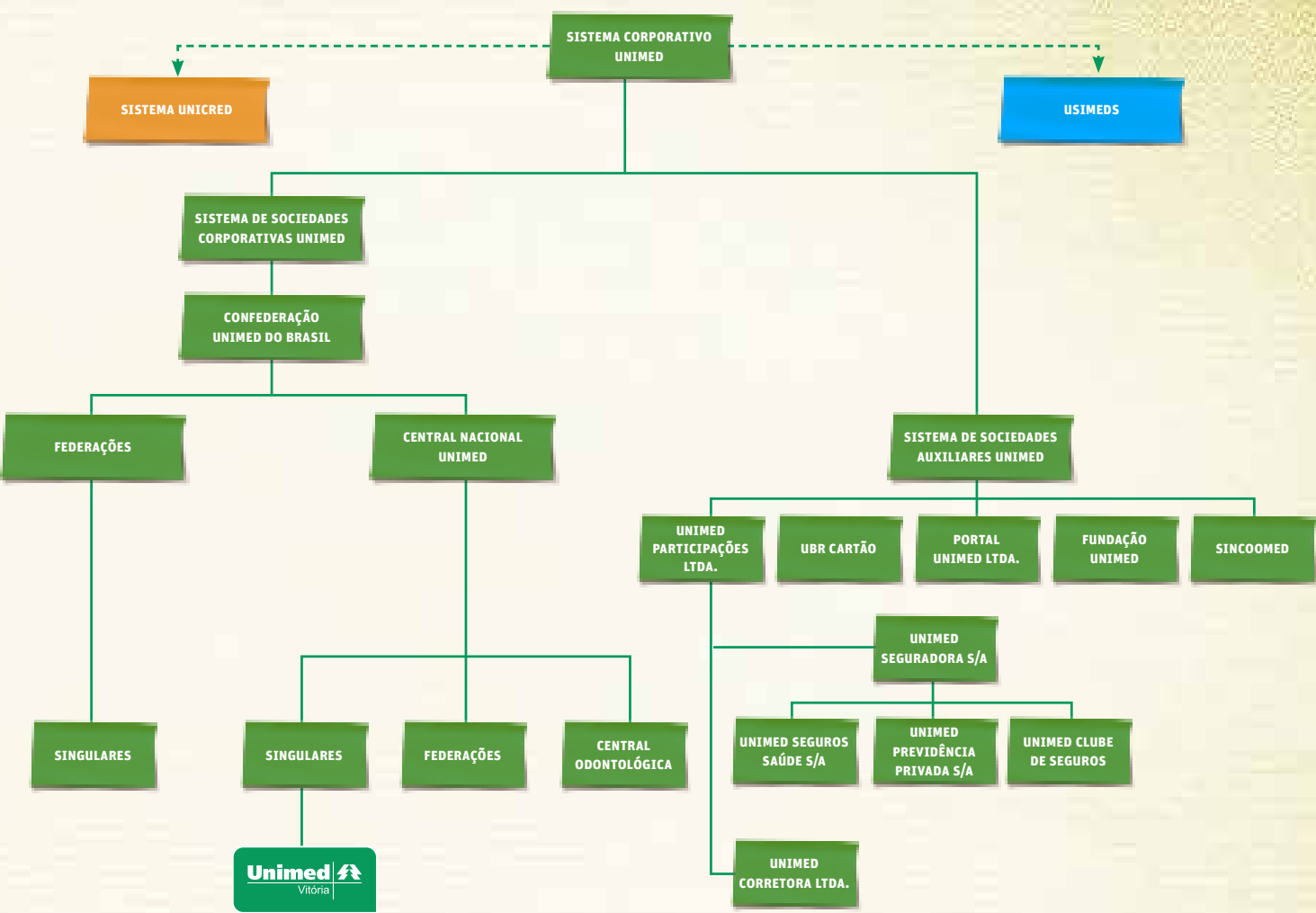
A decisão de investir na verticalização ou nos recursos próprios da Unimed foi tomada na década de 80. A mercantilização da saúde chegou a níveis insuportáveis para o Sistema Unimed, na medida em que os custos hospitalares aumentaram muito e sem justificativa, pressionando sobremaneira a rentabilidade das cooperativas médicas.

Ter os próprios hospitais e a completa estrutura de atendimento dos clientes passou a ser vital para a própria sobrevivência do Sistema Unimed, dentro da cadeia de saúde e em benefício dos nossos 19 milhões de clientes. É difícil imaginar como seríamos hoje se a verticalização não tivesse sido levada a cabo. Afinal, a Unimed foi constituída como resposta dos médicos ao sistema mercantilista da saúde. Dignidade aos profissionais da medicina e atendimento de qualidade estão na base da existência do Sistema Unimed e não abrimos mão sob hipótese alguma destes dogmas”.

Dr. Eudes de Freitas Aquino

Presidente da Unimed Brasil

Unimed Vitória no Sistema Nacional



+ *Unimed Vitória: características empresariais*

- **FORMA JURÍDICA** – É uma cooperativa de trabalho médico que congrega 2.214 médicos cooperados, com forma e característica jurídica de sociedade simples e sem finalidade lucrativa objetiva, com base na obrigação recíproca.
- **OBJETIVO** – Com base na colaboração e no estímulo mútuos dos cooperados, ela visa a promoção do desenvolvimento progressivo, a defesa de suas atividades de caráter comum e a eliminação progressiva das formas de intermediação mercantil, na prestação de serviços do médico ao paciente.
- **REGRAS** – As atividades dos cooperados e a administração da Cooperativa são definidas e regidas pela Lei 5764, pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno, aprovados em Assembleia Geral Extraordinária. Nesses documentos, são definidos a estrutura de governança, os critérios para inclusão ou exclusão de sócios e os princípios comuns básicos. Já as atividades da assistência médica obedecem as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
 - **Decisão** – Por ser uma cooperativa, o seu mais alto nível decisório é composto exclusivamente por cooperados eleitos por seus pares, não havendo membros independentes. O presidente compõe a Diretoria Executiva e tem as funções de convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva e as Assembleias Gerais; supervisionar e orientar as diretorias subordinadas, entre outras atribuições regidas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno. As decisões da Diretoria Executiva e do Conselho Administrativo são direcionadas para o avanço da gestão, obedecendo aos princípios da equidade, transparência, ética e seriedade, pautadas no interesse comum de todos. A remuneração dos colaboradores não está relacionada ao desempenho econômico da empresa. Já a remuneração dos diretores está atrelada ao valor da consulta. + GRI 4.5
- **SOBERANIA** – As Assembleias Gerais, sejam Ordinárias (anuais) ou Extraordinárias (quando necessárias), são soberanas na tomada das decisões mais importantes da Unimed Vitória. Os resultados da Cooperativa e a prestação de contas do exercício anterior são apresentados nas Assembleias, com a participação dos cooperados que podem aprovar ou rejeitar o que for citado ou proposto.

GRI4.4
4.10

■ **GOVERNANÇA** – Permanecem inalteradas as questões básicas de governança. As alterações no Estatuto aprovadas pela Assembleia Geral, em setembro de 2012, só entrarão em vigor no próximo mandato da Diretoria e dos Conselhos de apoio. Os médicos cooperados têm direito igualitário ao voto e podem se manifestar sobre qualquer aspecto de gestão ou tema de seu interesse. As Assembleias, o trabalho dos Conselhos, as reuniões da APE (Acompanhamento do Planejamento Estratégico) e os veículos de comunicação, como este próprio Relatório, são alguns dos instrumentos de avaliação. O mecanismo para autoavaliação da performance do mais alto órgão de governança é a Assembleia Geral Ordinária, onde o desempenho econômico, social e ambiental é avaliado por meio do voto de aprovação ou de reprovação. +

GRI

4.10

GRI

4.6



■ **CONFLITOS DE INTERESSE** – Como mecanismos de governança voltados para a resolução de possíveis conflitos da Cooperativa, a Ouvidoria, no caso dos clientes, e o Código de Conduta Profissional regulamentam as relações com os demais públicos. No exercício da Medicina, o médico cooperado, quando necessário, é avaliado pelo Conselho Técnico, pelas Câmaras Técnicas, pela Auditoria e pelas Juntas Médicas.

- **Ouvidoria externa** – Por meio de canais como 0800 026 0080, Fale Conosco e Chat OnLine, a Ouvidoria, em 2012, registrou 264 reclamações de clientes. Para 100% delas foram adotadas providências, o que reduziu a procura por outros órgãos reguladores e fiscalizadores. Do total de ocorrências atendidas, somente quatro recorreram aos órgãos oficiais de defesa do consumidor, à ANS e ao Judiciário após os contatos com a Ouvidoria, o que corresponde a 1,51% dos casos. Com o monitoramento, também houve uma redução de 96,12% nos números de SPAs (Sistema de Protocolos de Atendimento) abertos e fora do prazo de retorno ao cliente no canal 0800. Por sua eficiência e resultados alcançados, a Ouvidoria da Unimed Vitória foi convidada para participar de duas Câmaras Técnicas na ANS para discussão da RN (Resolução Normativa) sobre obrigatoriedade de ouvidoria nas operadoras de planos de saúde e para dar palestra no XV Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Vila Velha, e no GPA (Grupo Permanente de Atendimento) Unimed Brasil. Também recebeu coirmãs (Unimed Sul e Norte Capixaba (ES), de Sorocaba (SP), Divinópolis (MG), Sul do Pará, Mato Grosso e Norte de Minas Gerais para benchmarking.

+ Principais marcas, produtos e serviços

A Unimed Vitória opera nos municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta, no Estado do Espírito Santo. Com o propósito de assistir à saúde, a Cooperativa oferece diversas opções de produtos e serviços, que possibilitam desde o atendimento individual até coletivo por adesão e empresariais.

FAMÍLIA	PLANO	CONTRATAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
Integral	Vitoriamed	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Individual familiar	Referência
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Referência
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Referência
Participativo	Amplio	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
	Participativo Estadual	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
Personal	Personal	Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
Fácil	Fácil Participativo	Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia

A Unimed Vitória, em parceria com a Seguros Unimed, oferece a seus clientes o plano Líder Empresarial, um produto direcionado para executivos com alto potencial de consumo e comportamento diferenciado. Para atender às necessidades de praticidade, comodidade e conforto, o plano possui coberturas que satisfazem e encantam o seu público nos detalhes, conseguindo transmitir a percepção de exclusividade.

PLANO	CONTRATAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
Líder Empresarial	Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia

Outros produtos:

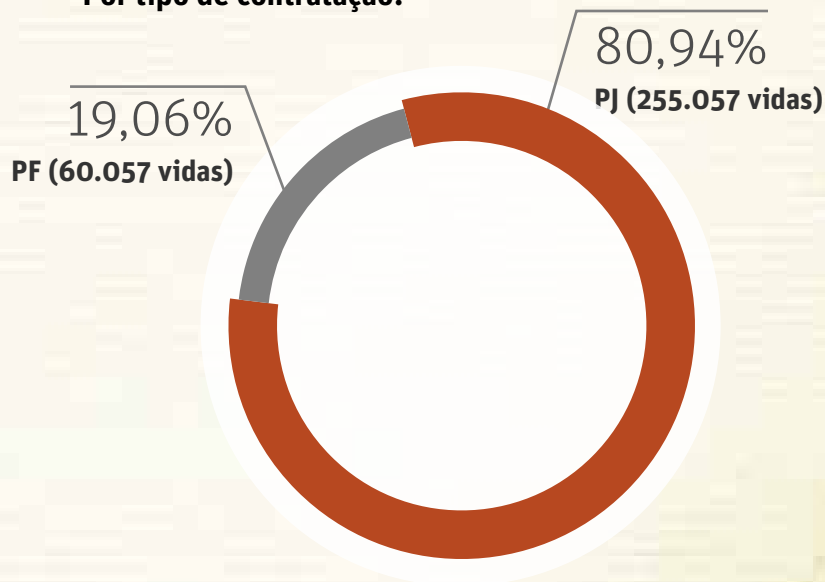
- **S.O.S Emergências Médicas** – serviço de remoção oferecido pela Unimed Vitória
- **Plano de Benefícios de Medicamentos (PMB)**
- **Plano Odontológico** – produto que oferece cobertura para procedimentos odontológicos
- **Unimed Saúde Ocupacional** – oferecido às empresas com foco na saúde e na qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho.

Uma parte dos serviços oferecidos é realizada pelos médicos cooperados (sócios da Unimed Vitória) e pode ser considerada direta. A Rede Própria da Unimed Vitória conta atualmente com 13 unidades de negócios, entre hospital, clínicas, unidade de promoção da saúde, diagnóstico e para tratamento oncológico.

GRI + *Mercados Atendidos* 2.7

A Cooperativa oferece produtos para pessoas jurídicas e físicas, tendo como foco do negócio os moradores ou empresas localizadas na região metropolitana de Vitória e alguns municípios próximos. Para atender aos clientes de contratos empresariais, em alguns casos, a Organização firma parcerias com a Central Nacional Unimed, com a Unimed Seguros ou com outras singulares do sistema.

Por tipo de contratação:



+ Estrutura e Serviços

Unidades físicas da operadora e recursos próprios:

- Centro de Especialidades: seis unidades (Contemporâneo - Santa Lúcia; Camburi; Campo Grande; Guarapari; Laranjeiras; Vila Velha);
- Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias);
- Unimed Diagnóstico;
- Viver Unimed – Medicina Preventiva e Promoção da Saúde;
- Unimed Oncologia;
- Loja de Atendimento Camburi;
- Loja de Atendimento Reta da Penha;
- Mocup – Medicina Ocupacional;
- Aduvi – Programa de Atenção Domiciliar Unimed Vitória;
- SOS Emergências Médicas.



Existe também uma Rede Credenciada, com hospitais, clínicas e laboratórios, entre outros, que oferece serviços aos clientes da Unimed Vitória. Por meio desta rede, a Cooperativa amplia o acesso de seus clientes aos procedimentos médicos e tratamentos, remunerando os prestadores pelo que é oferecido. Para garantir a qualidade desses serviços, a Cooperativa desenvolve um Programa de Qualificação da Rede de Prestadores. Esta Rede é cobrada no cumprimento da legislação, como documentação e contratos; retorno das manifestações dos clientes e qualidade e agilidade no faturamento e nas autorizações.

O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) trouxe, há 9 anos para o Espírito Santo, um conceito inovador na área de saúde. Atua, antes, com o atendimento médico-hospitalar e com o SOS, que é o serviço de remoção; durante, com o Hospital Unimed, que conta com Centro Cirúrgico, UTI Geral, Coronária e Adulto, Centro de Exames de Diagnóstico e Tratamento e pronto-socorros adulto e pediátrico; e, caso necessário, depois da alta hospitalar, com o serviço de Assistência Domiciliar – ADUVI.

Participações em outras cooperativas / empresas

A Unimed Vitória tem participação em diversas outras cooperativas e empresas, o que contribui para aumentar o leque de oportunidades de negócios com resultados para a receita da Cooperativa.

Participações em outras cooperativas/empresas (valores em mil R\$)

DESCRIÇÃO	2012	2011
Instituições Reguladas:		
Sicoob Metropolitano (a)	521	438
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	639	304
Unimed Seguradora S/A (a)	1.278	87
Instituições Não Reguladas:		
Unimed Participações Ltda. (b)	18.090	14.471
Unimed do Espírito Santo - Federação (a)	346	287
Outros Investimentos (a)	27	34
TOTAL	20.901	15.621

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição

(b) Avaliados pelo método de equivalência Patrimonial

GRI



Estrutura Operacional da Organização

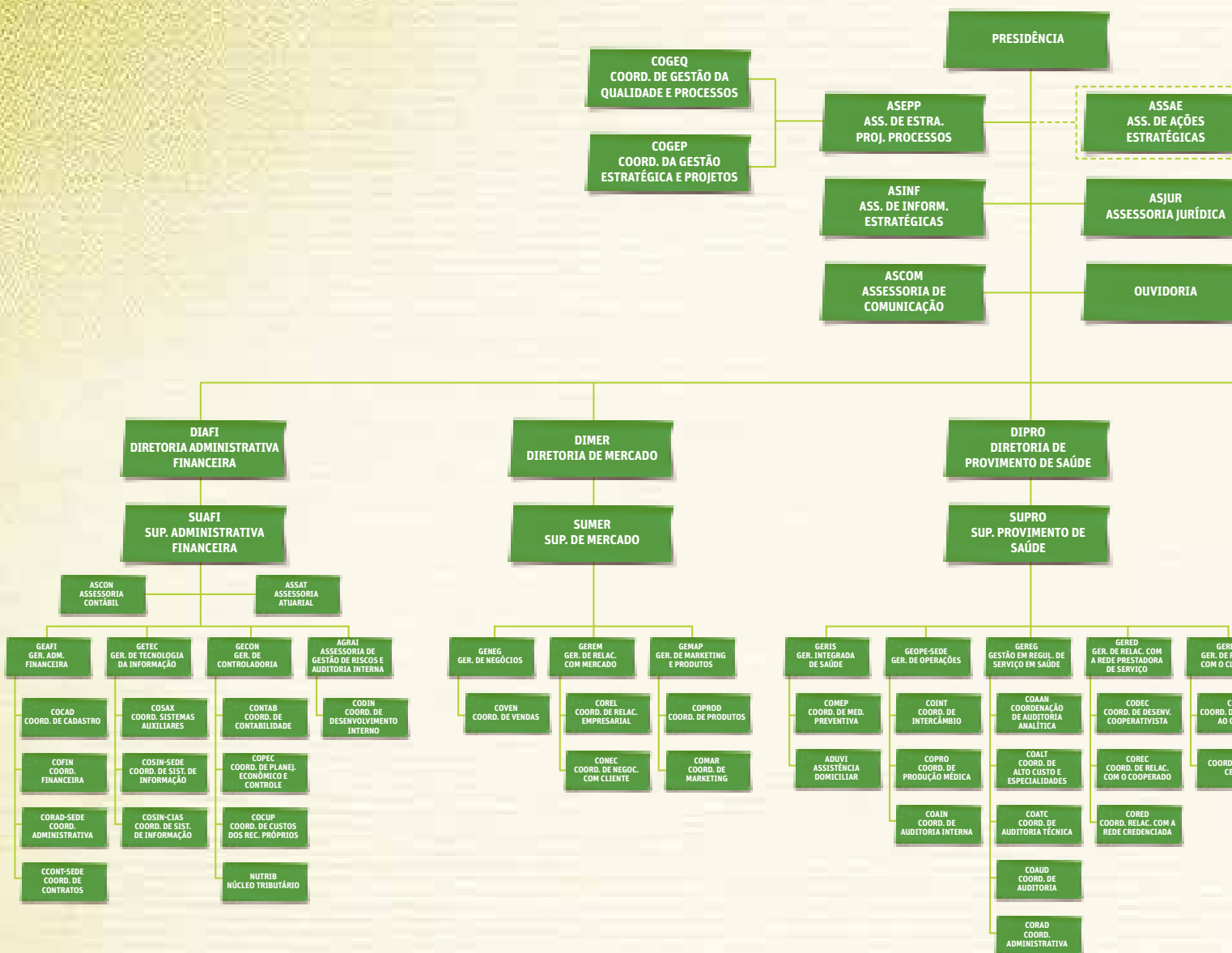
2.3
2.5
2.9

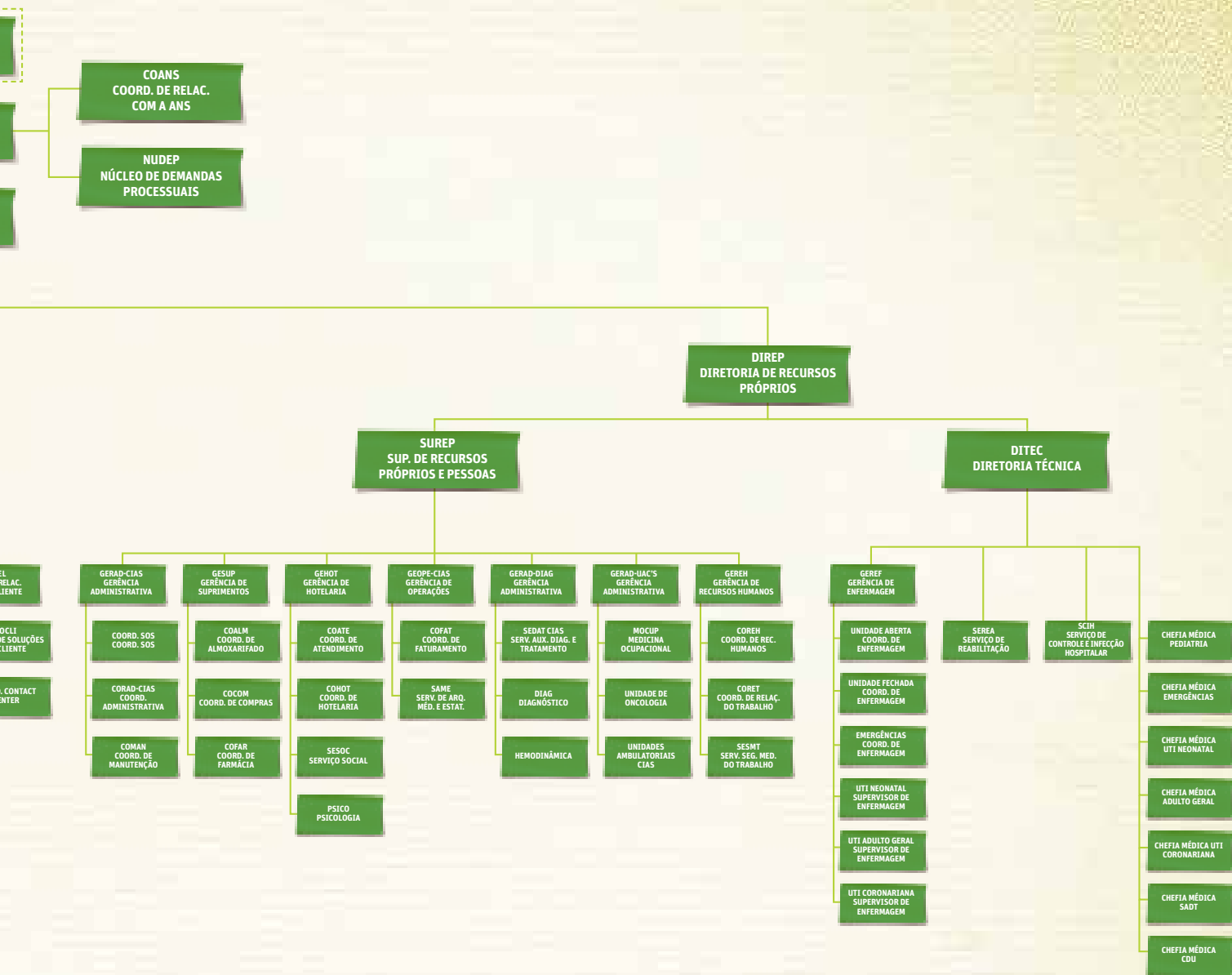
A Cooperativa tem sua atuação concentrada na região metropolitana de Vitória (ES). Os clientes de alguns produtos também podem recorrer à assistência em âmbito nacional, por meio de intercâmbio com outras singulares do Sistema Unimed. A instituição não tem atuação internacional.

Vale destacar que a instituição relatora deste documento é apenas a Unimed Vitória. Ela participa de outras empresas, mas não há relação de controle ou influência significativa. Os resultados obtidos a partir do desempenho dessas empresas são contabilizados nos resultados financeiros.

A estrutura organizacional é composta pela Diretoria Executiva, que representa os médicos cooperados, e executivos que exercem os papéis de superintendentes, assessores e gerentes, além de profissionais que atuam nos demais níveis hierárquicos.

Organização da Cooperativa





+ Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico é considerado uma das principais fortalezas da Unimed Vitória, orientando todas as suas ações e a busca por resultados. Praticado há 17 anos pela instituição, ele já foi até contemplado, em 2007, com o Hall of Fame, Prêmio Internacional de Gestão Estratégica.

Buscando sempre o aperfeiçoamento do seu planejamento, em 2003, a Cooperativa adotou a metodologia Balanced Scorecard (BSC), que é referência mundial. Em 2012, como de praxe, a Unimed Vitória revisou sua estratégia para o período 2012–2015. Tendo como base o PDCA, sigla que significa Planejar, Executar, Checar e Agir, ele tem uma ampla participação dos cooperados, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, lideranças administrativas e colaboradores. Visando o crescimento e a sustentabilidade do negócio, o objetivo principal é transformar a Unimed Vitória e seus recursos próprios em referência nacional na prestação de serviços de saúde.

A identidade corporativa da Unimed Vitória (missão, visão e valores) compõe a base da formulação do Planejamento Estratégico. A visão de futuro da empresa define aonde se quer chegar e é traduzida por diretrizes estratégicas medidas por indicadores e metas. O cenário e os públicos com os quais a empresa se relaciona complementam os itens do Mapa Estratégico, visando o crescimento com sustentabilidade.

Esse trabalho é conduzido pela alta direção e apoiado pela Assessoria de Estratégia, Projetos e Processos e pela Gerência de Controladoria. São realizadas diversas simulações para avaliar os impactos de cada indicador e meta nos resultados finais da Cooperativa e estabelecidas premissas para permitir que essas metas possam ser alcançadas buscando o equilíbrio da Unimed Vitória.

Por meio do Mapa Estratégico, a instituição visualiza a direção a percorrer para a realização da sua visão de futuro e de sua missão, garantindo rentabilidade ao médico cooperado, sócio da Cooperativa, a partir da receita obtida com o pagamento das mensalidades dos planos e da redução da sinistralidade e das despesas administrativas.

Entre as ações para alcançar esses resultados, estão oferecer ao mercado um portfólio de produtos competitivos que permitam o aumento da carteira com rentabilidade; a adequação dos processos de relacionamento e atendimento aos clientes; serviços de qualidade e promoção de saúde, além de desenvolver e envolver os cooperados e colaboradores com base na gestão sustentável.

A Cooperativa utiliza software de gestão que permite ao Conselho de Administração acompanhar o desenvolvimento de todos os resultados e projetos da instituição. Cada membro do Conselho dispõe de uma senha de acesso que garante total transparência alinhada às melhores práticas de Governança Corporativa. Os membros do Conselho também realizam reuniões regulares de trabalho.

GRI + *Mudanças significativas no ano de 2012* 2.9

O ano de 2012 foi marcado por intensas ações na Unimed Vitória, visando melhorar a estrutura e as operações para melhor atender às necessidades dos clientes, aumentar a remuneração dos cooperados e também promover mais conforto para cooperados e colaboradores:

ARRENDAMENTO – Em 2012, a Cooperativa iniciou o processo de arrendamento da GranMater, maternidade localizada em Vitória, visando ampliar o atendimento do Cias. A GranMater, agora chamado HDMU (Hospital Dia e Maternidade Unimed), passa a funcionar como hospital de pequena e média complexidade para clientes da Unimed. Com o arrendamento, a Unimed Vitória também passa a ter uma maternidade, cujo atendimento era feito na rede prestadora.

CRIAÇÃO DO CENTRO DE ESPECIALIDADES – As Unidades Ambulatoriais do Cias em Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica e Guarapari passaram a se chamar Centro de Especialidades Unimed Vitória, visando atender a todos os clientes da operadora e não somente aos da Unimed Fácil. Em Vitória, para se enquadrar nesse novo conceito, os serviços ambulatoriais que eram realizados na Unidade Leitão da Silva foram transferidos para o 9º andar do Edifício Contemporâneo, na rua das Palmeiras, próximo ao Cias. Esse Centro foi inaugurado em dezembro, tendo novo padrão visual, ambientes personalizados e tecnologia diferenciada para maior conforto e comodidade aos clientes, colaboradores e cooperados. Além de 19 consultórios, ele oferece atendimento especializado de Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Ginecologia, Neurocirurgia, Proctologia, Acupuntura, Pediatria, Psicologia, Nutrição e Fonoaudiologia. A migração de todos os Centros será realizada gradativamente.

AGENDAMENTO DE CONSULTAS

ON-LINE – Em fevereiro, foi implantado o sistema de Agendamento On-Line para clientes Unimed Vitória. O serviço permite que o cliente pesquise o horário mais próximo para marcação de consulta nas agendas dos médicos que aderiram ao aplicativo. Além da escolha do melhor horário e do especialista que deseja, o cliente também pode escolher o consultório mais próximo de sua residência ou local de trabalho. O sistema, que contribui para reduzir o absenteísmo nos consultórios, também visa atender à Resolução Normativa (RN) 259/268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Ao todo, 347 médicos disponibilizaram suas agendas para o Agendamento On-Line.

LOJA DE ATENDIMENTO – Inaugurada uma loja de atendimento em Vitória, na Praia de Camburi, para relacionamento com o cliente e para vendas, dividindo o fluxo, reduzindo a espera na loja da Reta da Penha, oferecendo conforto e contribuindo para a sustentabilidade da Unimed Vitória.



POSTO AVANÇADO – Foi implantado o primeiro Posto Avançado de Atendimento dentro de um prestador, o Vitória Apart Hospital, no município de Serra, para o atendimento de pacientes que são atendidos por cooperados que atuam no hospital. Além de liberação de procedimentos, no local é possível agendar perícias presenciais, que são realizadas nas Lojas de Camburi ou Reta da Penha, bem como entregar documentos para perícias documentais, que são encaminhados à Auditoria Médica. Em 2013, haverá a expansão do projeto para outros cinco hospitais nos municípios de Serra, Cariacica e Vila Velha.

VOLUME DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS E AUTORIZAÇÕES			
2011 (*)		2012 (**)	
Atendimentos	Autorizações	Atendimentos	Autorizações
145.804	124.542	162.356	163.877

(*) Contemplam as lojas Reta da Penha e Guarapari.

(**) Contemplam as lojas Reta da Penha, Guarapari, Camburi e Posto de Atendimento Avançado do Vitória Apart Hospital, sendo que os dois últimos foram implantados em 2012.

MODERNIZAÇÃO DO HOSPITAL CIAS (CENTRO INTEGRADO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE)

– O Cias adquiriu novos equipamentos de hemodinâmica e ultrassom, proporcionando mais avanços para os setores de Cardiologia e Neurologia do hospital. Os aparelhos emitem menos radiação e possuem imagens mais precisas e em 3d, o que facilita os diagnósticos e permite tratamento endovascular dos aneurismas cerebrais por métodos pouco invasivos. Também foi adquirido um eletroencefalograma digital com mapeamento cerebral e videomonitorização, que pode ser transportado, caso haja necessidade de atender pacientes em Unidades de Terapia Intensiva (UTI). O novo aparelho atende pacientes do hospital e dos Centros de Especialidades da Unimed.

CRIAÇÃO DO INSTITUTO UNIMED VITÓRIA

O Instituto foi criado em setembro, com o objetivo de apoiar e desenvolver projetos que visam à promoção da saúde, nas áreas de Educação, Meio Ambiente, Esporte, Desenvolvimento Comunitário e Cultura. Como uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), o Instituto nasceu para ampliar a atuação da Unimed Vitória na área de Responsabilidade Social.

UNIMED DIAGNÓSTICO – Visando um melhor atendimento, as recepções para exames de tomografia e ressonância magnética da Unimed Diagnóstico foram reestruturadas.

CASA DO COOPERADO – Foi criada a Casa do Cooperado no município de Guarapari, visando atender aos cooperados. Com esta inauguração, aumentou para três o número de Casas do Cooperado. As outras duas ficam na sede da Unimed Vitória e no Cias.

GRI

2.9

+ CAPITAL SOCIAL E OUTRA FORMAÇÃO DE CAPITAL

– Em 2012, a Unimed Vitória arrendou o Hospital Dia e Maternidade Unimed (HDMU). O capital social da Cooperativa é ilimitado quanto ao máximo, variando conforme o número de quotas-partes subscritas. Em 2012, foram 23 cooperados admitidos e 31 médicos desligados, encerrando o exercício com 2.207 associados.

Desafios contínuos

Em um cenário adverso, a Unimed Vitória contabilizou muitos resultados positivos e também não obteve êxito em alguns indicadores de sustentabilidade, que são os mesmos que compõem o Planejamento Estratégico da Cooperativa.

Em relação aos Recursos Próprios, na perspectiva de crescimento, por exemplo, o percentual de procedimentos de interesses autorizados nos Recursos Próprios tinha meta de 31,20%, mas alcançou 20%. Os maiores desafios enfrentados para o atingimento do indicador de procedimentos de interesses autorizados estão relacionados ao fortalecimento de uma cultura cooperativista.

Uma parte dos sócios tem dificuldades em se reconhecer como componente da Unimed Vitória gerando um conflito de interesses pela pluralidade de papéis que o cooperado assume na Organização: acionista, cliente, prestador de serviço e dirigente. Esse fator contribui para que parte do público opte por um prestador em detrimento dos serviços próprios da Unimed Vitória.

O aumento significativo do número de vidas da Cooperativa e a ampliação de sua estrutura própria e Rede Credenciada elevaram os custos com os serviços prestados a todos que são clientes da própria área de atuação, de intercâmbio ou particulares, que pagam para utilizar os Recursos Próprios da Cooperativa.

Na perspectiva de sustentabilidade referente às despesas administrativas de Recursos Próprios, a meta era de 33,76% e foi para 38,12%, configurando-se um aumento nos gastos devido à ampliação e melhoria dos Recursos Próprios existentes. O foco é continuar aprimorando os controles internos.

Também na perspectiva de sustentabilidade, o custo total da Cooperativa tinha meta de 81,42% e chegou a 84,16%. Os custos totais da empresa representam a diferença entre suas receitas adquiridas e seus custos, somando todo o atendimento.



desaf



fios



Cenário e riscos +

Das regulações à falta de leito e aos reajustes

O setor de saúde tem um cenário desafiador no Brasil, marcado pelas dificuldades na universalização do atendimento, pelo envelhecimento da população com o consequente aumento de doenças crônicas, pela carência de recursos e pela falta de leitos hospitalares, fatores que levam a população à insegurança de não receber assistência médica.

Neste contexto, as operadoras de serviços de saúde suplementar se apresentam como uma alternativa que atrai cada vez mais clientes em busca da certeza de poder receber atendimento com qualidade, agilidade e segurança. A Unimed Vitória faz parte deste cenário que, ao se apresentar como uma oportunidade de negócio para as operadoras, também exige respostas para atender às necessidades dos usuários de seus serviços.

No caso específico da Unimed Vitória, que atua como cooperativa e tem como essência o cuidado com as pessoas, ela tem a dupla função de oferecer um atendimento de qualidade conforme as expectativas contratuais do cliente e de valorizar o trabalho do médico cooperado, num ambiente complexo que envolve regulações rígidas, elevados custos operacionais e constantes investimentos em modernização de tecnologias, processos, qualificação e estrutura física, entre outros fatores que influenciam o atendimento de acordo com os avanços da Medicina e a exigência do consumidor.

Principais desafios do setor:

- Elevação dos custos assistenciais;
- Judicialização;
- Contratos de planos antigos com valores defasados;
- Incorporação de novas tecnologias com o avanço da tecnologia médica (equipamentos, materiais cirúrgicos e medicamentos);
- Adequação às regulamentações da ANS;
- Envelhecimento da população, com mudança do perfil de morbidade e mortalidade tendo como maior causa a incidência de doenças crônicas;
- Falta de leitos – é um problema de mercado que afeta todos os Estados brasileiros;
- Sinistralidade – consumo inconsciente de solicitações por procedimentos, exames e realização de consultas.

REGULAÇÃO – Como todas as operadoras de saúde suplementar, a Unimed Vitória sofre impactos diretos das regulações por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que a cada momento amplia a lista de procedimentos obrigatórios das operadoras, impõe prazos para atendimento, fixa percentuais de reajustes incompatíveis com a realidade de mercado e exige reservas financeiras para manter-se em atividade.

Somente no ano de 2012, a ANS publicou 32 Resoluções Normativas, quatro Súmulas Normativas e 13 Instruções Normativas. Em seus 11 anos de existência, a Agência publicou 1.725 normas, gerando restrições que contribuíram para a redução de 41% do número de operadoras de planos de saúde no país. +

GRI
2.9

JUDICIALIZAÇÃO – A Unimed Vitória acompanha com preocupação o processo de “judicialização da saúde”, que consiste nas decisões judiciais com o objetivo, em sua maioria, de obter autorizações para a realização de procedimentos e para a compra de materiais não cobertos em contrato ou com evidências científicas não comprovadas. Trata-se de um desafio constante para as operadoras de planos de saúde suplementar, como é o caso da Cooperativa, tornando a prestação de serviço onerosa e trazendo riscos à sustentabilidade do negócio.

FALTA DE LEITOS – A falta de leitos hospitalares é outro problema enfrentado pelo mercado local e nacional, por conta do déficit entre oferta e procura tanto na rede pública como na privada. Além disso, o crescente número de clientes da carteira da Unimed Vitória aumenta a demanda por mais leitos oferecidos pela Organização, que precisa buscar soluções para garantir atendimento, satisfazer o seu público-alvo e manter a sua sustentabilidade. Uma solução implementada em 2012 foi o arrendamento da GranMater, que passou a ser Hospital Dia e Maternidade Unimed.

REAJUSTES – No plano econômico, há a constante busca por equilíbrio entre custos e receita, o que depende de negociações para sensibilizar os órgãos fiscalizadores e reguladores como a ANS a autorizarem reajustes de contratos dentro de percentuais minimamente necessários para se cobrar pelo que é oferecido aos clientes e garantir uma remuneração justa aos cooperados e demais fornecedores, prestadores de serviços e funcionários.

SINISTRALIDADE – A sinistralidade é um dos desafios mais complexos da Unimed Vitória, refletindo diretamente nos seus negócios e sendo, portanto, trabalhado no seu Planejamento Estratégico com planos de redução. Fruto de comportamentos equivocados, ela pode comprometer a Organização com a elevação dos custos e também resultar na baixa remuneração dos cooperados. O tema é abordado num texto específico, na página 64 deste Relatório, onde a Cooperativa mostra o percentual do seu sinistro, a meta de redução e as ações para alcançá-la.

Estratégias e inovações como soluções

Para buscar a sustentabilidade contínua num mercado altamente desafiador para as operadoras de planos de saúde, a Unimed Vitória tem adotado estratégias e inovações que vão desde a verticalização dos serviços prestados à implantação de programas de medicina preventiva como forma de controlar custos e tornar o atendimento mais eficiente.

Em seu cotidiano, a Unimed Vitória busca o equilíbrio nas suas relações, atendendo às normas às quais está submetida, oferecendo serviços compatíveis com o que for contratado pelos clientes e valorizando os serviços médicos, sem comprometer a sua viabilidade financeira e a sua imagem enquanto operadora de saúde sustentável, responsável e sintonizada com a qualidade e a humanização da assistência à saúde.

Principais tendências do setor:

- Novos modelos de remuneração: buscar um equilíbrio entre os atores da cadeia (Cooperados, Prestadores, Governo, Clientes), criar sinergias e parcerias.
- Lidar com a perspectiva de mudanças na legislação que regulamenta o setor de saúde suplementar;
- Busca de novas fontes de financiamento;
- Verticalização e investimento em recursos próprios;
- Investimento e programas de promoção da saúde e prevenção de doenças;
- Estrutura administrativa competitiva;
- Adotar melhores práticas de governança corporativa;
- Buscar reduzir custos assistenciais.

ATENÇÃO PRIMÁRIA – A Unimed Vitória começou a construir, em 2011, um novo modelo de saúde, baseado na medicina preventiva como estratégia de sustentabilidade. O objetivo é a prevenção de doenças, o que elevaria o bem-estar dos pacientes e também reduziria os custos assistenciais, que são elevados no formato atual de tratamento de doenças. O novo modelo, além de mudar comportamentos com disseminação da cultura preventiva e de hábitos saudáveis, proporciona ganhos melhores para os cooperados, para a operadora e para a sociedade.

Em 2012, a Cooperativa lançou o **Unimed Personal**, produto com proposta de atendimento assistencial que se espelhou em experiências bem-sucedidas de operadoras dos Estados Unidos. O modelo consiste em resgatar a relação médico-paciente, aliada à gestão clínica e ao uso da tecnologia de forma apropriada e no tempo adequado, gerando mais resolutividade e eficiência. A proposta vai contribuir para a sustentabilidade do negócio e oferecer assistência adequada, personalizada e eficiente ao cliente. Os atendimentos serão feitos por equipe multiprofissional formada por clínico, pediatra, ginecologista, equipe de Enfermagem, nutricionista e fisioterapeuta.



GESTÃO DE RISCOS – Para enfrentar os desafios, a Unimed Vitória desenvolve um trabalho de gestão de riscos internos, onde são verificados os processos operacionais, financeiros, estratégicos e de imagem, entre outros fatores importantes para se antecipar aos possíveis problemas que venham a comprometer os objetivos da instituição. Tendo o Nível Global de Controle como indicador para medir a capacidade de controle em mitigar o risco, são realizadas auditorias internas que avaliam e, no caso de não conformidades, recomendam melhorias capazes de aumentar a probabilidade de os objetivos serem atingidos.

Em 2012, foram realizadas auditorias em 34 planos de resposta aos riscos (planos para a criação de controles internos), 131 em controles internos praticados, sendo 54% em atividade de Core Business (processo de autorização, cadastro de clientes, processamento da produção médica e outros) e demais em processos críticos (Tecnologia da Informação, financeiros, jurídicos, contábeis, recursos humanos e outros). Quanto aos riscos externos, os controles são similares à avaliação da matriz SWOT realizada pela elaboração da estratégia que, ao identificar ameaças, são elaborados planos e programas para atingir as metas desejadas. Desde 2006, o hospital da Unimed (Cias) possui gestão de riscos assistenciais.

VERTICALIZAÇÃO - A verticalização consiste em investimentos em recursos próprios, como hospitais, laboratórios, centros de imagem e outras instalações que facilitam inclusive o cumprimento das normas da ANS. Essa é uma tendência de mercado de saúde que a Cooperativa vem adotando para reduzir seus custos com contratação de terceiros e garantir o atendimento ao paciente dentro dos padrões de qualidade da Unimed Vitória.

Geralmente, são investimentos elevados e de retorno a médio prazo, mas que contribuem para a sustentabilidade da Organização. Por meio dessa estratégia, ela tem maior capacidade de gerir e controlar as suas unidades conforme a sua política de gestão, incluindo controle de custos, aquisição de materiais e programas de qualidade e inovação, além de compras coletivas de materiais e medicamentos com preços competitivos.

Outra vantagem é que os recursos próprios permitem a criação de parâmetros comparativos e de melhorias para a Rede Credenciada, tanto na avaliação dos custos operacionais como do nível de atendimento aos usuários dos planos de saúde da Unimed Vitória. O incentivo à adoção das melhores práticas, dentro dos padrões da Cooperativa, é uma forma de também contribuir para o desenvolvimento e a profissionalização da Rede Credenciada, elevando o nível dos serviços de saúde na região.

Reconhecimentos

Usando ferramentas das melhores práticas de gestão e governança, a Unimed Vitória tem transformado riscos em oportunidades com ações bem-sucedidas e uma estrutura administrativa competitiva, capazes de atender bem e conquistar a satisfação dos clientes, cumprir as regulações, gerar resultados para os cooperados e colocar a Cooperativa numa posição confortável de liderança no ranking local das operadoras de saúde suplementar.



A colaboradora Simone Araújo dos Santos faz parte da força de trabalho que impulsiona a Unimed Vitória a vencer desafios

Dessa forma, ela também gera possibilidades de crescimento para os funcionários e para a cadeia de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros, entre outros públicos que se relacionam com os negócios da instituição.

Uma demonstração da eficiência da gestão da Unimed Vitória está no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da ANS. O IDSS avalia o desempenho da operadora com base em quatro dimensões (Atenção à Saúde, Satisfação do Beneficiário, Estrutura e Operação e Econômico-financeiro). Na nota divulgada em 2012, referente ao exercício de 2011, a Cooperativa obteve a melhor nota entre as operadoras do Espírito Santo, conquistando nota na faixa de classificação entre 0,60 e 0,79. O IDSS varia de zero a um em uma avaliação anual e retroativa.

Também no Monitoramento Assistencial, a Unimed Vitória durante todo o ano de 2012 permaneceu no status

verde, que caracteriza baixo risco assistencial, ou seja, situação saudável. Esse monitoramento é realizado trimestralmente e consiste em análise de informações a partir das reclamações dos beneficiários e dos dados encaminhados pelas operadoras à ANS. Com base nessas informações, a ANS faz os cálculos e a classificação dos riscos de cada operadora por meio de cores: verde para baixo risco, amarelo para pré-moderado, laranja para moderado e vermelho para alto risco.

A expansão, a integração e a consolidação de programas de promoção de saúde foram efetivadas em 2012, por meio do Viver Unimed – Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças e Agravos, que possui várias linhas de cuidados. A Gerência de Integração em Saúde, que tem como braços o Programa de Atenção Empresarial (foco nos funcionários dos clientes), o Programa de Atenção Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi) e o Gerenciamento de Crônicos, visa difundir a prática de uma vida saudável, com várias ações que repercutem na sociedade.

Resultados

GRI
EC 8

+ O Viver Unimed contribui para reduzir os fatores de riscos e possíveis complicações, com o incentivo e orientação quanto à aquisição de hábitos saudáveis com melhoria da qualidade de vida, disponibilizando ações nas empresas, no ambulatório e no domicílio dos clientes.

Uma equipe multidisciplinar do Viver Unimed é responsável por realizar palestras, oficinas e cursos gratuitos para os usuários dos serviços e também para a comunidade. Entre os temas abordados, estão controle e prevenção de doenças como diabetes, problemas cardiovasculares – em especial hipertensão –, obesidade, tabagismo, saúde dos idosos e da mulher – inclui gestação e diagnóstico precoce do câncer. Em 2012, o Programa Viver Unimed realizou 29.696 atendimentos, 12,4% a mais que no ano anterior. Já o Programa de Atenção Empresarial saltou de nove para 22 empresas participantes. O programa conta com site que oferece diversos serviços e materiais informativos (viverunimed.com.br).



Resultados do Viver Unimed – Investimentos em 2012: R\$ 41.500

Promoção da Saúde

- Visitas Baby Care: 768 clientes
- Cursos (gestantes e diabetes) : 585 participantes
- Oficinas e grupos temáticos: 1.919 participantes
- Palestras: 2.539 participantes
- Atendimentos individuais (enfermagem, nutricionista, psicólogo e fisioterapia): 6.987 atendimentos
- Estação Saúde: 4.565 clientes avaliados (Atenção empresarial)
- Campanhas: Passos a Seguir, Combate ao Tabagismo, Detecção Precoce Câncer da Mama, Prevenção de Quedas (Idosos), Diabetes e Obesidade

Gerenciamento de doenças/riscos

- Programa de Gerenciamento de Condições Crônicas: 711 pacientes
- Monitoramento de Gestantes de Alto Risco: 119 pacientes

Resultados da Aduvi*

Gerenciamento de casos

- Assistência Domiciliar: 305
- Internação Domiciliar: 43
- Procedimentos: 317
- Desospitalizações: 381 (207 clientes novos)
- Monitoramento: 76

* A Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação dos investimentos da Aduvi.

Inovação

A Cooperativa também vem estimulando a cultura da inovação entre os seus colaboradores, com um projeto baseado em três pilares: Prêmio “A Ideia é Essa”, para premiar os colaboradores que apresentarem ideias inovadoras e passíveis de viabilização; educação continuada, com treinamentos e capacitação; e enquadramento de projetos na Lei do Bem, do Ministério da Ciência e Tecnologia, visando receber incentivos fiscais do Governo Federal.

Lançado em dezembro de 2010, o Prêmio “A Ideia é Essa” incentiva os colaboradores a apresentar ideias inovadoras para implementação, sejam sugestões relacionadas a produtos ou serviços. Mensalmente as ideias são avaliadas por

uma comissão formada por gestores. Os colaboradores com ideias consideradas viáveis recebem uma premiação em dinheiro, conforme previsto no regulamento. No final do ano, os colaboradores que tiverem ideias implementadas concorrem ainda a dez bolsas de estudos. O recurso pode ser aplicado em capacitação, como pós-graduação, graduação e cursos de línguas, entre outros.

RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2012

Ideias inscritas	306
Consideradas viáveis	15
Implementadas (*)	8
Colaboradores participantes	189

(*) Quatro foram sugeridas em 2011

Ideias implementadas

PASTA DE ALGODÃO – Compra do produto (utilizado em curativo) já estéril para eliminar a produção da pasta de algodão na Central de Material Esterilizado (CME). Com a redução do tempo gasto pelo técnico, energia, autoclave e outros, o custo foi reduzido em R\$ 200,00 gerando uma receita de R\$ 1.536,00 por mês ao Cias.

ECONOMIA NA UTILIZAÇÃO DE PAPEL GRAU CIRÚRGICO – O uso de indicador químico externo para comprovar a eficiência da esterilização foi substituído pelo papel que já possui o indicador, representando uma economia de R\$ 2.600,00 por mês.



COLABORADORES PREMIADOS NO “A IDEIA É ESSA”

RECEITUÁRIO PERSONALIZADO – Disponibilização do receituário com nome, telefone e endereço do médico no Autoriza Web, permitindo que o profissional preencha a receita e a imprima para ser entregue ao paciente. Além da facilidade e agilidade até em caso de atualização de endereços ou telefones, a ferramenta diminui o desperdício dos receituários.

RECICLAGEM DE AGENDAS E CALENDÁRIOS VELHOS – Lançada a campanha interna para que os colaboradores depositem, em locais apropriados, as agendas e os calendários usados para reciclagem.

PAZ NO TRÂNSITO – A campanha Semana Nacional do Trânsito enfatizou entre os colaboradores a importância de não beber e não enviar torpedos quando estiverem dirigindo. Como reforço da campanha, um representante do Detran também participou da Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho).

REAPROVEITAMENTO DE ÓLEO –

Instalados coletores de óleo de cozinha usado nas unidades da Unimed Vitória. O recolhimento é feito por uma empresa que, em troca, disponibiliza à Cooperativa produtos de limpeza elaborados com o resíduo.

DOAÇÃO DE UNIFORMES USADOS –

São doados uniformes usados para associações e entidades parceiras da Unimed Vitória fazerem artesanato com a sobra dos tecidos.

MAIS COMODIDADE AO CLIENTE –

Instalação de fraldário nas Lojas de Atendimento.

TREINAMENTO

Projeto para capacitar gestores e colaboradores com o tema central de inovação. Em 2012, foi realizado treinamento com André Saito, um dos mais conceituados especialistas nacionais em Gestão da Inovação e diretor de Educação da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento. O evento desencadeou um novo para 2013, que tem o objetivo de implementar processos dirigidos de inovação por meio de workshops temáticos de geração de ideias (ideação), evolução de conceitos (desenvolvimento) e condução de projetos de inovação (execução).

LEI DO BEM – MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Visa desenvolver os projetos que se enquadram na Lei do Bem, do Ministério da Ciência e Tecnologia, para que recebam incentivos fiscais do Governo Federal. Foram beneficiados em 2012 pela Lei do Bem, os projetos Unimed Personal e Bioetria.



estrat



tégia



Avanços nas boas práticas de governança

Em 2012, a Unimed Vitória passou por mudanças significativas em sua estrutura de gestão e governança corporativa, visando adotar as melhores práticas e dar mais transparência aos processos decisórios e de controle. Para isso, foram feitas alterações no Estatuto Interno da Cooperativa, submetidas à aprovação da Assembleia Geral Extraordinária (AGE), que foi realizada em setembro com a presença de 180 cooperados. +

GRI
4.4

Uma das principais mudanças aconteceu nos cargos da Diretoria Executiva que, a partir da realização da Assembleia, tiveram suas atribuições e nomenclaturas reformuladas. A Executiva ficou assim composta: diretor Administrativo-Financeiro, diretor de Recursos Próprios, diretor de Provimento de Saúde, diretor de Mercado e Diretor-Presidente. As duas primeiras diretorias tiveram nomeclaturas alteradas. +

GRI
4.1
4.6

Ainda de acordo com as aprovações da Assembleia, o Conselho de Administração (Conad) ganhou mais independência e autonomia da Diretoria, devendo ter um peso maior nas decisões da Cooperativa, a partir do mandato da próxima diretoria, em 2015. Hoje, são seis conselheiros vogais e cinco diretores no Conad. A partir da próxima gestão, serão 11 conselheiros vogais, quantidade ideal apontada pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Além disso, o Conselho Vogal, que era formado pela Diretoria Executiva e pelo Conad, foi extinto, o que garante mais autonomia ao Conad para fiscalizar a atuação dos diretores e trazer ainda mais segurança na defesa dos interesses dos cooperados. +

GRI
4.6
4.1

Conselho Social

Também, na Assembleia Geral Extraordinária, foi aprovada a criação do Conselho Social, visando aproximar os cooperados da gestão da Cooperativa e fazendo parte da estrutura de governança corporativa da Unimed Vitória. Esse Conselho tem o propósito de ser um canal representativo, ampliando a participação dos médicos na Cooperativa e possibilitando o compartilhamento de decisões estratégicas.

A escolha dos conselheiros se dá por eleição, que aconteceu em outubro para um mandato iniciado em dezembro de 2012 e previsto para encerrar em março de 2015, no caso do primeiro Conselho. Os grupos subsequentes terão quatro anos completos de mandato. O Conselho é formado por representantes das especialidades médicas que fazem parte da Cooperativa e por membros dos Conselhos de Administração e Técnico e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec). Eles são eleitos por seus colegas da especialidade, que tem o número de representantes proporcional à quantidade de cooperados da área, havendo um limite máximo de quatro cadeiras no Conselho.

+ GRI
4.1

O Conselho tem reuniões ordinárias trimestrais, atuando como órgão consultivo e orientador, sendo multiplicador das informações da Unimed Vitória. Entre os assuntos discutidos, estão as macropolíticas estratégicas da Cooperativa, formulação de propostas para apreciação do Conselho de Administração e ações direcionadas para implantação das melhores práticas médicas junto às especialidades e/ou municípios.

+ GRI
4.4

NÚMERO DE COOPERADOS NA ESPECIALIDADE	NÚMERO DE REPRESENTANTES
10 a 50	1
51 a 100	2
101 a 150	3
mais de 151	4



Composição da estrutura de Governança

GRI
4.2
4.7

+ Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva da Unimed Vitória é composta por cinco médicos eleitos pelos cooperados em Assembleia, para mandato de quatro anos. Ela responde pela gestão da Organização, seguindo as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração. Como são eleitos os diretores, a aprovação de seus pares é o mecanismo de seleção.

GRI
4.1

+ Conselhos

Os Conselhos são formados por cooperados, também eleitos por seus pares junto com a Diretoria Executiva em Assembleia. Eles têm como objetivo exercer a supervisão econômica, administrativa, operacional, educacional e questões médicas.

Conselho de Administração

É composto, atualmente, por 11 membros, dos quais cinco são da Diretoria Executiva e seis conselheiros vogais. São cooperados eleitos para um mandato de quatro anos, podendo haver a reeleição de dois terços dos componentes, incluindo a Diretoria Executiva. Entre as atribuições do Conselho de Administração (Conad), estão o processo de decisão da Organização em relação ao seu direcionamento estratégico; a fixação das despesas de administração em orçamento; a deliberação sobre admissão, exclusão, eliminação ou readmissão de cooperados; e a edição de normas complementares e/ou regulamentadoras do Estatuto Social e do Regimento Interno.

Mudanças aprovadas para a próxima gestão

Em Assembleia Geral realizada em 2012, foram aprovadas alterações na composição do Conselho de Administração para entrar em vigor na próxima diretoria da Cooperativa, que será eleita em 2015. A Diretoria Executiva não participará do Conselho, que passará a ter 11 conselheiros vogais. O Conad também terá um presidente próprio. Para diferenciar o presidente do Conselho de Administração do presidente da Diretoria Executiva, esse último será denominado de diretor-presidente. A alteração na estrutura da governança corporativa da Unimed Vitória também tem o objetivo de acabar com possíveis conflitos de interesses, já que a falta de independência em relação aos assuntos em discussão pode influenciar a tomada de decisões. Dessa forma, a Diretoria Executiva não conta mais com direito de voto nas reuniões do Conselho de Administração, sendo permitida sua participação apenas para apresentar informações, atividades ou opiniões.

Conselho Vogal

Atualmente, é formado por seis membros que, juntos com a Diretoria Executiva, compõem o Conselho de Administração. Ele tem como objetivo acompanhar a gestão da Cooperativa.

Mudanças aprovadas para a próxima gestão

Com as alterações aprovadas em Assembleia em 2012, que mudaram a composição do Conselho de Administração, o Conselho Vogal será extinto na próxima diretoria eleita da Cooperativa, em 2015.

Conselho Técnico

Com sete componentes eleitos junto com o Conselho de Administração para um mandato de quatro anos, o Conselho Técnico acompanha a gestão avaliando tecnicamente a conduta dos cooperados. Dois terços de seus membros podem ser reeleitos para o período subsequente.

Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e três suplentes eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano, tem como objetivo fiscalizar as operações financeiras, as atividades e os serviços da Cooperativa. Um terço dos integrantes pode ser reeleito para o período imediato de mandato.

Conselho Social

Formado por 101 cooperados, esse Conselho foi criado em 2012 para ser um canal representativo dos médicos na Cooperativa. Ele é formado por representantes das especialidades médicas que fazem parte da Cooperativa e por membros dos Conselhos de Administração e Técnico e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (NuDec), todos eleitos por seus colegas da especialidade para mandato de quatro anos. O número de representantes é proporcional à quantidade de cooperados da área.

Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec)

O Nudec, composto por 11 médicos cooperados e cinco colaboradores administrativos, é resultado da fusão entre o Comitê Educativo (Comed), do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e do Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes). Visa promover a educação continuada e o desenvolvimento profissional, tanto de cooperados quanto de colaboradores, por meio da realização de eventos, como cursos, palestras e atividades socioculturais. Tem também como objetivo estimular o espírito cooperativista.



+ Composição da Governança

Diretoria	05
Conselho de Administração	06*
Conselho Técnico	07
Conselho Fiscal	06
Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista	11
Conselho Social	72
TOTAL	107

Homens	85
Mulheres	21

Faixas etárias

30 – 34 anos	7
35 – 39 anos	6
40 – 44 anos	9
45 – 49 anos	19
50 – 54 anos	16
55 – 59 anos	24
60 – 64 anos	15
65 – 69 anos	9
70 anos acima	1
55 – 59 anos	24
60 – 64 anos	15
65 – 69 anos	9
70 anos acima	1

Raça

Brancos	70
Negros	1
Pardos	35
Amarelos	0
Indígenas	0

* Vacância de um dos membros.

Estrutura de governança



Estruturas complementares apoiam o sistema de governança no que diz respeito à prática médica.

Comitês de Especialidades

Os Comitês de Especialidades são formados por 98 médicos de especialidades diversas. Eles são a interface na relação do cooperado com a Cooperativa, melhorando a qualidade dos atendimentos dentro de um padrão adotado em cada especialidade, através de protocolos médicos. Desde 2011, a Unimed Vitória vem desenvolvendo um trabalho de fortalecimento da atuação desses comitês no campo da governança corporativa.

Em 2012, o valor total de procedimentos protocolados chegou a R\$ 35.727.190,00, envolvendo o atendimento de 317.558 clientes. Sem os protocolos, os custos seriam de R\$ 40.802.276,00. A padronização dos processos por meio de protocolos trouxe uma economia de R\$ 5.075.086,00 para a Unimed Vitória, além de maior eficiência no atendimento.

Os resultados de 2012 também representaram um avanço em relação a 2011, quando o valor total de procedimentos protocolados chegou a R\$ 33.366.403,00 e envolveu 283.187 clientes. A economia foi de R\$ 4.679.787,00 já que, sem os protocolos, os custos chegariam a R\$ 38.046.190,00.

Câmaras Técnicas

Elas têm a função de auxiliar a análise dos processos de autorização médica junto à auditoria e de avaliar situações de violação do Estatuto da Cooperativa. A Unimed Vitória pretende que cada especialidade tenha uma Câmara Técnica. Em 2012 funcionaram sete câmaras: Cardiologia, Neurologia, Cirurgia Vascular, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Reumatologia e Urologia. A atuação das quatro primeiras câmaras resultou numa economia de R\$ 1.690.862,00 somente com OPME - Órtese, Prótese e Medicamentos.



+ Qualificação do mais alto órgão de governança

Em 2012, a Unimed Vitória deu continuidade ao programa de qualificação iniciado pela nova gestão em 2011, tendo avançado nas atividades. Um grupo de 25 cooperados começou a fazer MBA em Gestão de Negócios de Saúde, com previsão de concluir o curso em um ano e meio. O curso é realizado pela Universidade Gama Filho e organizado pela Fundação Unimed e Unimed Federação Espírito Santo, em parceria com a SESCOOP/ES.

Também um grupo de médicas cooperadas participa de um projeto de capacitação sobre o mundo corporativo. Chamado “Crescer” e com prazo de duração até 2014, o programa visa ao incentivo à presença das mulheres na gestão da Cooperativa. Elas participam de encontros bimestrais, onde são abordadas questões teóricas e desenvolvidas atividades dinâmicas para apresentar o cenário do mercado, seus negócios e suas estratégias.



result



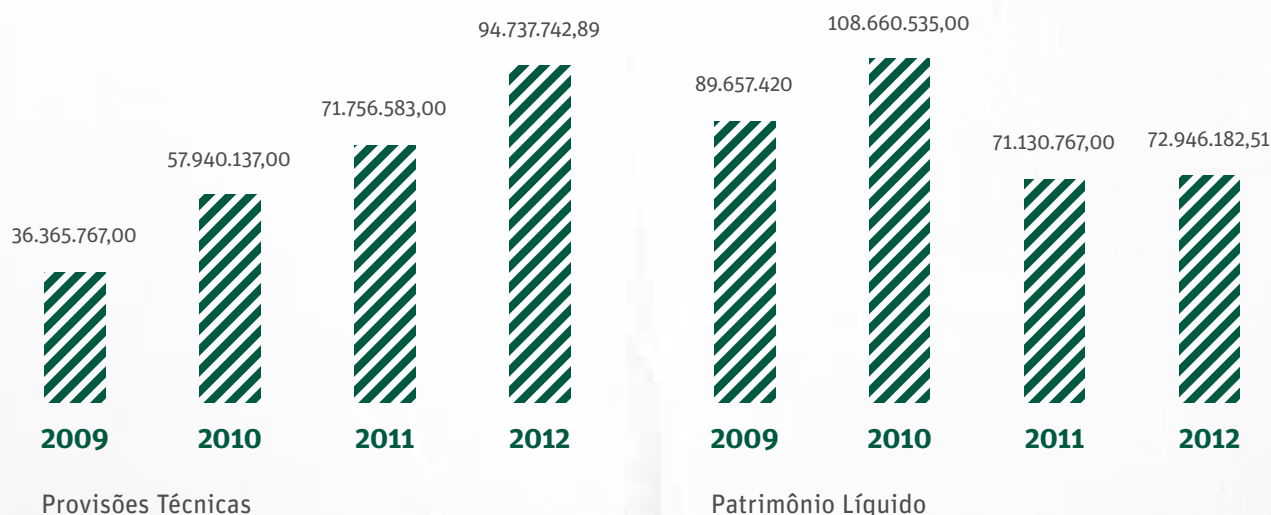
Estado

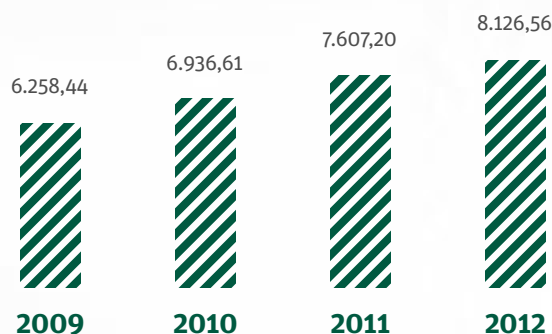


Desempenho econômico

Espaço recompensado com um bom ano

Mesmo operando num cenário fortemente marcado por judicialização da saúde, aumento substancial de custo, uso de novas tecnologias sem evidências científicas comprovadas e exigências de reservas técnicas e legais da ANS, a Unimed Vitória teve, em 2012, um dos melhores resultados econômico-financeiros dos últimos anos. A Cooperativa constituiu 100% dos ativos garantidores e 100% das provisões técnicas adquiridas, disponibilizando cerca de R\$ 100 milhões em 2012 contra R\$ 72 milhões em 2011.

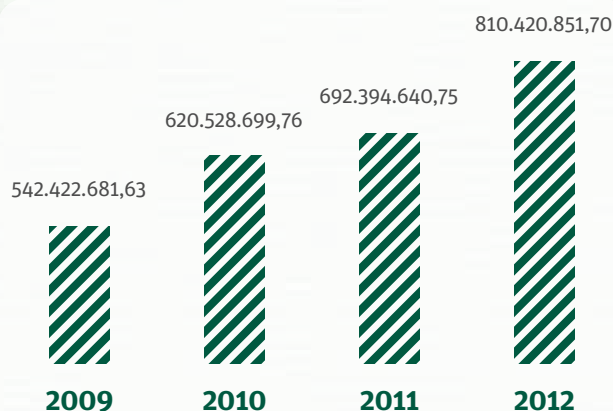




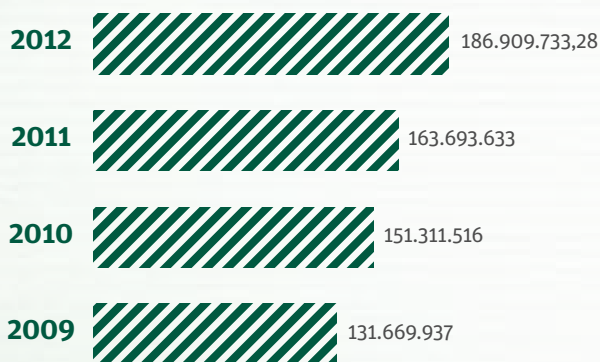
Ganho Médio do Cooperado

A Cooperativa recuperou a remuneração médica, que tinha caído em 2011, retornando ao patamar anterior, e obteve o índice de liquidez maior do que 1. Foram iniciativas determinantes, uma política de reajustes agressiva, o cancelamento de contratos que não davam retorno e o aumento do tíquete médio.

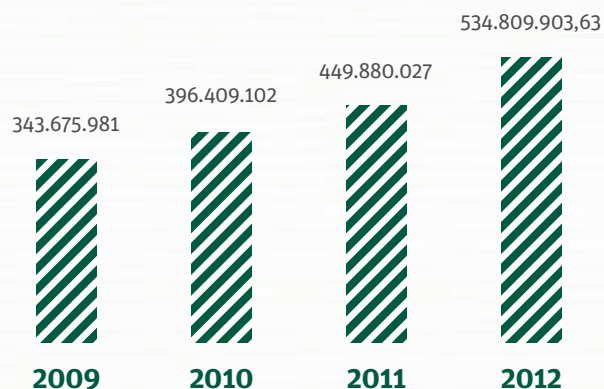
A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional bruta de R\$ 810.420.851,70. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ R\$ 534.809.903,63 e as despesas operacionais somaram R\$ 186.909.733,28. A Cooperativa gastou, do total da sua receita, 9,13% com despesas administrativas e 23,06% com despesas operacionais. O resultado total da Cooperativa foi de R\$ 4.528.975,93, dos quais R\$ 2.090.518,04, pela legislação que rege o cooperativismo, são destinados ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates). A sobra efetiva foi de R\$ 2.181.778,11, depois da destinação dos 5% ao Fates e dos 10% de reserva legal.



Receita Operacional Bruta



Despesas Operacionais

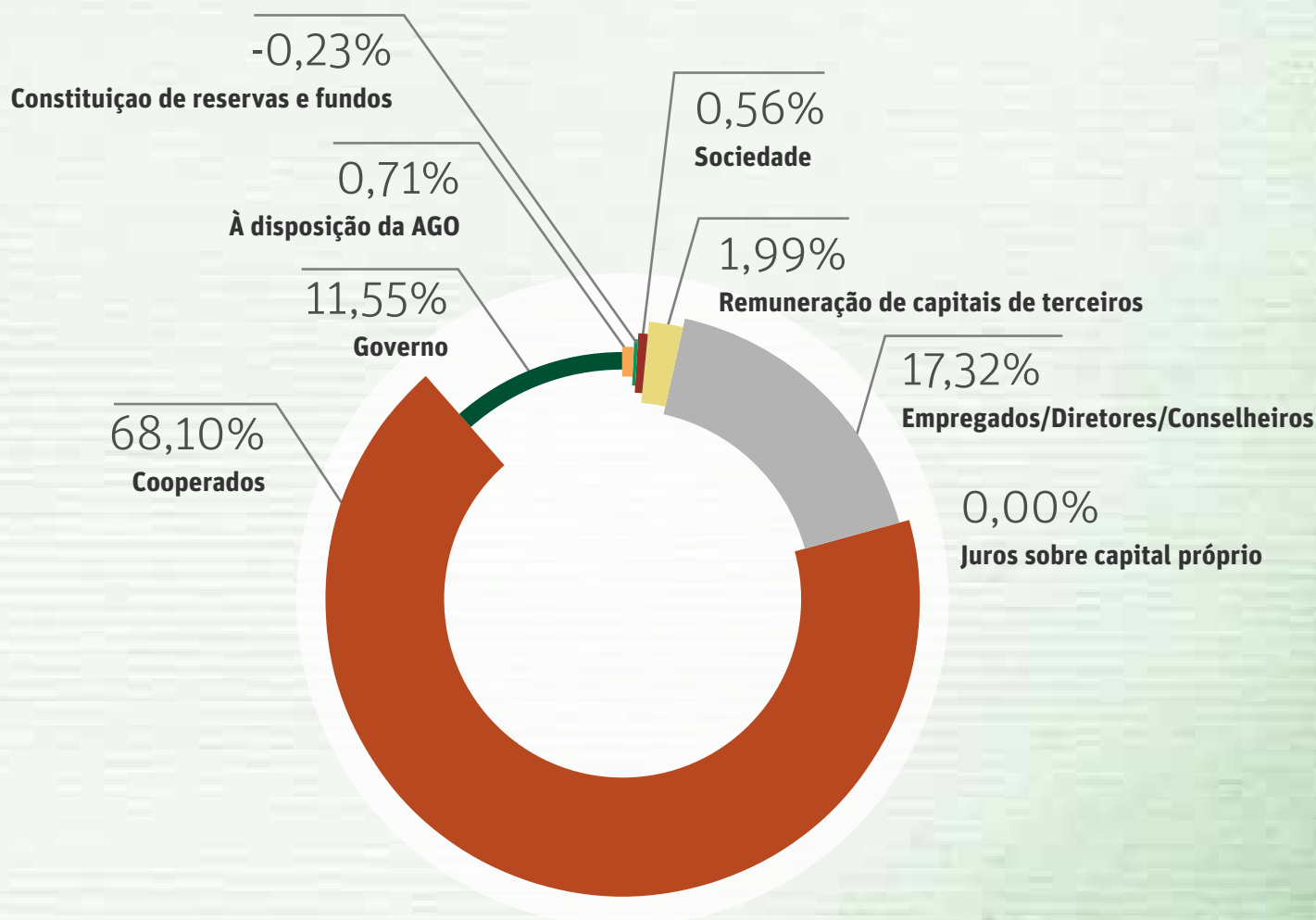


Custos Assistenciais Líquidos

+ Impactos Econômicos Diretos – Distribuição do Valor Adicionado

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA), que representa o volume e a distribuição da riqueza gerada anualmente pela Unimed Vitória, é o mais importante indicador global de desempenho da Organização. Em 2012, a DVA registrada foi de R\$ 307.712.931,67, contra R\$ 277.214 milhões em 2011. Os cooperados receberam R\$ 209.567.553,70 do valor gerado, enquanto aos colaboradores foram alocados R\$ 53.310.125,82.

As sobras do exercício, de R\$ 2.181.778,11, terão destinação definida pela Assembleia de médicos cooperados, órgão máximo de governança da Unimed Vitória.



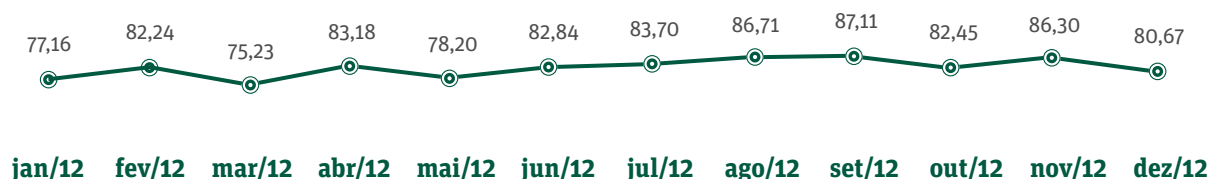
Sinistralidade persiste desafiando o negócio

A sinistralidade continua a ser um dos desafios para os negócios da Unimed Vitória. Geralmente, os contratos são comercializados na expectativa de 75% de sinistro, o que permite à Cooperativa ter receita suficiente para pagar suas despesas administrativas, formar as reservas técnicas exigidas pela ANS, remunerar os cooperados e outras despesas, além de ter uma parcela que viabilize o negócio. Quando o sinistro supera os 75%, a Cooperativa precisa trabalhar um reajuste dos contratos para trazer de volta o sinistro de 75%.

Se a sinistralidade não for bem regulada, ela aumenta muito os custos da operadora. No enfrentamento desse problema, a Unimed Vitória tem trabalhado com regulação, auditoria, política de conscientização dos cooperados e gestão de custos, que se completam com o uso de ferramentas de controle em todas as áreas da instituição.

Para 2012, a meta era reduzir a sinistralidade, que ficou em 81,72% em 2011, para 81,5%, e o número de exames por consulta para 2,6. O compromisso era, com o atingimento desses índices, reajustar o valor da consulta em consultório em 22,2% e nas Unidades Ambulatoriais do Cias em 23,5% até o final de 2012. Contudo, o índice de sinistralidade no ano alcançou 82,25%.

Sinistralidade Mensal (em %)



Cálculo: $\frac{\text{Desp. Assistenciais Líquidas}}{\text{Contraprestações Líquidas}}$

Sinistralidade - acumulado (em %)



Para tratar a sinistralidade foi mantida a ampliação das Câmaras Técnicas de Especialidades, buscando regular os procedimentos, avaliar e emitir parecer técnico em relação à pertinência das solicitações médicas. O objetivo é ter maior controle e rigor nas liberações, evidentemente, sem trazer prejuízo para médicos e clientes e mantendo o atendimento de qualidade e a preservação da vida.

Em 2012, também foi implantado o Back Office, uma ferramenta para auditoria de exames ou pequenos procedimentos, disponível no ambiente restrito do Autoriza Web. A funcionalidade permite que os auditores analisem em tempo real as justificativas médicas, tornando o atendimento mais ágil. O cliente não precisa retornar à loja para ter o retorno de sua solicitação de autorização, pois recebe o retorno por SMS ou e-mail.



Impactos Econômicos Indiretos

GRI
EC 9

+ A Unimed Vitória ainda não possui instrumentos para medir os impactos indiretos. Contudo, a Cooperativa reconhece que o valor da mensalidade é limitante para uma boa parcela da população que necessita de serviços complementares ao Sistema Único de Saúde (SUS). A precificação pelo princípio do mutualismo leva em consideração fatores como uso inconsciente do plano, judicialização da saúde, novas tecnologias e novo rol de procedimentos, entre outros.

Parceria com o Cooperado

A Cooperativa continuou, em 2012, com o trabalho da Medicina Baseada em Evidências (MBE) e o fortalecimento dos Comitês de Especialidades Médicas para avaliação das demandas. O objetivo é fazer com que toda a cadeia que envolve clientes, operadora de saúde, prestadores e médicos fale a mesma linguagem - “Saúde não tem preço, tem custo” – e se conscientize de que nem sempre o material de alto custo irá agregar valor ao cliente. Pelo contrário, se mal usado, trará mais malefícios do que benefícios.

O MBE tem como essência fundamentar e colaborar com as decisões médicas – diagnóstico, escolha de tratamento e outros procedimentos da prática clínica proporcionando maior segurança aos clientes. Os cooperados possuem um sistema próprio de disponibilização de informações científicas, que é o Núcleo de Medicina Baseada em Evidências (NMBE). Esse sistema funciona de forma semelhante ao Portal Saúde Baseada em Evidências, do Governo Federal, e pode ser acessado na área do cooperado no Portal Unimed Vitória.

Além do Núcleo, os cooperados contam com o *Up To Date*, uma enciclopédia virtual da Medicina com conteúdo confiável e atualizado, que soma mais de 80 mil páginas de texto original e 460 jornais e revistas de diversos países para pesquisa, disponível também no Portal Unimed Vitória. Em 2012, o *Up To Date* teve mais de 700 acessos por mês.

Investir para crescer

A Unimed Vitória realizou diversos investimentos estruturais em 2012, com o objetivo de promover a perenidade de seus negócios. Os investimentos foram realizados nos Recursos Próprios com foco em processos e ampliação da rede própria de atendimento. Os principais destaques foram:

Infraestrutura

- Criação do Centro de Especialidades de Santa Lúcia.
- Criação de uma Unidade de Alta Dependência de Cuidados (UADC) no Cias.
- Reestruturação da Unimed Diagnóstico.
- Modernização do equipamento de tomografia do Cias.
- Arrendamento da GranMater que se tornou o HDMU.
- Aumento do número de leitos para oncologia.



Inauguração do Centro de Especialidades de Santa Lúcia

Serviços

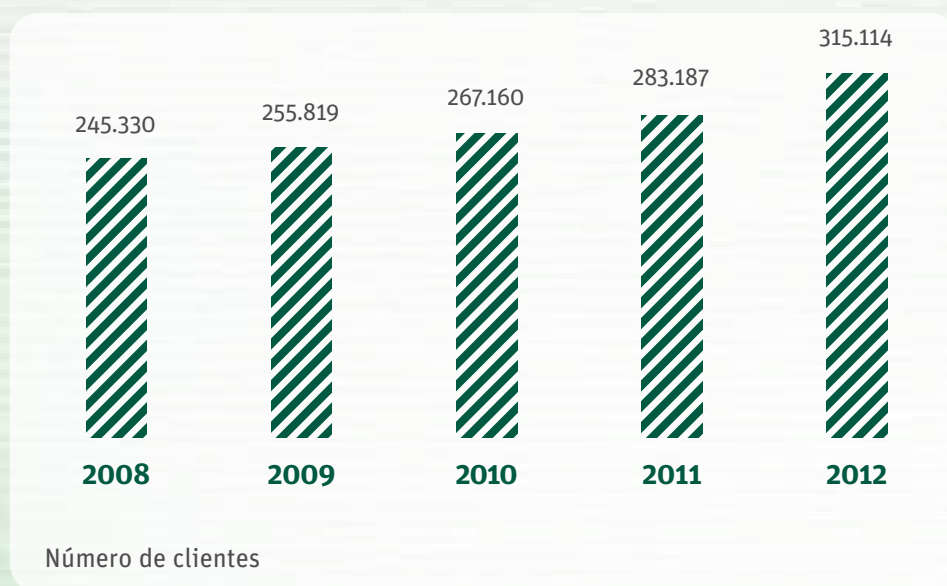
- Criação do Unimed Personal.
- Realização de Workshop de Produtos, com análise dos existentes, as possíveis modificações que o mercado exige, a criação de novos produtos e as implicações deles no atendimento final dos prestadores.
- Estudo (Lean Six Sigma) do Giro de Leito no Cias.
- Início da implementação do Decálogo do Cliente, etapa com o público interno: uniformes e treinamento especial em atendimento.

Aumento da presença no mercado

Vale destacar, como um dos fatores que somaram para a boa performance da Unimed Vitória no ano, mudanças no mercado provocadas pela Resolução Normativa 259 da ANS. Essa resolução faz com que 2012 possa ser considerado emblemático na saúde suplementar. Operadoras concorrentes locais que não cumpriam as exigências tanto financeiras quanto assistenciais foram penalizadas, ficando proibidas de comercializar planos de saúde. Algumas fecharam e outras ficaram sob intervenção da ANS.

“Tudo isso gerou muita desconfiança por parte do consumidor e muitos deles vieram para a Unimed Vitória, acarretando no crescimento de aproximadamente 32 mil usuários na carteira de clientes”, destacou o diretor de Mercado (DIMER), Luiz Carlos Paier. A média anual era de 20 mil novas vidas. A Unimed não sofreu qualquer citação da agência reguladora, fruto de investimentos em Recursos Próprios e de outras ações bem-sucedidas.

Em 2012, o crescimento da carteira foi de 10,93% contra 10,04% registrado em 2011, e 4,61% em 2010. Vale ressaltar que o setor de saúde suplementar no país cresceu, em número de vidas, 4,2% em 2011, segundo informações da ANS.



Concorrência

GRI
S07

- +
- Não há ações judiciais conhecidas que tenham sido concebidas com a finalidade de regulamentar a concorrência desleal e enquadrar as práticas de truste e monopólio.

Fornecimento de produtos e serviços

GRI
EC6

- +
- A definição dos fornecedores de produtos e serviços é um aspecto relevante para a Cooperativa. É fundamental identificar quem são, onde estão localizados e quais são os fornecedores mais adequados para o seu negócio, tendo, como premissa, obter boas condições de compra. Além de negociação permanente, é preciso estar atento às oportunidades de mercado. A Organização ainda não possui uma política estruturada com foco em dar a preferência a fornecedores locais, mas se empenha em estabelecer, junto aos fornecedores, relações de parceria. Seus contratos são firmados com base no cumprimento da legislação, exigindo dos fornecedores a mesma postura.

A Unimed Vitória dispõe de um cadastro de contratos ativos para a realização de cotações junto a fornecedores de diversas áreas. Em relação à cotação de preços para fornecedores, a Cooperativa seleciona, no mínimo, três orçamentos para cada concorrência de prestação de serviço. Essa regra vale para a seleção de fornecedor, independente de sua área de atuação e localização geográfica, e gerou, em 2012, uma economia de R\$ 1,17 milhão.

Fornecedores que atenderam a Unimed Vitória

	TOTAL COMPRAS (R\$)	REPRESENTATIVIDADE (%)
Fornecedores do ES	10.563.820,36	26,39
Fornecedores do Brasil	29.466.986,05	73,61
Total de Compras	40.030.806,41	100



LUIZ ANTONIO PAUBEL, FORNECEDOR NA ÁREA DE MEDICAMENTOS

Parte do fornecimento de medicamentos da Unimed Vitória é realizada via Central de Compras do Sistema Unimed, que dissemina o conceito de compra conjunta. Estas negociações acontecem semestralmente. Em 2012, esse grupo respondeu por 10,3% da compra de medicamentos da Unimed Vitória. A Cooperativa, junto com mais de 27 singulares, participa com 20% de compra da demanda deste grupo.

O processo de compra também ganhou em tecnologia, praticidade e agilidade. A Cooperativa eliminou os controles manuais. As anotações dos documentos que são controlados por data de vencimento e solicitados na ficha mandatária (documentos legais) e na técnica (documentos voltados para cada área de atuação das empresas), foram cadastradas no sistema MV, dentro do cadastro de fornecedores.

Com isso, foram criados dois relatórios para busca dos fornecedores: um com a Lista de Fornecedores Qualificados, que é disponibilizada mensalmente na Intramed, e outro com os dados dos documentos vencidos ou a vencer para controle e cobrança por parte dos compradores e gestores de contratos. Além disso, o sistema bloqueia o fornecedor a partir da data do vencimento, impedindo que seja feita nova compra com ele até que regularize a situação com o envio de documentos atualizados.

GRI
EC2

+ *Impactos gerados pelas mudanças climáticas*

A saúde da população é impactada por mudanças climáticas. No que concerne à saúde suplementar, três aspectos, em particular, exercem considerável pressão do ponto de vista econômico-financeiro: os problemas respiratórios que crescem durante o inverno; a dengue, cuja incidência aumenta no verão; e as doenças infectocontagiosas oriundas de catástrofes ambientais (enchentes). A Cooperativa não possui mecanismos de verificação financeira dos impactos.

GRI
EC4

+ *Renúncia fiscal*

A Unimed Vitória não recebe qualquer ajuda financeira significativa do governo. Em forma de renúncia fiscal, do município de Vitória, onde está situada a sua sede, a Cooperativa destinou, em 2012, R\$ 322.600,00 do Imposto Sobre Serviço (ISS) para investimento em cultura, por meio da lei de incentivo municipal, a Lei Rubem Braga, que beneficiou 12 projetos. Já no âmbito federal, por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), viabilizou recursos da ordem de R\$ 100.000,00, pela Lei Rouanet, para a implantação do Circuito Unimed de Teatro. Da Lei do Bem, do Ministério da Ciência e Tecnologia, a Cooperativa teve viabilizado benefício fiscal no valor de R\$ 98. 395,26.



Centro de

comp.



Especialidades

romisso


Centro de Especialidades



Desempenho Ambiental

Um tripé em favor do meio ambiente

Na Unimed Vitória, a sustentabilidade é um aspecto fundamental dentro do Mapa Estratégico, compondo a estratégia da empresa. A Cooperativa conta com um programa específico de “Sustentabilidade e Comunicação Institucional” no Planejamento Estratégico, com diversas ações e indicadores.

A gestão ambiental é implementada e sustentada em três pilares: a busca da ecoeficiência, envolvendo a redução de recursos não renováveis, como água e energia; o gerenciamento de resíduos e o controle de emissão de CO₂. A Unimed Vitória não faz ainda a categorização de todos os investimentos realizados em meio ambiente. Especificamente envolvendo projetos e campanhas de comunicação interna e externa, foi da ordem de R\$ 48.303,62. 

Com esses compromissos, a Cooperativa trabalha para alinhar-se com as melhores práticas aplicadas ao setor de saúde, tendo sua atuação norteadas pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

Fortalecendo os princípios da sustentabilidade no ambiente corporativo, em 2012, a Cooperativa realizou cinco workshops com o tema “Sustentabilidade nos Negócios”, voltados para a Diretoria Executiva, superintendentes e assessores.

A partir desse trabalho, foram definidas três ações relacionadas à gestão ambiental:

- Manual de Obras Sustentáveis, com implementação prevista para 2013;
- Plano de Gerenciamento de Resíduos em todas as unidades;
- Contratação de um analista com expertise em gestão ambiental.

Com o objetivo de despertar e estimular as crianças para a preservação do meio ambiente, a Unimed Vitória apoiou, com a troca do bônus no valor de R\$ 20 mil, por meio da Lei Rubem Braga (iniciativa da Secretaria de Cultura da Prefeitura de Vitória), a produção do filme “O menino que queria salvar o mundo”. O projeto atingiu 2 mil crianças dos municípios de Vitória, Itaguaçu, Cachoeiro de Itapemirim, Colatina, Vila Velha, Cariacica e Serra.

Os impactos sobre o meio ambiente são também avaliados no consumo consciente de materiais no ambiente de trabalho, boa prática disseminada entre os públicos internos da Organização.

O Programa “Colaborador Sustentável”, que tem como objetivo estimular o público interno à reflexão sobre a repercussão dos atos de consumo nas relações sociais, na economia e no meio ambiente, atuou em 2012 usando como base o Manual Consciência Limpa. O grupo, formado por colaboradores voluntários, desenvolveu, dentro do Projeto Ecoeficiência, que integra o programa, campanhas internas de estímulo e reforço (palestras e ações) junto aos demais colaboradores, envolvendo os temas água, energia, papel e correta separação e destinação de resíduos. A mobilização foi feita utilizando todos os veículos de comunicação interna da Unimed Vitória.



Em 2012, o Projeto Ecoeficiência, em suas ações, trabalhou o tema “Consciência. A melhor amiga do planeta”. Também foi realizada uma campanha de reutilização de óleo de cozinha. A ideia surgiu de uma colaboradora dentro do projeto de inovação “A Ideia é Essa”. Foram instalados seis coletores de óleo de cozinha na Cooperativa. O material coletado é enviado para uma empresa especializada, que faz o reaproveitamento do óleo produzindo material de limpeza.

O reforço do trabalho do “Colaborador Sustentável” foi feito pelo Esquadrão da Sustentabilidade, que percorre as áreas identificando ajustes nas boas práticas e despertando os colaboradores para levarem o aprendizado para seus familiares, amigos e comunidade. Outra ação do “Colaborador Sustentável” foi a realização da Semana do Meio Ambiente, quando foi realizado o desafio Tetra Campeonato, que consistiu em uma competição para premiar os colaboradores que mais trouxessem embalagens Tetra Pak para serem recicladas.

Também foi promovido o Teste da Sustentabilidade, convidando os colaboradores a checarem a sua consciência ambiental por meio de um formulário próprio depositado em urna ou respondido por e-mail.

Vale destacar ainda outra ação constante, que é a campanha “Um minuto pra beber, 100 anos para se desfazer”, que orienta os colaboradores a trocar o copo descartável por canecas.

+ Materiais

Os materiais usados não renováveis ou que tenham insumos reciclados são contabilizados parcialmente pela Unimed Vitória.

Consumo de materiais utilizados na área administrativa:

QUADRO GERAL DE CONSUMO DE MATERIAIS 2012		
	Quantidade	Valor
Papel	12.632 resmas	109.788,76
Materiais de escritório	ND	R\$ 331.095,95
Impressos	1,30%	R\$ 842.119,12**
Materiais de higiene e limpeza	2,47%	R\$ 941.274,58
Materiais de manutenção predial	2,31%	R\$ 878.755,55
Materiais para obras e reformas	0,89%	R\$ 348.395,18*

* Estes valores de Obras e Reformas não condizem com o total realizado, visto que a grande demanda de obras é através de Projetos (Personal, UAC, UADC, HDMU, entre outras reformas e adequações). Para obras só enviam a compra de material de construção, quando não previsto no contrato.

** O valor gasto em impressos são de materiais do Marketing e do setor de Compras juntos.

A Unimed Vitória tem como grande desafio estabelecer uma forma de realizar o levantamento dos materiais utilizados na prestação de serviços assistenciais, como por exemplo, medicamentos em suas instalações e em sua Rede Credenciada.

Um dos exemplos é o reaproveitamento dos papéis utilizados internamente e a impressão de materiais externos com selo FSC, sendo matéria-prima de florestas certificadas e cultivadas.

A Cooperativa ainda não mensura a quantidade de materiais reciclados que são utilizados, uma lacuna que pretende preencher até o ano de 2014.

Desafio maior diante do crescimento

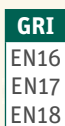


Crescer com sustentabilidade mostra-se como uma prática essencial e um desafio para a Unimed Vitória. Com o crescimento do número de clientes e a expansão das unidades de atendimento, resultados de iniciativas bem-sucedidas e oportunidades de mercado, foi registrado um aumento no consumo de energia e água.

O consumo de energia elétrica (Kwh) em 2012 foi 70,87% maior que em 2011, exigindo um desembolso de R\$ 2.465,686,15. O fornecimento da energia elétrica é feita em 100% pela EDP Escelsa.

Como forma de minimizar o consumo, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), unidade de maior impacto neste tipo de recurso, possui um sistema de geração de energia (banco de capacitores) e uma central térmica a gás. Já a sede administrativa conta com dois geradores que funcionam em regime de stand by. Para suprir os geradores, foram comprados, ainda em 2011, 400 litros de diesel, que não foram totalmente utilizados. A Gerência de Suprimentos possui um gerador para suprir a ausência de energia elétrica em seus cinco refrigeradores na Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), que abrigam medicamentos oncológicos.

Nas reformas realizadas em 2012, houve substituição das lâmpadas incandescentes para as de LED nos locais de maior utilização, e os aparelhos de ar condicionado foram trocados pelos que têm fator A de consumo.



+ Efeito estufa

A Cooperativa começou a medir as emissões de gases de efeito estufa em 2011. Com a disponibilização da Calculadora de CO₂ pela Unimed do Brasil, no final de 2012, a Unimed Vitória terá condições de fazer o inventário com maior número de dados e a partir da informação mais completa criar um plano de redução efetivo.

Inventário de gases de efeito estufa

	2011	2012
Energia	322,9	329,79
Gás GLP	38,03	37,49
Veículos movidos à gasolina	81.679,1	348.487
Veículos movidos à diesel	114.666,2	144.637
Viagens em aeronaves	122.664,7	473.309,43
Resíduos orgânicos	410.493,6	106.952
Total de emissões (Ton CO ₂):	729,9	1.109,7



+ Em relação à emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio, como CFC11, NOX ou SOX, a Unimed Vitória não possui fontes diretas de emissão, com exceção do ar condicionado, cuja quantidade emitida é considerada irrelevante.

A Unimed Vitória trabalha com o projeto “Amor ao Verde”, sendo patrocinadora do Programa Florestas do Futuro, do Instituto Mata Atlântica. O objetivo é reflorestar áreas de mata ciliar, protegidas por lei e que contribuem para a conservação da água e o incremento da biodiversidade. Em 2012, 136 árvores foram plantadas, com investimento de R\$ 1.360,00. A Cooperativa encerrou 2012 com 4.658 clientes cadastrados no projeto, que continua com o cadastramento de novos clientes, por meio dos seus canais de relacionamento.

Combustíveis

GRI
EN29

+

O consumo de combustíveis pela Unimed Vitória para transporte de materiais hospitalares e medicamentos, bem como equipamentos de pequeno porte para atendimento domiciliar, apresentou aumento em relação a 2011. A elevação do consumo ocorreu devido à ampliação dos recursos próprios para atender à carteira de clientes e às novas vidas que passaram a utilizar os serviços. Foram percorridos 460.160 quilômetros, que representaram um gasto de R\$ 598.590,01.

Para o deslocamento dos colaboradores, a Cooperativa investiu em 2012 o montante de R\$ 1.261.749,08 referentes a custos com vale-transporte. Esse deslocamento tem impacto significativo, mas a operadora ainda não possui ferramentas para aferir com precisão o percurso, a distância ou o veículo utilizado pelos colaboradores, tendo estabelecido até 2015 como prazo para a solução deste controle.

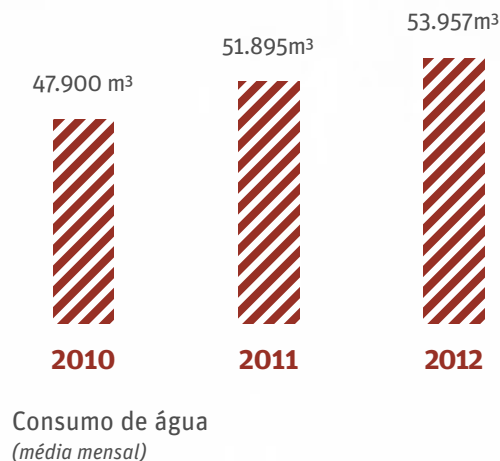
COMBUSTÍVEL	2012	2011	%
Gasolina (litros)	51.541	49.788	2,7
Óleo diesel (litros)	16.365	14.333	14,1
GLP (quilo)	37.498	29.842	25,6

A Unimed Vitória continua participando do Projeto Sinal de Videoconferência, com a realização de reuniões e conferências por meio de vídeo. Em 2012, foram realizadas 64 videoconferências, com a participação de 189 pessoas, entre cooperados e colaboradores.

GRI
EN8
EN10
EN21

+ Água

A Unimed Vitória consumiu, em média, 53.957m³ de água por mês (média anual) e um total de R\$ 294.430,71 foi desembolsado para custear o fornecimento feito pela Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan) em 2012. Após ser utilizada, 100% da água descartada pela Unimed Vitória é considerada esgoto doméstico, sendo direcionada para a rede de esgoto e tratada pela Cesan.



GRI
EN9
EN10

+ É importante destacar que toda a água utilizada pela Cooperativa é comprada da Cesan. Sendo apenas usuária, a Unimed Vitória não tem controle sobre a qualidade de efluente descartado e seus impactos.

GRI
EN21

+ Em 2010, a Cooperativa não tinha mecanismos precisos para aferir o volume de água descartada. O compromisso assumido em 2011 foi sanar esta lacuna de informação em 2012. A Cooperativa ainda não conseguiu resolver essa pendência. A questão mostrou-se mais complexa e um estudo maior terá que ser feito para a definição de um novo prazo.

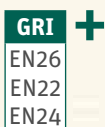
Gerenciamento de resíduos

Um dos destaques de 2012 foi a criação de uma comissão para implantar em 100% das unidades o Programa de Gestão de Resíduos de Saúde (PGRSS). Esta comissão, composta por representantes de todas as unidades, em 2012 foi reformulada e trabalhou na revisão dos planos de resíduos.

Composta por 15 profissionais, entre gestores, profissionais administrativos e assistenciais de todas as unidades, a comissão se reúne mensalmente para avaliar e tratar as ações relacionadas ao descarte de resíduos. Durante os encontros, foi feita ainda a reformulação do Manual de Gerenciamento de Resíduos, de acordo com as diretrizes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), cuja implementação está prevista para junho de 2013.

A comissão também realizou visitas de vistoria nas unidades assistenciais, com foco na avaliação e nos pontos de melhoria no descarte do lixo infectante. Embora tenha foco nos ambientes hospitalar e ambulatorial, o gerenciamento de resíduos também é trabalhado nos setores administrativos e de atendimento, com suporte de um Manual com conteúdo específico e adequado a esses locais.

Um dos desafios para 2013 será ampliar a divisão do lixo, atualmente classificado por lixo comum e infectante, para permitir a reutilização e a reciclagem de determinados itens.



A Cooperativa adota o sistema de separação dos materiais recicláveis e o descarte adequado dos infectantes nas seguintes unidades: Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), Unimed Oncologia e nas seis UACs (Unidades Ambulatoriais do Cias).

Na Sede Administrativa e nas unidades de atendimento aos clientes, há a separação de lixo seco e úmido, com a disponibilização de lixeiras para armazenamento. Para incentivar a coleta de embalagens Tetra Pak, a sede e as unidades de Recursos Próprios possuem caixas coletoras específicas.

Resíduos sede

Coleta seletiva. 3.135kg
Rejeito. 315kg
Índice de rejeito 7%

Três unidades já possuem um plano específico de gerenciamento de resíduos: Unimed Oncologia, Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) e seis Centros de Especialidades Unimed, obedecendo rigorosamente às regras de separação, armazenamento e destinação previstas pela legislação da Anvisa. Todo o lixo infectante tem como destinação um aterro sanitário em Cariacica, pertencente à Marca Ambiental, empresa de gerenciamento de resíduos licenciada. Já o lixo comum é coletado pela Prefeitura Municipal de Vitória, sendo incinerado.

Separação de Resíduos

TIPO DE LIXO	TOTAL DE LIXO PRODUZIDO EM 2012
Lixo Comum	106.952 kg
Lixo Infectante	89.341 kg
Resto Ingestão	176,6 kg

O convênio que existia com a Associação de Catadores de Material Reciclável de Vitória (Amariv) para a coleta de embalagens pet, papel branco e embalagens Tetra Pak declinou em 2012, pois a entidade, por questões operacionais, parou de recolher o material. Os resíduos, então, passaram a ser recolhidos pela Prefeitura de Vitória. Outros materiais como pilhas, baterias, óleos e pneus também são separados e levados para locais de coleta específicos para cada material.

A Cooperativa também continua trabalhando firme no propósito de minimizar o uso de copos plásticos descartáveis e reduzir o consumo de papel, por meio de campanhas dirigidas aos seus públicos de interesse.

No Cias foi implantado o PACS, Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, que dispensa o uso de películas e substâncias reveladoras químicas para impressão de exame de raio-X. O sistema permite que as imagens sejam armazenadas eletronicamente e visualizadas em monitores, podendo ser acessadas por médicos e pacientes pela Internet.

Os filmes de raios-X contêm metanol, amônia e metais pesados como cromo e prata, que contaminam o solo e os lençóis freáticos quando descartados de forma indevida no lixo doméstico. Com essa solução sustentável, 98% dos 4 mil exames realizados mensalmente pelo Cias não são mais impressos.

Atenta à prevenção dos riscos de contaminação em hospital e à preservação do meio ambiente, a Unimed Vitória não utiliza no Cias equipamentos que contenham mercúrio, substância altamente tóxica ainda presente em muitos hospitais brasileiros.

Os médicos cooperados, em 2012, passaram a contar com o receituário personalizado on-line, que contém seus endereços e contatos. Por meio dele, é possível preencher e imprimir a receita já pronta para ser entregue ao paciente, no momento da consulta. A ferramenta, disponível na área restrita do Autoriza Web, além de proporcionar mais praticidade, contribui para a redução do volume de resíduos gerados, pois, quando o cooperado trocava de endereço ou telefone, os receituários já impressos eram descartados.

Rede Credenciada

Ter um Programa de Gerenciamento de Resíduos implantado na empresa é uma exigência para os prestadores de serviços assistenciais, e faz parte da pontuação no Programa de Qualificação de Fornecedores. Conforme a classificação do Programa, o PGRSS tem peso 10, uma vez que é considerado item imprescindível (obrigatório pelas normas, cujo não cumprimento acarreta riscos à saúde).

GRI
EN27

+ Embalagem dos produtos

Os produtos da Cooperativa não possuem embalagem, portanto, não estão sujeitos à recuperação (0% de embalagem). Os materiais de apoio aos serviços prestados – carteirinha do plano de saúde e envelopes de entrega de exames – não retornam à Unimed Vitória. Mesmo assim, a Cooperativa estimula a reciclagem, o reaproveitamento e o uso racional dos recursos naturais com campanhas dirigidas aos clientes.

GRI
EN26

+ Consultórios

Os consultórios de médicos cooperados têm gratuitamente à sua disposição, no portal médico, um manual simplificado para a implantação de um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). A Cooperativa também disponibiliza um adesivo, quando solicitado, com orientações da segregação adequada. Esse material serve como instrumento de orientação para todas as especialidades médicas.

GRI
EN23

+ Não há registros de derramamentos de resíduos, nem contato com habitats protegidos.

GRI
EN14
EN15

+ Vale destacar que a operação da Unimed Vitória não coloca em risco diretamente a diversidade de fauna, razão pela qual não possui estratégias específicas de mitigação de riscos. As unidades da Organização também não se localizam próximas a reservas ambientais e nem estão em contato com *habitats* de espécies ameaçadas. Sendo assim, não há estratégias específicas voltadas para essa finalidade.

GRI
EN28

+ A Cooperativa não foi multada ou advertida em função de qualquer não conformidade às normas e leis ambientais.



cuida



do



Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Em 2012, a Unimed Vitória teve como foco o público interno, com destaque para o Programa de Gestão por Competências, uma retomada do Programa de Gestão de Pessoas da Cooperativa. Outras ações tiveram grande impacto na motivação e retenção dos colaboradores, como são chamados os funcionários da Unimed Vitória: o reajuste das remunerações de cargos de entrada e o reajuste do tíquete de alimentação. O impacto financeiro gerado é visto como um investimento, uma vez que ter um trabalhador focado e comprometido com as suas atividades e com o atendimento ao cliente é premissa para a sustentabilidade da Organização.

GRI + A força de trabalho da Unimed Vitória é composta por 1.885 colaboradores. **LA1**
Desses, 100% são mensalistas e têm contratos de trabalho em regime CLT - Consolidação das Leis do Trabalho. A Organização ainda não possui informações quanto à região que o colaborador está alocado. A meta é solucionar esta lacuna até 2014.

GRI + Os gestores da Unimed Vitória são recrutados por meio do banco de dados, **EC7**
ao qual a população tem acesso para cadastro de currículo via portal, e por empresas especializadas em recrutamento, num processo isento que leva em conta as especificidades de cada cargo. Do total de executivos, 35,48% são capixabas, 20% residem no Estado há mais de 10 anos e 45,16% foram recrutados externamente em função de não terem sido identificados no mercado local profissionais com o perfil preparado para atuar no segmento de saúde, que possui inúmeras especificidades.

Recrutamento de gestores

ESTADO	FREQ.	PERCENTUAL
ES	11	35,48%
MG/RJ/SC/SP	20	64,52%
TOTAL	31	100%

RESIDEM NO ESTADO	FREQ.	PERCENTUAL
MAIS DE 10 ANOS	4	20,00%
MENOS DE 10 ANOS	16	80,00%
TOTAL	20	100%

RECRUTAMENTO	FREQ.	PERCENTUAL
MERCADO INTERNO	17	54,84%
MERCADO EXTERNO	14	45,16%
TOTAL	31	100%

GRI + Em 2012, houve uma redução no turnover da Unimed Vitória, fruto de uma série de ações de incentivo e valorização das equipes. No caso da Cooperativa, o maior registro de rotatividade encontra-se no cargo de técnico de enfermagem. O fator decisivo para este quadro está no déficit de mão de obra em relação à oferta de vagas no Espírito Santo.

LA2

Rotatividade de Gênero (turnover)

TIPO	QUANT. ADMITIDOS		QUANT. DEMITIDOS		TAXA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Feminino	422	452	401	358	32,87%	31,18%
Masculino	113	110	145	102	27,45%	23,19%
Total	535	562	546	460	-	-

Rotatividade por Faixa Etária (turnover)

TIPO	QUANT. ADMITIDOS		QUANT. DEMITIDOS		TAXA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Menores de 18 anos	06	02	03	0	75,00%	25%
De 19 a 35 anos	420	440	409	346	34,28%	32,80%
De 36 a 60 anos	109	120	134	114	24,35%	21,31%
Maiores de 60 anos	0	0	0	0	8%	0,00%
Total	535	562	546	460	-	-

Rotatividade por Região (turnover)

MUNICÍPIOS	ADMISSÕES		DEMISSÕES		TAXA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Vitória	169	201	164	146	29,95%	28,73%
Serra	129	118	123	97	33,33%	28,98%
Vila Velha	121	156	151	132	31,05%	32,43%
Cariacica	90	79	84	70	30,10%	26,14%
Guarapari	05	01	03	03	33,33%	22,22%
Outros	21	07	21	12	42,86%	22,09%
Total	21	562	546	460	-	-



+ Todos os colaboradores recebem benefícios iguais. Superintendentes, gerentes, assessores e coordenadores recebem complementação no caso de afastamento. Não há planos de aposentadoria.

BENEFÍCIOS LEGAIS: Vale-transporte, férias com abono, salário-família, salário-maternidade, 13º salário (primeira parcela antecipada no mês de junho) e amamentação (até o sexto mês do bebê a colaboradora tem direito a 1 hora de sua jornada para amamentação).

BENEFÍCIOS EXTRAS: Plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes diretos (conjugue e filhos), SOS Emergências Médicas, PEA – Plano de Extensão Assistencial do Usuário do Plano de Saúde, Programa de Benefícios de Medicamentos, seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, adiantamento de salário, auxílio-funeral, auxílio-creche (R\$ 165,00 para filhos até 10 meses) e tíquete-refeição – valor de R\$ 14,00 para os colaboradores que trabalham nas unidades que não contam com refeitório. A empresa cobre 90% do valor diário da refeição para todos os colaboradores.

CONVÊNIOS: Clubes, faculdades, cursos, papelaria, estética, cartório, lavanderia, restaurante, farmácia - desconto de 15% a 60% na lista prevista pela prestadora.

GRILA4
LA9

Acordos trabalhistas

A Cooperativa cumpre os acordos trabalhistas firmados junto ao Sindienfermeiros (colaboradores Enfermeiros) e Sintrasades (colaboradores dos demais cargos), que, juntos, abrangem toda a força de trabalho da Organização, estabelecendo obrigações e direitos para as partes. Em 2012, as reuniões com os sindicatos visando tratar de acordos coletivos foram realizadas através dos encontros organizados pelo Sindicato Patronal.

As convenções coletivas englobam, em geral, cláusulas específicas de Segurança do Trabalho que já estão previstas por leis gerais do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), como abertura de Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), em caso de acidente, pagamento de insalubridade, Cipa, Sipat e bombeiro civil ou brigada de incêndio.

Entre as cláusulas específicas das convenções com os sindicatos, está a de leito hospitalar (necessário para atender gratuitamente em caso de cirurgias não eletivas e emergenciais). Contudo, a Unimed Vitória já oferece Plano de Saúde que vai além da convenção. Também mantém convênio com farmácia, para que o colaborador tenha acesso a desconto. Os benefícios da Unimed Vitória são maiores do que os previstos na Convenção.

Leis trabalhistas

GRI

S08

Com relação a multas por descumprimento às leis trabalhistas, a Unimed Vitória teve custos de R\$ 3.270.327,88 em 2012, decorrentes de autos de ação pública ajuizados pelo Ministério Público do Trabalho. A Cooperativa recebeu três autos de infração lavrados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

GRI

LA5

Não houve mudanças operacionais significativas para notificação com antecedência aos colaboradores em 2012. O acordo coletivo não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

Saúde e segurança



➤ A gestão da saúde e segurança relacionada aos colaboradores é implementada em todos os setores, por meio de comitês, que têm o papel de debater e disseminar os assuntos relevantes, abrangendo 100% da força de trabalho. Os grupos participam da elaboração e da disseminação de informações sobre os programas que envolvem ações nas duas áreas. Confira a relação abaixo:

- Cipa – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – 54 pessoas
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos (PGRSS) – 15 pessoas
- Brigada de Incêndio/Bombeiro Civil – A Organização conta com quatro bombeiros civis e 45 pessoas que atuam como multiplicadores de prevenção e combate a princípio de incêndios
- Comitê de Radioproteção – 14 pessoas
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – 31 pessoas
- Comitê Transfusional – 7 pessoas
- Comissão de Processamento de Produtos para Saúde (Reuso) – 10 pessoas
- Comissão de Terapia Nutricional – 6 pessoas
- Comissão de Ética Médica – 6 pessoas
- Comissão de Prevenção e Tratamentos de Feridas – 8 pessoas
- Comissão de Prontuário Médico – 4 pessoas
- Comissão de Riscos – 4 pessoas
- Comissão de Protocolos Clínicos – 11 pessoas
- Comissão de Padronização de Materiais – 11 pessoas

Absenteísmo

GRI

LA7

- +
- Na Unimed Vitória, o absenteísmo monitorado refere-se especificamente ao Cias e à Unimed Diagnóstico. Em 2012, os 960 colaboradores do Cias geraram 2057 atestados médicos, enquanto que os dias perdidos chegaram a 6636, o que representa uma taxa de absenteísmo de 3,58%. Já na Unimed Diagnóstico, foram 497 dias perdidos. As duas unidades tiveram zero óbito e zero doença ocupacional. A taxa de acidentes em 2012 foi de 26,68%. A Cooperativa não possui o detalhamento dos dados por gênero e por região. As demais informações serão coletadas a partir de 2013.

Incentivo a mudanças de hábitos

GRI

LA8

- +
- O Viver Unimed – Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças e Agravos – deu continuidade ao trabalho visando à redução dos fatores de riscos e possíveis complicações, por meio do incentivo e orientação quanto à aquisição de hábitos saudáveis para a qualidade de vida. O programa, direcionado a todos os clientes, inclusive os colaboradores, atua com base em dez linhas de cuidados.

Em 2012, o Viver Unimed foi trabalhado por meio de campanhas educativas com os seguintes temas: mamografia, diabetes e cessação do tabagismo. Esses temas também são compartilhados com a sociedade através de campanhas divulgadas em veículos de massa (TV, busdoor, fullbanner e site). No site viverunimed.com.br, a população tem acesso a cartilhas de prevenção, vídeos educativos, testes, informativos, notícias e eventos.

Linhas de Cuidado do Viver Unimed

Gestante	Cursos, sessões em grupos e monitoramento individual com enfermeira e nutricionista quando necessário.
Atendimento pós-parto à mãe e ao bebê	Baby Care
Prevenção ao câncer de mama	Incentivo à realização de mamografia sem cobrança de coparticipação se realizado na Unimed Diagnóstico, para mulheres acima de 40 anos, clientes Unimed Vitória, que não realizaram mamografia no último ano.
Diabetes	Grupo de monitoramento, cuidados com os pés e monitoramento individual com enfermeira e nutricionista, quando necessário.
Obesidade / sobrepeso	Grupos de reeducação alimentar e monitoramento individual com nutricionista, enfermeira e psicóloga, quando necessário.
Saúde Cardiovascular	Palestras, grupos de saúde cardiovascular e monitoramento individual com nutricionista e enfermeira.
Tabagismo	Grupos de monitoramento segundo protocolo do Inca (Instituto Nacional do Câncer) e consultas individuais com médico para avaliação da necessidade de tratamento medicamentoso.
Gerenciamento de clientes crônicos	Visita domiciliar de enfermeira com periodicidade estabelecida de acordo com avaliação em saúde realizada com a finalidade de promover o autocuidado, orientar, adaptar, prevenir quedas e adesão aos tratamentos prescritos.
Idosos	Grupos e palestras.
Clínica da Dor	Avaliação pelo fisiatra e atendimento individual com o fisioterapeuta e outros profissionais, quando necessário.

Para seus colaboradores, em 2012, a Unimed Vitória realizou também campanha de vacinação contra a gripe. Foram investidos R\$ 15.600,00 na compra de vacinas, beneficiando 1.200 pessoas. Eles também participaram de grupos coordenados pelo programa Viver Unimed, criados para atendê-los. Com foco em saúde e qualidade de vida, foram trabalhados no Viver Unimed os seguintes temas: reeducação alimentar, diabetes e hipertensão, entre outros. A Cooperativa ainda não possui programa que envolva familiares dos colaboradores.

Treinamento

GRI + A Unimed Vitória não dispõe da média de hora de treinamento por categoria funcional. A média de horas de treinamento em 2012, por colaborador, foi de 37,63 horas. Foram cerca de 400 treinamentos, sendo 24 deles considerados de grande relevância para o desenvolvimento profissional. Dentre eles, estão Relacionamento Interpessoal; Excelência no Atendimento ao Cliente; Negociação e suas Influências; A importância do Comprometimento; Formação de Multiplicadores e Auditores Internos da Qualidade; Fóruns HSM (Gestão e Estratégia/ Negociação/ Novas fronteiras/ Expomangement 2012); e Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), entre outros.

Gestão por Competências

GRI + Em 2012, a Unimed Vitória começou a desenvolver o Projeto de Gestão por Competências, que consiste numa série de ações visando definir os perfis profissionais, identificar as carências e agregar conhecimento com o objetivo de desenvolver as competências necessárias para alcançar os objetivos da Organização. O projeto baseia-se em três pilares: avaliação de desempenho, política salarial e mapeamento das necessidades de treinamento.



Em 2012, foi realizado o primeiro ciclo de avaliação de desempenho, seguindo a sequência de cargos (gerente, coordenador, analista e outros), atingindo-se 95% do total dos funcionários. Só não foram envolvidos aqueles colaboradores que estavam afastados das atividades por licença ou férias no período em que as atividades se desenvolveram.

Para essa etapa do projeto, foram promovidas ações de sensibilização, palestras e treinamentos, num total de 124 horas, onde os gestores e colaboradores puderam entender o significado e a importância desta avaliação, como fazê-la e a necessidade do feedback. O tema também foi abordado no coaching realizado durante o ano, com os cinco diretores e o presidente do Conselho de Administração.

Ainda em 2012, paralelamente às avaliações, um comitê formado por lideranças da Unimed Vitória revisou todos os cargos da Cooperativa com pontuação do grau de importância de cada um deles. Somando-se a isso, iniciou-se uma pesquisa salarial no mercado, prevista para ser concluída em março de 2013. Esses levantamentos deverão fundamentar a política salarial da Cooperativa.

Cooperado

No caso do cooperado, a Unimed Vitória se concentrou em duas frentes de ação. A primeira refere-se à Educação Continuada, com cursos e treinamentos. Entre os cursos, estão cuidados paliativos na UTI e ventilação pulmonar mecânica em Pediatria e Neonatologia, além de inglês. Já os treinamentos abordaram a Política de Reuso de Materiais Hospitalares, capacitação em dengue, Campanha Sobrevivendo a Seps e o Projeto InterNação, entre outros. Ao todo, participaram da Educação Continuada promovida pelo Cepes e pelo Cias, 245 colaboradores.

No tocante à capacitação cooperativista, os destaques foram o Curso de Cooperativismo e Gestão de Custos Assistenciais, o lançamento do Portal Gestão à Vista, o Fórum CooperATiva – Os Impactos da RN 259 e o Fórum Cooperativa – Aniversário da Unimed Vitória, iniciativas que totalizaram 458 participantes.

Também foram patrocinados 28 eventos de desenvolvimento técnico-científico para médicos cooperados, contemplando 20 especialidades. O montante investido foi de R\$ 137.000,00.

Governança - público interno

GRI
LA13

+ A estrutura organizacional da Unimed Vitória é formada por colaboradores de diversos níveis hierárquicos, com funções administrativas e assistenciais, conforme abaixo.

Colaboradores por Gênero

Feminino	1.385
Masculino	500

Colaboradores por Categoria

Administrativo	1.173
Assistencial	712

Colaboradores por Faixa Etária

18 a 20 anos	80
21 a 29 anos	577
30 a 39 anos	871
40 a 49 anos	293
50 a 59 anos	54
60 a 68 anos	10

GRI
LA14

+ A Unimed Vitória não faz diferença entre salário de homens e mulheres.

Direitos Humanos

Estimular o respeito mútuo e a diversidade são aspectos fundamentais da Unimed Vitória. Para a Cooperativa, a diversidade a torna mais dinâmica, favorece as interações criativas e amplia a visão do negócio e a capacidade de dar respostas aos desafios e às demandas da sociedade. A Organização preza pelo tratamento justo, repudiando qualquer tipo de discriminação e promovendo campanhas internas para difundir esses valores. O trabalho de valorização da diversidade, em 2012, foi sustentado por uma série de palestras com o tema respeito. Em 2013, a proposta é ampliar o escopo de atuação, realizando a Semana da Diversidade na Unimed Vitória.

GRI + A Cooperativa tem em seus contratos de aquisição de produtos e serviços firmados cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. Atualmente, 60% incluem cláusulas referentes a direitos humanos. A Cooperativa não realiza auditorias em parceiros de negócio (fornecedores) para verificação das condições de respeito aos direitos humanos, prática que mantém como meta adotar até 2015.

HR1
HR2



GRI + A Unimed Vitória nunca foi alvo de ações judiciais sobre discriminação no trabalho e nem tem registros de ocorrências dessa natureza. Em 2012, foi criada a Ouvidoria Interna, em que o colaborador pode fazer denúncias tendo como canais a Intramed e urnas distribuídas nas unidades. A Ouvidoria Interna, inclusive, possui um auditor externo que faz parte da Comissão de Avaliação, com o objetivo de conferir mais isenção, caso haja qualquer denúncia.

HR4

GRI + O Código de Conduta da Unimed Vitória estabelece procedimentos claros para tratamento de casos de violação de direitos individuais. Vale destacar, entretanto, que nunca foi registrado caso de discriminação de qualquer natureza, supressão aos direitos de associação ou de uso de trabalho infantil ou análogo ao escravo. Também não há caso de violação de direitos de povos indígenas. O acordo coletivo com os sindicatos das categorias dos trabalhadores prevê a livre associação e o direito de expressão. As cláusulas contratuais de Responsabilidade Social adotadas nos contratos firmados pela Unimed Vitória determinam a não utilização de trabalho escravo. Não há auditorias nos contratos com esta finalidade.

HR5
HR6
HR7
HR9

GRI + A equipe de segurança é terceirizada e 100% não recebem da Unimed Vitória treinamento sobre Direitos Humanos, melhoria que será implementada até 2015.

HR8

Sociedade

Em 2012, a Organização focou seus esforços na criação do Instituto Unimed, tendo restringido suas ações junto ao público interno e às parcerias sociais. Alguns projetos foram descontinuados em função da definição do foco do Instituto Unimed Vitória, que é a saúde. O mapeamento das necessidades desta área de atuação será tema de estudos futuros, o que gerará uma nova definição de projetos.

O Instituto Unimed Vitória, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), visa otimizar a atuação da Cooperativa em Responsabilidade Social, por meio da captação de recursos externos e de parte dos encargos fiscais pagos pelos colaboradores, cooperados e parceiros, conforme leis de incentivo fiscal.

A segunda iniciativa de impacto no âmbito social em 2012 foi a realização de um workshop sobre grandes temas de sustentabilidade com a diretoria, já citado. Um dos direcionamentos deste workshop na área social foi a intensificação da medicina preventiva para toda a sociedade. A Unimed Vitória analisa o compartilhamento das campanhas de interesse público, contemplando temas como diabetes, câncer de mama e obesidade, com a comunidade.

Outra ação resultante do workshop foi a criação do Decálogo do Cliente, com um entendimento mais amplo das expectativas e necessidades dos clientes. O Decálogo, já implantado, elegeu como prioridade o treinamento em técnicas avançadas de atendimento para toda equipe que atua diretamente com o cliente.

Decálogo do Cliente

OS 10 ATRIBUTOS

1. **ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA** – Quero que os serviços e atendimento sejam realizados com efetividade (eficiência + eficácia).
2. **HUMANIZAÇÃO** – Quero ser atendido com sua atenção e comprometimento verdadeiro/sincero.
3. **VÍNCULO** – Quero um relacionamento com base na confiança e no diálogo.
4. **VALOR** – Quero que você perceba que o serviço que estou comprando é muito importante.
5. **INOVAÇÃO** – Quero ser conquistado criativamente.
6. **VELOCIDADE** – Agilidade - Quero ser atendido prontamente e sem demora.
7. **QUALIDADE DE VIDA** – Quero que você vá além das minhas expectativas no cuidado com a minha saúde.
8. **COMUNICAÇÃO - CONEXÃO** – Quero que você esteja conectado ao que eu considero importante e adapte a sua comunicação a minha linguagem.
9. **CONFIANÇA** – Quero relacionar-me com uma empresa ética, transparente e socialmente responsável.
10. **CAPACITAÇÃO** – Quero ser atendido por profissionais capacitados e que gostem de atender pessoas.

Selo de Responsabilidade Social

Vale destacar que a Unimed Vitória, por cinco anos consecutivos, recebeu o Selo Unimed de Responsabilidade, nível 4 (máximo), conferido pela Unimed do Brasil. O Selo, lançado em 2003, tem como objetivo maior mobilizar as singulares para a implantação de uma política de Responsabilidade Social, reconhecendo as que adotam práticas socialmente responsáveis.



Assim, além de ser uma importante ferramenta de autodiagnóstico, pode auxiliar na estratégia da gestão responsável. Também busca incentivar todas as Cooperativas a trabalharem juntas por uma sociedade mais justa, ética e sustentável; a agregar valor à marca; e a evidenciar a qualidade do relacionamento da Cooperativa junto aos seus públicos. Anualmente, a Organização realiza com todos os colaboradores um evento para comemorar a conquista, com a presença da diretoria.

GRI
S01

- + O compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades e com a promoção de ações que visam à saúde e à qualidade de vida faz parte da essência da Unimed Vitória. Esse compromisso e investimentos em iniciativas voltadas para o bem-estar das comunidades se tornam de grande interesse e relevância maior em função da Organização ser uma cooperativa que atua na área de saúde. Por isso, a Unimed Vitória mantém com a sociedade relacionamento e engajamento. Também prioriza programas de desenvolvimento e parcerias em todas as regiões onde estão instaladas suas unidades.

Voluntariado

O voluntariado é um dos pilares da Responsabilidade Social da Cooperativa. Por meio do programa “Sou Voluntário”, a Unimed Vitória incentiva a cooperação e a participação dos colaboradores e cooperados na construção de parcerias e trabalho conjunto, visando à geração de valor mútuo. Nos últimos anos, o programa foi ampliado com o objetivo de encontrar um modelo mais fortalecido e partindo da ideia da construção participativa com mais envolvimento dos colaboradores.

O “Sou Voluntário” foca a humanização das relações profissionais, valor essencial para uma cooperativa de trabalho médico que tem como finalidade a promoção da saúde e o cuidado com as pessoas. Em 2010, o programa, que era coordenado pelo Núcleo de Responsabilidade Social da Cooperativa, integrado à Assessoria de Comunicação e limitado a seis projetos, foi descentralizado. Alguns setores adotaram projetos elegendo um colaborador para coordenar a participação voluntária de uma equipe estimulada por ele. Todos os voluntários passaram por uma capacitação, conduzida por uma consultoria externa, para que tivessem o conhecimento básico sobre voluntariado e atuação nos projetos da Unimed Vitória. O modelo mostrou-se bem-sucedido e trouxe um aumento de participação nos três últimos anos.

Em 2012, buscando consolidar esse trabalho, a Unimed Vitória acompanhou de maneira contínua todas as etapas da atividade voluntária. Ao todo, 154 voluntários participaram dos cinco projetos desenvolvidos ao longo do ano, beneficiando 2.635 pessoas.

+ *Projetos próprios*

São aqueles criados e executados pelos cooperados e colaboradores.

A TURMA DO DR. UNIMED – Com esse projeto, a Unimed Vitória trabalha alegria, terapia e humanização em hospitais. O número de pessoas beneficiadas foi 1205. Participaram 48 voluntários da Cooperativa, que investiu R\$ 42.000,00 no projeto.

DE OLHO NO FUTURO – Realiza exames oftalmológicos em alunos da 1ª e 7ª séries das escolas municipais da capital capixaba. O objetivo é contribuir com o processo ensino-aprendizagem a partir da detecção e tratamento precoces de distúrbios visuais. Em 2012, 568 crianças foram atendidas. Participaram 25 médicos cooperados e 40 colaboradores. Valor investido: R\$ 3.000,00.

VOU TE CONTAR – A Unimed Vitória promove a arrecadação de livros infantis entre os colaboradores, distribuindo-os a crianças de 3 a 10 anos de idade em situação de risco social. Foram beneficiadas 362 crianças. Participaram 22 voluntários. O valor investido foi R\$ 1.500,00.

MUTIRÃO DE SAÚDE – A Cooperativa firma parcerias que contribuam para melhorar o desempenho dos hospitais, beneficiando organizações não governamentais e parceiros sociais com patrocínio de móveis, equipamentos, alimentos e medicamentos, entre outros. Valor investido: R\$ 80.000,00



DOE – Com esse projeto, a Unimed Vitória mobiliza os colaboradores para a doação de sangue e medula óssea como ferramenta de esperança na vida das pessoas. Ao todo, 13 voluntários participaram da ação e 163 colaboradores compareceram para a doação de sangue. A Cooperativa empregou verba de R\$ 2.100,00.

Parcerias sociais

São aqueles projetos apoiados pela Cooperativa e executados por entidades externas.

BANCO DE LEITE – A Unimed Vitória disponibiliza um carro, com motorista, e combustível, em duas manhãs por semana, para recolher, nas casas das mães doadoras, leite materno a ser doado (já coletado e congelado) ao Banco de Leite do Hospital Dório Silva. Foram realizadas 519 visitas, com coleta de 565 litros de leite materno. 410 mães doaram leite materno, beneficiando 203 bebês prematuros.

ASSOCIAÇÃO CAPIXABA CONTRA O CÂNCER INFANTIL (ACACCI) – Há 23 anos, a Unimed Vitória é parceira da Acacci apoiando e recrutando voluntários para atividades promovidas pela instituição, que promove o combate ao câncer infantojuvenil no Espírito Santo. A Cooperativa contribui mensalmente com R\$ 1.500,00.

CENTRO CULTURAL CAIEIRAS (CECAES) – Projeto de congo mirim que promove atividades de formação contínua para crianças em situação de risco social. A Unimed Vitória oferece 80 planos de saúde para os participantes do projeto.

ALAS – A Unimed Vitória apoia a entidade, que contribui para a recuperação de pacientes vindos do interior do Estado para tratamento médico na Grande Vitória. Os pacientes são hospedados na Casa de Apoio Bom Samaritano, projeto social da Associação Luterana de Assistência Social (Alas). São ofertadas 20 consultas mensais.

EMPRESÁRIO SOMBRA – Desenvolvido pela Associação Junior Achievement do Espírito Santo (Ajaes), o projeto permite que estudantes do ensino médio sigam os passos de empresários, descobrindo, através da vivência, a realidade do mercado de trabalho. A Unimed Vitória disponibiliza planos de saúde para os funcionários da Ajaes e mobiliza seus gestores para participar.

AS VANTAGENS DE PERMANECER NA ESCOLA – Também desenvolvido pela Associação Junior Achievement do Espírito Santo (Ajaes), este projeto é voltado para alunos do ensino fundamental. O objetivo é apresentar os benefícios da escola para a vida profissional dos estudantes. A Cooperativa disponibiliza planos de saúde para os funcionários da Ajaes e mobiliza seus colaboradores para atuar como professores nas escolas do entorno da Unimed Vitória. Juntos, os dois projetos beneficiaram, em 2012, 510 alunos, contando com a participação de 35 voluntários da Cooperativa.

CENTRAL DE COMPRAS DO BEM JABURU – Apoio à criação da Central de Compra Coletiva de Jaburu, bairro de Vitória. Foram beneficiados dez proprietários de estabelecimentos comerciais de baixa rentabilidade. O projeto busca contribuir para o fortalecimento e o desenvolvimento local. Nessa iniciativa, a Unimed Vitória participou com R\$ 5.000,00.

Leis de incentivo fiscal

A Unimed Vitória ampliou em 2012 o número de projetos apoiados por meio de leis de incentivo fiscal, nas áreas cultural, social e esportiva. Ao todo, foram 18 projetos, envolvendo recursos da ordem de R\$ 403.598,39, destinados à Lei Rubem Braga, ao Fundo da Infância e Adolescência (FIA) e à Lei do Esporte. O apoio foi viabilizado por meio da doação dos cooperados e colaboradores, e da própria Unimed Vitória, que destinaram até 6% do seu Imposto de Renda.

- **R\$ 298.046,03** foram doados pelos médicos cooperados
- **R\$ 100.000,00** pela Unimed Vitória – Pessoa Jurídica
- **R\$ 5.552,36** pelos colaboradores

LEI ROUANET – Foram destinados R\$ 252.000,00 ao Circuito Unimed de Teatro, criado em 2009 como forma de estreitar o relacionamento da Cooperativa com públicos estratégicos e promover a associação às expressões artísticas, contribuindo para a construção da imagem e reputação da empresa.

FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA (FIA) - Foram direcionados R\$ 64.463,00 aos seguintes projetos:

- **PEQUENOS TALENTOS** – O Balé ao Alcance de Todos, desenvolvido pela Ação Comunitária do Espírito Santo (Aces). O projeto visa buscar pela via da cultura, em especial das artes cênicas, com foco na democratização da dança, o desenvolvimento pessoal, escolar e social de crianças e adolescentes. Foram beneficiadas 90 pessoas. Valor investido: R\$ 20.000,00.
- **MÃE CANGURU (FAHUCAM - FUNDAÇÃO DE APOIO AO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CASSIANO ANTÔNIO DE MORAES)**: R\$ 20.000,00. Implantação do método Mãe Canguru no Hucam como uma alternativa ao cuidado neonatal convencional na UTIN, de forma a promover a humanização da assistência ao recém-nascido de baixo peso. Foram beneficiados 360 recém-nascidos durante nove meses.
- **EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA (JUNIOR ACHIEVEMENT)**: Visa desenvolver o espírito empreendedor através da educação empreendedora. O projeto prioriza a região de São Pedro, beneficiando 2.000 alunos. Valor investido: R\$ 14.463,00.

- **MÃES JOVENS. OFICINAS EDUCATIVAS E REFLEXIVAS (SECRI - SERVIÇO DE ENGAJAMENTO COMUNITÁRIO):** Contribui para a construção de projetos de vida de mães adolescentes, construindo e fortalecendo os grupos de reflexões. Beneficia, ao todo, 50 adolescentes de 13 a 18 anos, divididos em dois turnos. Valor investido: R\$ 10.000,00.

LEI RUBEM BRAGA

PROJETO	VALOR (R\$)
Vitória 360 graus	25.000,00
A Ilha da Magia	10.000,00
CD Jardins	20.000,00
Hoje tem Espetáculo, tem sim Senhor!	40.000,00
O Menino que Queria Salvar o Mundo	20.000,00
TV Metrô	40.000,00
Loucos por Inclusão	27.000,00
Cultura Vitória	30.000,00
CD 12 Composições de Música Sertaneja de Raiz	17.000,00
Vivendo o Samba	43.600,00
Lei Rubem Braga – 20 anos de História	25.000,00
Festival Nacional de Teatro Infantil	25.000,00
Total (12 projetos)	322.600,00

LEI DO ESPORTE:

Projeto Vôlei Vida, com investimento de R\$ 70.014,23.

GRI S02 S04 + Na Unimed Vitória, corrupção é tema das publicações especiais destinadas ao público interno e à sociedade, além de ser foco de avaliação por meio de mecanismos de gerenciamento de riscos empresariais em todas as unidades de negócio. Até o momento, não há ocorrências de corrupção registradas na Organização.

GRI S03 + No universo de colaboradores, 100% são treinados nas políticas e práticas anticorrupção na Cooperativa, durante o treinamento do Programa de Integração, na leitura comentada do Código de Conduta. Entre os temas abordados, estão o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e o Pacto Global.

A Ouvidoria Interna de colaboradores, a “Todo Ouvidos”, também contribui para a identificação de casos de corrupção, uma vez que garante um canal no qual é possível relatar comportamentos que não estejam de acordo o Código de Conduta.

Diálogo

GRI
S05

Por ser uma cooperativa de saúde e a maior operadora do Estado, com impacto direto na vida de 12,5% dos capixabas, a Unimed Vitória mantém diálogo permanente com a Secretaria de Estado da Saúde (Sesa), fornecendo informações epidemiológicas quando solicitadas, em especial casos relacionados à dengue, bem como com as secretarias municipais de Saúde da região metropolitana de Vitória.

Também mantém diálogo com desembargadores e juízes do Poder Judiciário do Espírito Santo com o objetivo de apresentar informações e esclarecer questões relacionadas a demandas de processos judiciais encaminhados por clientes. Comprometida em multiplicar os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs) para os municípios, a Unimed Vitória tem representante no Núcleo Gestor Estadual.

A Cooperativa possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa em vários órgãos e integra projetos ou comitês. Enquanto instituição, a Unimed Vitória integra a Federação das Unimeds do Espírito Santo e a Seguros Unimed, e a Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado do Espírito Santo (OCB/ES).

GRI
4.13

+ Participação em Associações

NOME
Ary Célio de Oliveira
Luiz Carlos Paier
Márcio de Oliveira Almeida
Marcus Azevedo Tanure Vinícius
Mário Tironi Júnior
Remegildo Gava Milanez

CARGO NA UNIMED VITÓRIA	ATIVIDADE COMPLEMENTAR
Diretor Técnico do Cias	Membro do Comitê Estadual de Mobilização contra a Dengue; e Conselheiro de Administração do Sicoob Sul Serrano.
Diretor de Mercado	Membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital; e Membro da Sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica.
Diretor-Presidente	Membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo (Sogoes); Professor de Ginecologia e Obstetrícia da Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (Emescam); Médico do Instituto Estadual de Saúde Pública; Médico da Santa Casa de Misericórdia de Vitória; Membro do Conselho Fiscal da Unimed Federação Espírito Santo; e Membro do Conselho de Administração da Unimed Seguros.
Diretor Econômico-Financeiro	Presidente do Conselho de Administração do Vitória Apart Hospital; Membro do Conselho Fiscal da Unimed do Brasil; Membro do Conselho Vogal da Unimed Federação Espírito Santo; e Membro do Conselho de Administração da Cooperativa dos Anestesiologistas do Espírito Santo (Coopanest/ES).
Diretor Administrativo	Membro da Diretoria da Sociedade Espírito-Santense de Pediatria, Comissão de Honorários Médicos; Preceptor de Residência Médica em Pediatria do Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória, da Sesa; Médico do Serviço de Pediatria do Vitória Apart Hospital; e Especialista em Pediatria pela Sociedade Brasileira de Pediatria.
Diretor de Provimento de Saúde	Membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do ES; Diretor-Presidente do Hospital Metropolitano; e Conselheiro e Médico do Hospital Metropolitano.

Doações



+ A Unimed Vitória não faz contribuições e doações a partidos políticos, uma vez que essas não são permitidas pela lei que rege o cooperativismo.

+ *Prêmios recebidos e pesquisas de mercado*

Uma das demonstrações da qualidade das práticas adotadas pela Unimed Vitória está nas premiações conquistadas em 2012 e também nos rankings de pesquisas de mercado. São prêmios e resultados que mostram a capacidade criativa e inovadora das equipes de colaboradores e cooperados, fortalecendo ainda mais a imagem da marca e excelência de seus serviços na área da saúde.

PRÊMIO MELHORES PRÁTICAS – A premiação é promovida pela Federação das Unimeds do Espírito Santo e contemplou a Unimed Vitória nas categorias Operacional, com o trabalho “Gestão de Riscos Corporativos”; Responsabilidade Social, com “De Olho no Futuro”; e Relacionamento com o Colaborador, com “Prêmio A Ideia é Essa”.

PRÊMIOS DO SISTEMA NACIONAL UNIMED – Durante a 42ª Convenção Nacional Unimed, em Florianópolis (SC), a Unimed Vitória conquistou três prêmios do Sistema Nacional Unimed. Venceu a categoria Operacional do Prêmio de Experiências de Sucesso, com o case sobre o Backoffice SADT; no Prêmio de Comunicação, foi destaque na categoria Memória, com o trabalho “Cartilha do Planejamento Estratégico – Tudo se Transforma, Tudo se Renova”; e conquistou, pelo quinto ano consecutivo, o Selo Prata de Governança Cooperativa e o Selo de Responsabilidade Social nível 4, que é o máximo.

PRÊMIO ANATEC (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EDITORES DE PUBLICAÇÕES) – A Revista Viva recebeu o troféu de bronze na categoria Lançamento do Prêmio Anatec, realizado em São Paulo. O Prêmio reconhece as melhores práticas de editores, jornalistas, agências e empresas que atuam na comunicação segmentada em todo o país e é o único na área de publicações especializadas no Brasil.

PRÊMIO COOPERATIVA DO ANO, DA OCB/SESCOOP – Os projetos “Gestão à Vista” e “Fórum CooperAtiva” ficaram em primeiro lugar na etapa estadual, nas categorias Fidelização e Atendimento, respectivamente. O “Gestão à Vista” também ficou em terceiro lugar na etapa nacional, na categoria Atendimento.

Pesquisas:

- 1º lugar – Marcas de Valor, do jornal A Gazeta, como o plano de saúde mais lembrado entre os capixabas. (Critérios: responsabilidade social e ambiental, credibilidade, desenvolvimento do Estado, qualidade percebida dos produtos/serviços e inovação);
- Recall de Marcas 2012, do jornal A Gazeta;
- Marcas Ícones: as mais lembradas, da Rede Vitória;
- Top Marcas, da Revista ES Brasil;
- 23º lugar no ranking das 200 Maiores Empresas do Espírito Santo, divulgado pela Federação das Indústrias do Espírito Santo (Fines).
- Pesquisa “Referências da Saúde 2012” – A Cooperativa foi homenageada nas categorias Governança Corporativa e Gestão Administrativo-Financeira.



O diretor de Recursos Próprios, Dr. Mário Tironi Junior, e o diretor Administrativo-Financeiro da Unimed Vitória, Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure, na cerimônia do Recall de Marcas 2012

Compromissos assumidos

GRI

4.12

+ A Unimed Vitória segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU), para realizar as suas ações de responsabilidade social.

A Cooperativa também segue os preceitos do Programa das Nações Unidas (PNUD), que é vinculado à ONU e tem como objetivo combater a pobreza no mundo. Além de defender o tratamento justo e repudiar qualquer tipo de discriminação, a Cooperativa realiza campanhas internas para difundir esses valores.

Em 2012, a Unimed Vitória enviou dois representantes para a Rio+20, Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável realizada no Rio de Janeiro. Os dois participantes atualizaram as informações sobre economia verde e valor compartilhado, conceitos que começam a ser debatidos e aplicados internacionalmente pelas organizações visando à sustentabilidade dos negócios.

A Cooperativa também é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2006.

Responsabilidade pelo produto

A gestão dos produtos da Unimed Vitória é feita buscando oferecer aos clientes serviços de qualidade, com responsabilidade e atendendo rigorosamente às legislações nos âmbitos federal, estadual e municipais.

GRI

PR1
PR2
PR3
PR4
PR7
PR8
PR9

+ Os produtos do mercado de saúde suplementar são regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e têm ciclos de vida duradouros. No caso da Unimed Vitória, todos os seus produtos estão alinhados à Lei 9.656/98 e resoluções normativas posteriores, e ao Código de Defesa do Consumidor, incluindo a Lei 11.785/2008 que alterou o respectivo Código ao determinar tamanhos mínimos para as fontes nos contratos de adesão.

O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) e a Unimed Diagnóstico, Recursos Próprios da Unimed Vitória, foram recertificados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) em nível 3 (Excelência), que é a classificação máxima oferecida pelo órgão. Desde 2006, os recursos são certificados pela ONA, sendo, em 2008, classificados no nível máximo. Outro marco da Cooperativa foi a recertificação dentro das normas ISO 9001. A Unimed Diagnóstico, o Cias e a Sede Administrativa da Unimed Vitória foram auditados e recertificados.

Com o objetivo de garantir a qualidade ao cliente nos serviços prestados pelos estabelecimentos parceiros (clínicas e hospitais), a Unimed Vitória desenvolve

o Programa de Qualificação da Rede Credenciada. A iniciativa recebeu o Prêmio Melhores Práticas Espírito Santo na categoria Operacional (2011), que busca reconhecer o trabalho das singulares que se destacam em inovação.

A criação de programas como o desenvolvido pela Unimed Vitória, que existe desde 2009, está prevista em uma norma da ANS publicada em dezembro de 2011. A determinação trata da necessidade das operadoras implantarem um instrumento capaz de avaliar o desempenho dos prestadores de serviço da saúde suplementar, nos moldes do que já é realizado pela Cooperativa.

O programa visa exatamente, como sugere a ANS, mapear e classificar os prestadores de serviço em níveis de qualificação, mas vai além da avaliação. A Unimed Vitória

não só avalia a qualidade do prestador como também elabora um relatório e um plano de ação com propostas de melhorias e orientações para garantir o aprimoramento contínuo dos serviços.

Em 2012, na Cooperativa, não foi registrado nenhum caso de não conformidades com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Também não houve registro de ação judicial ou administrativa referente a não conformidades com códigos, políticas ou ações de marketing e comunicação, sendo que esses dois últimos itens seguem o Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão. Da mesma forma, não houve reclamações sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.



Satisfação do cliente



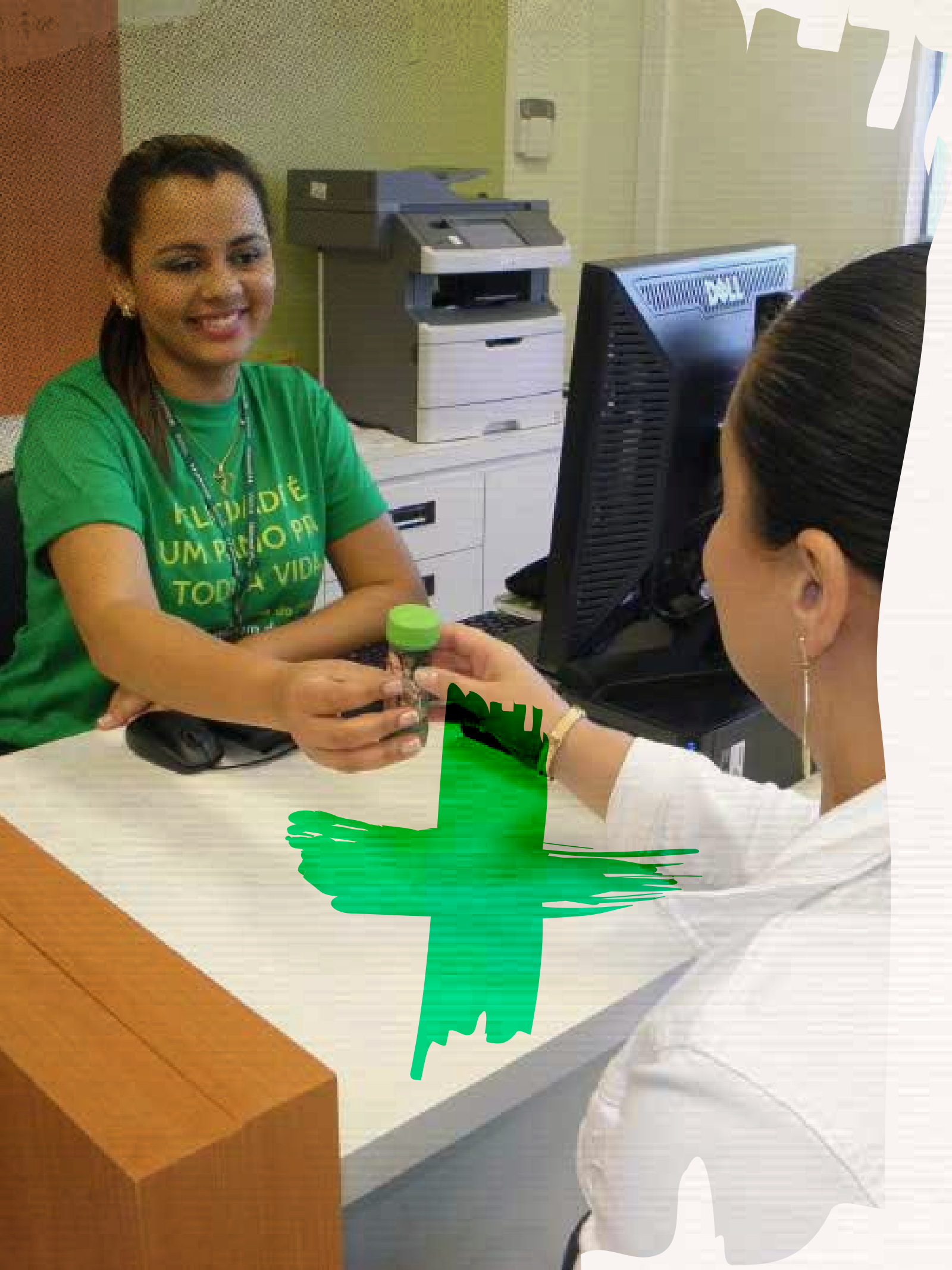
Em 2012, a Unimed Vitória manteve o alto Índice de Satisfação de Clientes (ISC). Foi desenvolvida uma pesquisa com 2.563 pessoas, que resultou numa satisfação superior a 83% dos serviços avaliados. Com o objetivo de aprimorar ainda mais a prestação dos serviços e os seus produtos, a Unimed Vitória implantou em fevereiro de 2012, o Sistema de Agendamento On-Line para clientes, conforme relatado na página 30 deste Relatório. Além de agilizar o atendimento e reduzir o absenteísmo, esse sistema amplia as possibilidades de acesso dos clientes aos horários disponíveis nas agendas dos médicos e clínicas credenciadas, optando pelo que for mais conveniente.



muda



nça





Visão de futuro 2013

A sustentabilidade do sistema de saúde suplementar vive um momento desafiador no Brasil. O cenário é preocupante, considerando a excessiva regulamentação do setor, a judicialização desenfreada, o aumento da expectativa de vida da população elevando o custo assistencial e o déficit na oferta de leitos hospitalares para atender a uma demanda crescente.

Somando-se a essas ameaças, o setor ainda é caracterizado como um modelo fee-for-service operacionalizado por meio de pagamento por produção, o que gera um excesso de utilização e não necessariamente melhor saúde. Diante desses problemas, resta o questionamento: como ser sustentável em um ambiente tão adverso?

A resposta é tão desafiadora quanto o cenário apresentado. A perspectiva de sustentabilidade passa pela compreensão da sociedade de que o modelo precisa mudar e que o uso consciente e racional do plano de saúde é bom para todos. Portanto, trata-se da necessária mudança de comportamento, envolvendo o cliente, o médico e o prestador de serviço. Ou seja, a Cooperativa precisa encontrar meios de conscientizar o cliente de que o diagnóstico pode ser feito sem exames sofisticados e o médico a não solicitar exames desnecessariamente.

Omitir-se diante dessa realidade é correr o risco de inviabilizar o atendimento aos clientes num futuro próximo, alimentando a sinistralidade que afeta as atividades da Unimed Vitória. Ainda considerando os resultados das pesquisas de satisfação, o caminho rumo ao futuro também apresenta demandas a serem superadas pela Cooperativa, tais como a agilidade e a cordialidade no atendimento e relacionamento com o cliente, o aumento do comprometimento dos cooperados com a instituição, a busca por tornar os Recursos Próprios referência em excelência e inovação e o fortalecimento da parceria estratégica com a Rede Credenciada.

Portanto, são situações a serem vencidas com muito trabalho e competência, onde cada integrante da cadeia tem um papel importante a desempenhar com ética, comprometimento e participação na busca por um modelo de equilíbrio e justo para todos. A Unimed Vitória é uma cooperativa e, como tal, é construída pela associação, cooperação, colaboração e participação visando aos objetivos comuns. Com envolvimento de todos, o futuro é certo.

Diretoria Executiva

Membros:

Dr. Márcio de Oliveira Almeida

Diretor-Presidente

Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure

Diretor Administrativo-Financeiro

Dr. Remegildo Gava Milanez

Diretor de Provimento de Saúde

Dr. Luiz Carlos Paier

Diretor de Mercado

Dr. Mário Tironi Junior

Diretor de Recursos Próprios

Conselho de Administração

Membros:

Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho

Dr. Fernando Ronchi

Dr. Jessé Rangel Tabachi

Dr. Luiz Carlos Paier

Dr. Márcio de Oliveira Almeida

Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure

Dr. Mário Tironi Junior

Dr. Remegildo Gava Milanez

Dr. Sebastião Leonardo da Silveira

Dr. Valentim Sipolatti

Conselho Técnico

Membros:

Dr. Anderson De Nadai

Dr. Edgar de Barros Nascimento

Dr. Elvídio dos Santos

Dr. Gustavo Antônio Reis Lopes Picallo

Dr. José Aid Soares Sad

Dra. Luciana Galvêas de Miranda

Dra. Maria Zulete Dadalto

Conselho Fiscal

Membros:

Dra. Edelweiss Ribeiro Leite Soares

Dr. Giancarlo Laghi Junior

Dr. Marcos César Santolim

Dra. Maria Angélica Cardoso Belonia

Dr. Rossini Cipriano Gama

Dr. Rudiney Fonseca Rodrigues

Núcleo de Desenvolvimento

Cooperativista – Nudec

Membros:

Dr. Átyla Quintaes Freitas Lima

Dr. Carlos Alberto Gomes dos Santos

Dr. Carlos Augusto de Mattos Rocha

Dr. Fábio Leal Laignier Borges

Dr. José Antônio Penedo Prezoti

Dr. José Renato Harb

Dra. Lúcia Margareth Perini Borjaille

Dr. Rafael Aon Moyses

Dr. Rousseau Ramos

Dr. Ubirajara Moulin de Moraes

Dr. Wander Lopes Amorim

Conselho Social*

Membros:

Dr. Aécio Tadeu Rossetti
Dr. Albert Velten Bitran
Dr. Alberto de Paula Nogueira
Dr. Almir do Espírito Santo
Dr. Almir Sá Barbosa
Dr. Aminadab Francisco de Sousa
Dra. Ana Maria Ramos
Dr. Atyla de Freitas Lima Neto
Dr. Bernardo Barcellos Terra
Dr. Carlos Alberto Ferreira Chagas
Dr. Carlos Alberto Magirus Peixoto
Dr. Carlos Luiz Zaganalli
Dr. Carlos Marconi Pazolini
Dr. Celestino Junior Bussinger Pereira
Dr. Cesar Ronaldo Vieira Gomes Filho
Dr. Charbel Sassine el Zoghbi
Dra. Danielle Chambô
Dr. Denizard Rocha Santos
Dr. Edório de Souza Ribeiro
Dr. Edvaldo Dadalto
Dra. Elizabeth Meriguetti Pádua
Dr. Ernesto Negriz Neto
Dr. Eumann Mattos Rebouças
Dr. Fabrício Mattedi Regiani
Dr. Fausto Amarante
Dr. Fernando Tres Silveira
Dr. Giuliano de Almeida Sandri
Dr. Giulliano Enrico Ruschi e Luchi
Dr. Hélio Monteiro de Moraes
Dra. Janaina Alvarenga Rocha
Dr. João Batista Cardoso
Dr. João Luiz Sandri
Dr. Jorge Luis Lessa Magalhães
Dr. Jose Garcia Damasceno
Dr. Joubert de Almeida Esteves
Dra. Junny Ribeiro Corrêa

Dr. Kamel Cauerk Moyses
Dra. Kitia Coimbra Perciano
Dr. Leomir Wlademiro Bolis
Dr. Luiz Antônio Pôncio de Andrade
Dr. Luiz Augusto Becacici Nunes
Dr. Luiz Fernando Freitas
Dr. Luiz Fernando Machado Barbosa
Dr. Luiz Fernando Soares de Barros
Dr. Marcos Estevão Tatagiba
Dr. Marcos Santos
Dra. Maria da Penha Evangelista
Dra. Maristela Alves da Silva Buge
Dr. Paulo Roberto Mendes Pratti
Dr. Péricles de Montalverne Bourguignon
Dr. Reginaldo de Souza Baptista
Dra. Renata Loureiro Moretto
Dr. Ricardo Augusto Machado Lima
Dr. Ricardo Cristiano Leal da Rocha
Dr. Ricardo Mascarenhas de Queiroz Varella
Dr. Robson Duarte Cobe
Dr. Rodrigo Souza Soares
Dr. Rogério Ignácio de Oliveira
Dr. Rogério Luiz da Silva
Dra. Rosely Fagundes Madeira
Dr. Samuel Paiva Martins
Dr. Sérgio Emílio Rua
Dr. Sérgio Lúcio Caus
Dra. Simone Aparecida Caliman
Dra. Simone Rocha Noé
Dra. Telma Lúcia Serra Guimarães Macedo
Dr. Thales Gouveia Limeira
Dr. Tolentino Ferreira de Freitas Filho
Dra. Vanuza Solange Guasti
Dra. Virgínia Lúcia Luna Smith
Dr. Walter Epichin
Dr. Wladimir Lauterjung dos Reis

* Fazem parte deste Conselho os membros do Conselho de Administração, do Conselho Técnico e do Nudec.

Parâmetros para o Relatório

GRI

3.1
3.2
3.3
3.4

Perfil do Relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória tem periodicidade anual, com abrangência de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência, sendo que esta edição atual corresponde às atividades do ano de 2012. Em alguns casos, são citados projetos e ações criados em outro período, mas as respectivas datas são mencionadas no documento.

A edição anterior, referente ao período 2011, foi publicada em 07 de março de 2012. Todas as edições anteriores estão disponíveis para download no site www.unimedvitoria.com.br. Em caso de dúvidas, críticas ou sugestões sobre o conteúdo deste Relatório, recomenda-se o envio de e-mail para a Assessoria de Comunicação Empresarial da Unimed Vitória (comunicacao@unimedvx.com.br).

GRI

3.6
3.7
3.9
3.11

+ *Escopo e Limite do Relatório*

O conteúdo deste Relatório de Sustentabilidade consiste em informações relacionadas às atividades da operadora Unimed Vitória e de seus Recursos Próprios, seguindo os indicadores das diretrizes da GRI.

Os indicadores contemplados neste Relatório estão no índice remissivo. Os não contemplados também são citados e explicados nesse índice e ao longo do documento. Eles decorrem do fato de serem irrelevantes para a área de atuação da Unimed Vitória ou por não terem sido implementados. Quando a Cooperativa tiver intenção de implementar projetos que permitirão o cumprimento de indicadores no futuro, o prazo será mencionado.

Quanto a incorreções do Relatório de Sustentabilidade de 2011, não há nenhum registro a ser feito.

Não foram observadas variações que afetem a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações. Visando à medição e ao cálculo de dados, a Unimed Vitória utiliza como base 195 indicadores do Planejamento Estratégico, 813 indicadores de processos de gestão da Qualidade e os dados do Balanço Contábil e do Balanço Social.

Para apresentar o seu resultado econômico-financeiro, a instituição segue as regras do IFRS – International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil), que também considera as premissas ditadas pela ANS. As notas explicativas dos auditores externos fazem observações sobre a metodologia abordada. Não há erratas ou reapresentações a serem relatadas. Não existem diferenças significativas com relação a métodos de aferição ou controle ao escopo do Relatório com relação às edições dos anos anteriores.

+ GRI
3.11

+ GRI
3.10

+ *Definição de Temas*

Para a produção do Relatório de Sustentabilidade 2012, a Unimed Vitória ampliou o número de participantes na definição dos temas abordados no conteúdo. Essa ampliação usou como critério a relação direta e a influência dos stakeholders no negócio, conforme mostra a tabela da página 128 que cita os diversos públicos da Cooperativa. Enquanto nos relatórios dos anos anteriores esse processo envolveu somente médicos cooperados e colaboradores, em 2012 foram incluídas novas categorias: fornecedores, Rede Credenciada, clientes pessoa jurídica e corretoras.

Além de aprimorar ainda mais o uso da metodologia e das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), esta ampliação contribuiu para uma maior abrangência e participação na elaboração do documento, chegando mais próximo da realidade e das expectativas do conjunto de stakeholders.

Ao todo, 101 pessoas participaram dessa etapa, um número maior que os 75 envolvidos em 2011 (45 cooperados e 30 colaboradores). Esse grupo foi convidado, em dezembro de 2012, a responder um questionário quantitativo elaborado pela equipe da Assessoria de Comunicação, que selecionou previamente os temas tidos como mais relevantes e estratégicos para o negócio da Cooperativa e também abriu um espaço para manifestações diversas. Os questionários foram encaminhados por e-mail e/ou entregues pessoalmente pelos colaboradores da Unimed Vitória e pela Casa do Cooperado.

Ao todo foram seis tópicos listados nas perguntas, com vários subitens para avaliação dos entrevistados convidados. Com base nas respostas, foram escolhidos os três subitens mais citados em cada tópico. Esses dados compõem a Matriz de Materialidade que serve de base para este Relatório. Além da participação desse público, a definição dos temas também contou com outras fontes importantes de consulta, como a mídia de massa, as publicações especializadas e os veículos publicados pela Unimed do Brasil.

+ Público que respondeu ao questionário

O número de pessoas que atenderam ao convite e responderam as perguntas dentro do prazo estabelecido de um mês chegou a 101 participantes, distribuídos da seguinte maneira:

PÚBLICO	NÚMERO QUE RESPONDEU AO QUESTIONÁRIO	NÚMERO TOTAL
Cooperados	30	2.207
Colaboradores	29	1.885
Prestadores	20	232
Empresas clientes	7	236
Corretoras	2	10
Fornecedores	7	499
Parceiros e entidades que se relacionam com a Unimed Vitória	6	10

+ Temas mais votados e escolhidos para a Matriz de Materialidade

TÓPICOS	ITENS
A essência do negócio	<ul style="list-style-type: none"> Promoção e prevenção à saúde Qualificação da Rede Prestadora Relacionamento com o cliente
Desempenho econômico	<ul style="list-style-type: none"> Receitas e remuneração Exigências de provisões técnicas – ANS Patrocínios e outros investimentos na comunidade
Desempenho ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços Total de investimentos e gastos em proteção ambiental Consumo de papel Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
Desempenho social – Práticas trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> Benefícios oferecidos aos colaboradores Treinamentos Taxa de rotatividade de empregados Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira
Desempenho social – Direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da Organização relativos a aspectos de direitos humanos Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos
Desempenho social – Responsabilidade pelo produto	<ul style="list-style-type: none"> Práticas relacionadas à satisfação do cliente Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes

Além dos temas tratados como principais da Matriz de Materialidade, outros também foram abordados durante o diálogo com os públicos por serem considerados importantes para o negócio. São eles:

A ESSÊNCIA DO NEGÓCIO: Modelo de Negócio; Sinistralidade; Produtos e Serviços Oferecidos; Recursos Próprios; Investimentos Significativos; e Governança Corporativa.

DESEMPENHO ECONÔMICO: Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais; Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais; Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos; e Regulação.

DESEMPENHO AMBIENTAL: Peso total de resíduos gerados pelo negócio; Multas significativas resultantes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais; Consumo de energia; Consumo de água; e Total de emissões diretas e indiretas dos gases de efeito estufa.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS TRABALHISTAS: Total de trabalhadores; Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho; e Proporção de salário base entre homens e mulheres.

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS: Prevenção de trabalho infantil ou forçado.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO: Fases do ciclo de vida de produtos e serviços; Não conformidade com regulamentos relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança; Número de casos de não conformidade relacionados a informações sobre os serviços; e Multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso dos serviços.

Critérios da pré-seleção dos temas

Os critérios para a pré-seleção dos temas e seus subitens tiveram como base a relação com o negócio da Unimed Vitória, incluindo os riscos originários da excessiva regulação das operadoras de planos de saúde suplementar, os custos, a qualidade do atendimento, os conflitos de interesse, a sinistralidade, os investimentos, entre outros.

Embora não tenha figurado como uma das mais votadas para a escolha da Matriz da Materialidade, a sinistralidade é uma das grandes preocupações da Cooperativa, estando diretamente ligada à essência e à sustentabilidade do negócio. Resultado de conflitos de interesses entre médicos cooperados, prestadores de serviços e clientes, ela é fruto do consumo inconsciente e excessivo número de solicitações por procedimentos, exames e realização de consultas, com reflexos na elevação de custos que levam a perdas coletivas, conforme é explicado na página 64 deste Relatório.

+ *Públicos estratégicos da Unimed Vitória*

A administração da Organização e especialistas em gestão sustentável elegem e priorizam o público que consideram fundamental para a instituição. Em 2012, foram confirmados os mesmos públicos do ano anterior. Alguns têm influência direta nos negócios da Unimed Vitória, e outros mantêm relações indiretas com a Cooperativa:

CLIENTES – Têm influência direta nos negócios da Unimed Vitória. É a base da estrutura econômica da Cooperativa, sendo afetada pelas decisões da Organização.

COLABORADOR – Também tem influência direta nos negócios e objetivos da Unimed Vitória, pois envolve-se no planejamento e na execução de ações estratégicas da Cooperativa.

COOPERADO – É o sócio da Cooperativa e fundamental na tomada de decisões da Organização, sendo diretamente impactado por elas.

CORRETORAS – Comercializam os produtos da Unimed Vitória, tendo também influência direta nos negócios. Elas se desenvolvem economicamente a partir dos ganhos com os planos e, portanto, também com a Cooperativa.

FORNECEDORES – São parceiros essenciais para a execução do trabalho da Organização tanto na área administrativa quanto na área médica, fazendo parte dos grupos que mantêm relações diretas com os negócios da instituição.

REDE DE PRESTADORES – Faz parte da cadeia produtiva da área da saúde, sendo fortalecida economicamente pela parceria com a Unimed Vitória e auxiliando na garantia da capilaridade do negócio da Cooperativa. Também faz parte dos grupos com influência direta na Cooperativa.

COMUNIDADE – Alvo das campanhas, projetos e ações diversas da Cooperativa na área da saúde, social, ambiental, entre outras.

GOVERNO, PODER PÚBLICO (INCLUINDO O JUDICIÁRIO) – Regulam e legislam a saúde suplementar. Em instâncias municipais, estadual e federal, o envolvimento do poder público com a Cooperativa permite parcerias sociais diversas. Já o Poder Judiciário recebe, julga e decide sobre processos judiciais na área da saúde, em alguns casos, de clientes da Cooperativa. Essas decisões afetam o cenário econômico-financeiro do plano de saúde.

GRI

4.16

4.17

+ *Engajamento dos stakeholders*

Visando estimular a interação e a participação, a Unimed Vitória desenvolve ações que permitem a aproximação e o engajamento dos seus públicos estratégicos. Inclusive, as preocupações e os assuntos abordados nessas ações também contribuem para fundamentar este Relatório de Sustentabilidade.

As tabelas a seguir revelam a dinâmica dos processos de engajamento, mostrando os públicos, as ações, os períodos, os temas abordados e as providências tomadas.

GRI

4.11

+ **PRINCÍPIO DE PRECAUÇÃO** – A Unimed Vitória busca aplicar o princípio da precaução em seu negócio. Com esse objetivo, não realiza exames e procedimentos que não tenham comprovação científica em seus pacientes. Para facilitar o acesso aos mais recentes estudos e artigos científicos relacionados à sua especialidade, a Cooperativa também conta com o Núcleo de Medicina Baseada em Evidências (NMBE). A Medicina Baseada em Evidências é o uso consciencioso, explícito e jurídico das melhores evidências disponíveis na tomada de decisões sobre o cuidado de pacientes individuais. Ela é também considerada como o processo sistemático de selecionar, analisar e aplicar resultados válidos para publicações científicas como base para as decisões clínicas.

Tema	Pessoas	Data e Local	Resultado/Interações
Happy Hour com a Diretoria	83	Grande Vitória/Fevereiro, abril, julho, outubro e novembro	Definição de estratégias e metas relacionadas aos co-Próprios e na Rede Credenciada.
Assembleia Geral Ordinária	441	Vitória/Março de 2012	Aprovação das demonstrações contábeis da cooperativa e plano de metas para 2012.
Lançamento Área Gestão à Vista	47	Vitória/Junho de 2012	Apreciação e ajustes no painel de indicadores trimestrais.
Assembleia Geral Extraordinária	145	Vitória/Agosto de 2012	Aprovação da criação do órgão consultivo Conselho Superior.
Fórum Cooperativa - 33 Anos	300	Vitória/Agosto de 2012	Homenagem e reconhecimento aos cooperados e colaboradores pelos princípios e valores da Cooperativa, com Ariano Suassana.
Fórum Cooperativa	93	Vitória/Setembro de 2012	Definição e adequação de estratégias para cumprimento das metas do Órgão Regulador.
Assembleia Geral Extraordinária	180	Vitória/Setembro de 2012	Revisão no Estatuto Social e Regimento Interno: alteração da estrutura Corporativa, com a criação dos cargos de Diretor de Administração e Administrativo-financeiro. Definição do aumento do número de membros do Conselho de Administração e autonomia em relação à Diretoria executiva a partir de 2013. Aprovação de adequações às normatizações dos órgãos reguladores e nos benefícios dos cooperados e nos processos de inovação.
Pesquisa de Satisfação	437	Grande Vitória/Novembro de 2012	Manifestação sobre os pontos fortes e de melhoria em relação ao relacionamento da Unimed Vitória com ele.

Tema	Pessoas	Data e Local	Resultado/Interações
Enquetes na Intranet	598	Vitória/Janeiro a dezembro de 2012	Definição de ações de comunicação e de possíveis parâmetros a partir dos comentários do público interno.
Workshop Lideranças Comunicadoras	60	Vitória/Fevereiro de 2012	Apresentação dos atributos da comunicação e perfil de liderança.
Universo Feminino	126	Vitória/Março de 2012	Apresentação de temas relevantes definidos a partir da pesquisa de satisfação.
Comitê Interno de Comunicação	50	Vitória/Agosto e outubro de 2012	Estabelecer novas ferramentas de comunicação e parâmetros para a comunicação interna.
Gincana Olímpica Unimed Vitória	400	Cariacica/Outubro de 2012	Estreitar e compreender as necessidades do público interno e do público na montagem dos eventos.
Pesquisa de Satisfação	617	Grande Vitória/Novembro de 2012	Manifestação sobre os pontos fortes e de melhoria em relação ao relacionamento da Unimed Vitória com ele.
Lançamento da Ouvidoria Interna	180	Vitória/Dezembro de 2012	Apresentação e ajustes de canal complementar de relacionamento com o corpo funcional.

GO - COOPERADOS

Principais Temas e Formas de tratamento

operados que atuam nos Recursos

tiva em 2011, do Balanço Social e do

trais criado pela Cooperativa.

Social e da criação do Instituto Unimed.

laboradores que representam os
ssuna.

ento de normatizações relacionadas ao

ração na estrutura de Governança
Recursos Próprios e Diretor

selho de Administração e sua
da próxima gestão.

ios reguladores do negócio, mudanças
clusão e exclusão de cooperados.

m sua visão sobre a Cooperativa e no

Realização de encontros presenciais com grupos dirigidos e diversos de cooperados.

Criação de um painel de indicadores disponível no Portal de informações dos sócios.

Eleição do Conselho Social, órgão consultivo composto por médicos representantes de especialidades ou dos municípios de atuação da Unimed Vitória.

Desenvolvimento de grupo de mentoring entre as médicas cooperadas, Grupo Crescer.

Custos de procedimentos não liberados pela Auditoria de responsabilidade do sócio autor da ação.

Definição de metas de redução da realização de exames e procedimentos por cooperado, para aumento progressivo do valor da remuneração dos médicos.

Criação do Unimed Personal, novo produto com foco na atenção primária, contribuindo para a redução do índice de sinistralidade e melhoria no atendimento.

Revisão dos benefícios dos cooperados, em especial para os sócios que se aposentam.

Definição de que os novos sócios devem prestar serviço nas unidades dos Recursos Próprios.

GO - COLABORADORES

Principais Temas e Formas de tratamento

objetos nas áreas de Recursos Humanos a

do gerente comunicador.

do público interno e de suas sugestões.

sonalização do conteúdo.

participante, com a gestão participativa

m sua visão sobre a Cooperativa e no

lacionamento da Cooperativa com seu

Realização de programa de treinamentos com foco em gestão e competências de liderança.

Campanha voltada para reapresentação de benefícios oferecidos.

Manutenção do Programa de Seleção Interna da Unimed Vitória (PSIU), com aproveitamento dos talentos internos na Organização.

Realização do programa de Gestão por Competências com o público interno e identificação de conteúdos a serem trabalhados.

continua

Tema	Pessoas	Data e Local	Resultado/Interações
Manifestações nas Redes Sociais	724	Vitória/Janeiro a dezembro de 2012	Tratamento de reclamações, manifestações e avaliações pelos clientes.
Ouvidoria	264	Vitória/Janeiro a dezembro de 2012	Tratamento de reclamações e manifestações de clientes e relacionamento de primeira instância.
Pesquisa de satisfação	2563	Vitória/Agosto e outubro de 2012	Definição de novos produtos e adequação na estrutura.

Tema	Pessoas	Data e Local	Resultado/Interações
Capacitação de Voluntários e Coordenadores para o Programa Sou Voluntário	45	Vitória/maio de 2012	Apresentação do escopo e objetivo dos projetos sociais desenvolvidos com lideranças internas.
Lançamento do Instituto Unimed	80	Vitória/Outubro de 2012	Apresentação de proposta do Instituto e sua forma de parceria com parceiros sociais.
Reunião do Instituto Unimed com o Conselho Técnico	16	Vitória/Outubro de 2012	Apresentação dos projetos pré-selecionados, sistema de projetos e sistema de monitoramento.
Reunião do Conselho de Administração e do Conselho Técnico	20	Vitória/Dezembro de 2012	Treinamento Melhores Práticas de Institutos com advogados.

LOGO - CLIENTES

Principais Temas e Formas de tratamento

ção de melhorias de processos pontuados	Reforma e ampliação do Cias, hospital da Unimed Vitória. Arrendamento do Hospital Dia e Maternidade Unimed Vitória para aumentar a capacidade de atendimento.
	Mudança do Centro de Especialidades Unimed Leitão da Silva para o Ed. Contemporâneo. Reforma da Unidade Ambulatorial do Cias na Leitão da Silva.
tes não solucionadas nos canais de	Campanha junto à população sobre a utilização correta do Pronto-socorro. Criação do Unimed Personal, novo produto com foco na atenção primária, contribuindo para a melhoria no atendimento.
	Ferramenta de “Agendamento de Consultas On-line” para ampliar o acesso dos clientes aos médicos das especialidades.
a física e estratégia para os seus públicos.	Realização de campanhas e treinamentos com foco no atendimento humanizado e de excelência ao cliente.

- PARCEIROS SOCIAIS

Principais Temas e Formas de tratamento

ais apoiados pela Unimed Vitória e	
e atuação, além de sua interface com os	Criação do Instituto Unimed Vitória. Realização de eventos e capacitações com o público interno.
a de pré-seleção, critérios de avaliação	Realização de encontros com os parceiros sociais para o alinhamento das estratégias e revisão dos projetos.
vogado Ricardo Medina.	

continua

Tema	Pessoas	Data e Local	Resultado/Interações
Happy Hour com Corretores	10	Vitória/Março de 2012	Apresentação de resultados alcançados no ano de 2011
Treinamento de Produtos	100	Vitória/Julho de 2012	Apresentação dos novos produtos e estratégias estabelecidas para os novos produtos.
Visitas nas Corretoras	100	1 vez por semestre	Apresentação dos pontos positivos no relacionamento com as corretoras, bem como as oportunidades de melhoria na sua avaliação.
Workshop de Mercado	100	Vitória/Novembro de 2012	Debater ações relacionadas ao mercado e estratégias para o ano de 2013.

Principais Temas e Formas de tratamento

2011 e metas para o ano de 2012.

selecidas para a comercialização de

entre Unimed Vitória e corretoras, bem
o.

s de vendas dos produtos.

As questões comerciais são analisadas diariamente considerando as especificidades de cada contrato.



BALANÇO SOCIAL 2012/2011

1 - Identificação						
Nome da cooperativa: Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico						
CNPJ: 27.578.434/0001-20						
Tempo de existência: 33 anos						
Responsável pelo preenchimento: Paulo Emílio Mattos Loyola						
Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional					
2 - Indicadores de Corpo Funcional	2012			2011		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	2.207	1.885	4.092	2.215	1.722	3.937
Nº de admissões durante o período	23	687	710	37	535	572
Nº de saídas e demissões durante o período	31	524	555	26	545	571
Faixa etária dos empregados						
Menores de 18 anos		53	53		6	6
De 19 a 35 anos		1234	1.234		1.193	1.193
De 36 a 60 anos		590	590		515	515
Maiores de 61 anos		8	8		8	8
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		290	290		179	179
Nº de pessoas com funções administrativas	110	978	1.088	120	985	1.105
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	33			29		
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0			0		
Escolaridade dos empregados						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		33			17	
Com ensino médio		831			844	
Com ensino técnico		381			315	
Com nível superior		574			487	
Pós-graduados		59			55	
Pós-graduação Lato-sensu (Especialização, MBA)		0			0	
Pós-graduação Stricto-sensu (Mestrado, Doutorado)		7			4	
Pós-doutorado		0			0	
Livre docência		0			0	
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	857	1.385	2.242	870	1.252	2.122

% de cargos de chefia ocupados por mulheres		56%			57%	
Remuneração média das mulheres		1.502,65			1.340,43	
Remuneração média dos homens		1.936,31			1.745,41	
Nº de negros(as)/Indígenas que trabalham na cooperativa	121	151	272	121	109	230
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		6%			7%	
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.660,74			1.229,29	
Remuneração média dos(as) brancos(as)		1.674,14			1.465,43	
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	88		0	61	51
3 - Indicadores de organização e gestão	2012			2011		
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto. à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input type="checkbox"/> Outro _desconto parcelado			<input checked="" type="checkbox"/> Pagto. à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input checked="" type="checkbox"/> Outro _desconto parcelado		
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	112.440,77			153.375,52		
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	15,00			12,50		
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)						
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)						
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	23.733,84			21.577,00		
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	740,35			581,30		
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Fundos <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital			<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital		
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro			<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro		
Quantidade de assembléias realizadas	3			2		
Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	12%			50%		
Decisões submetidas à assembléia	<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Outro			<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Outro		

Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> .1/3 <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> .2/3 <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> .1/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> .2/3 <input type="checkbox"/> Outros
Freqüência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais	<input type="checkbox"/> Anteag <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais	<input type="checkbox"/> Anteag <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	2.207		2.215	
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Principal fonte de crédito	Cooperados, Fornecedores Diversos, Intercâmbio, Rede Credenciada, Bancos		Cooperados, Fornecedores Diversos, Intercâmbio, Rede Credenciada, Bancos	
Número total de acidentes de trabalho	85		86	
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> sim, para os (as) cooperados (as)	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> sim, para os (as) cooperados (as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2012		2011	
Ingressos e receitas brutos	800.585.556,31		682.497.279,90	
Ingressos Repassados	4.782.656,46		2.964.788,86	
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	6.542.022,01		5.032.173,63	
Total das dívidas em 31/12	257.497.772,09		213.591.103,63	
Patrimônio da cooperativa	330.443.954,60		284.721.870,72	
Patrimônio de terceiros				
Impostos e contribuições	35.539.521,20		31.346.519,56	
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	204.123.031,33		188.019.435,87	
IR retido sobre produção cooperados	36.476.370,50		33.817.156,02	
INSS retido sobre produção cooperados	9.868.344,55		9.289.932,22	
Folha de pagamento/salários e encargos	47.439.249,67		44.689.050,70	
Valor de capital para ingresso na cooperativa	109.000,00		109.000,00	
Sobras ou perdas do exercício	2.181.778,11		1.250.842,14	
Fundos	(722.898,81)		(4.388.348,67)	
5 - Indicadores sociais internos (benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	2012		2011	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação		2.150.671,56		1.939.742,73
Saúde	5.169.621,00	3.690.908,58	5.267.464,00	5.170.141,19
Transporte		505.272,12		479.181,23
Segurança no trabalho		33.266,93		27.378,77
Investimentos em cultura e/ou lazer	324.782,38	116.107,88	0,00	44.400,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	633	700	0	1.721
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	0,00	0,00	0,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	0	0	0	0
Capacitação profissional	56.905,21	361.353,00	29.205,97	274.279,14
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	148	2.956	21	5.272
Capacitação em gestão cooperativa	11.587,93	0,00	218.396,46	120.421,15
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	111	0	20	12

Estagiários		62.947,37		58.594,67
		nº estagiários em 31/12:		nº estagiários em 31/12:
		10		35
		nº de estagiários efetivados no período:		nº de estagiários efetivados no período:
		2		15
Jovem aprendiz		185.936,44		132.678,00
		nº aprendizes em 31/12:		nº aprendizes em 31/12:
		53		45
Creche ou auxílio creche	0,00	2.730,00	0,00	5.630,00
Ações ambientais relativas a produção /operação	0,00	48.303,62	17.936,60	57.954,70
Seguro de Vida	0,00	77.260,87	0,00	75.601,46
Previdência Privada	0,00	97.332,26	0,00	113.544,00
Participação nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros Cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiários sociais internos	892	3.719	41	7.085
Total dos investimentos sociais internos	5.562.896,52	7.332.090,63	5.533.003,03	8.499.547,04
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2012		2011	
Compras de outras cooperativas	999.841,93		864.755,58	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados				
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	29.278,96		267.243,66	
Investimentos em Saúde	164.478,57		305.140,14	
	nº de pessoas beneficiadas	3.329	nº de pessoas beneficiadas	5.084.128
	nº de entidades beneficiadas	4	nº de entidades beneficiadas	11
Investimentos em programas de alimentação para a comunidade	5.000,00		2.331,00	
	nº de pessoas beneficiadas	6.000	nº de pessoas beneficiadas	200
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	1
Investimentos em Educação / alfabetização para a comunidade	2.028,75		2.084,69	
	nº de pessoas beneficiadas	362	nº de pessoas beneficiadas	754
	nº de entidades beneficiadas	2	nº de entidades beneficiadas	3
Investimentos em capacitação profissional para a comunidade	12.000,00			
	nº de pessoas beneficiadas	510	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	2	nº de entidades beneficiadas	0
Investimentos em Esportes	256.000,00		29.936,56	
	nº de pessoas beneficiadas	30.000	nº de pessoas beneficiadas	10.000
	nº de entidades beneficiadas	4	nº de entidades beneficiadas	0

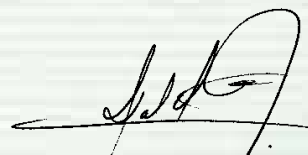
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	208.337,11		51.201,87	
		150.000		50.000
		0	nº de entidades beneficiadas	0
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	32.120,00		26.322,00	
		300	nº de pessoas beneficiadas	108
		4	nº de entidades beneficiadas	4
Outros	0,00		5.010,88	
Total de beneficiários sociais externos	190.501		5.145.190	
Total dos investimentos sociais externos	1.709.085,32		1.554.026,38	
7 - Outras informações	2012		2011	
A previdência privada contempla:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados		Direção Cooperados Direção e empregados Empregados Direção, cooperados e empregados	
A participação nas sobras ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA		<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos		<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos	
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	
Vendas a outras cooperativas	3.576.276,95		3.771.816,70	
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas	145.666.486,24		130.777.176,68	
Número total de reclamações e críticas de consumidores:				
a) Na cooperativa	8.386		5.221	
b) Na ANS	167		117	
c) No Procon	517		522	
d) Na justiça	1.290		895	
Número de reclamações e críticas solucionadas:				
a) Na cooperativa	8.386		5.221	
b) Na ANS	139		113	

c) No Procon	518	19
d) Na justiça	678	295
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	601.410,38	3.148.090,07
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	4	27
b) Processos julgados improcedentes	20	13
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	441.843,21	161.204,64
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA	307.712.931,67	277.214.264,12
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	11,55%	11,31%
b) Cooperados	68,10%	69,74%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	17,32%	18,51%
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,99%	1,02%
e) Sociedade	0,56%	0,56%
f) Juros sobre capital próprio	0,00%	0,00%
h) Constituição de reservas e fundos	-0,23%	-1,58%
i) À disposição da AGO	0,71%	0,45%

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2012.



Dr. MARCIO DE OLIVEIRA ALMEIDA
Presidente



Paulo Emilio Mattos Loyola
Contador - CRC-ES 001393-0

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012/2011

(A) Geração da riqueza	2012	2011
a - Ingressos e receitas	800.585.556,31	682.497.279,90
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	650.568.283,66	550.491.810,41
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	156.539.226,48	138.110.581,47
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(6.521.953,83)	(6.105.111,98)
b - Variação das provisões técnicas	1.453.812,06	730.383,92
b.1) Provisão de remissão	1.453.812,06	730.383,92
b.2) Outras		
c - Receita líquida operacional	802.039.368,37	683.227.663,82
d - Eventos, dispêndios e despesas operacionais	427.299.478,79	349.592.467,07
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	310.477.725,23	248.895.229,80
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	13.604.298,88	11.350.341,66
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	103.217.454,68	89.346.895,61
e - Insumos adquiridos de terceiros	73.982.249,54	63.552.434,99
e.1) Despesas de comercialização	27.497.058,10	22.808.795,61
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	21.649.537,43	20.966.878,23
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	19.775.649,72	19.324.217,53
e.5) Provisão para contingências - administrativas	1.892.805,23	(1.841.757,93)
e.6) Despesas Financeiras	2.857.111,71	2.288.322,61
e.7) Despesas patrimoniais	310.087,35	5.978,94
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos		
f - Valor adicionado bruto	300.757.640,04	270.082.761,76
g - Depreciação, Amortização	8.013.431,02	7.582.324,55
h - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	292.744.209,02	262.500.437,21
i - VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	14.968.722,65	14.713.826,91
i.1) Receitas financeiras	10.833.371,58	10.500.209,33
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	3.138.077,60	3.437.245,60
i.3) Outras	997.273,47	776.371,98
(I) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (h + i)	307.712.931,67	277.214.264,12

(B) Distribuição da riqueza	2012	2011
a - Remuneração do trabalho	262.877.679,52	244.614.804,42
a.1) Cooperados	209.567.553,70	193.316.105,84
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	204.123.031,33	188.019.435,87
a.1.2) Benefícios	5.444.522,37	5.296.669,97
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	53.310.125,82	51.298.698,58
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	44.178.812,19	41.728.041,30
a.2.2) Benefícios	5.870.876,15	6.609.647,88
a.2.3) F.G.T.S	3.260.437,48	2.961.009,40
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	35.539.521,20	31.346.519,56
b.1) Federais	17.135.187,52	14.178.767,14
b.1.1) Previdência Social	12.993.446,14	12.243.056,55
b.2) Estaduais	177.597,85	160.236,11
b.3) Municipais	5.233.289,69	4.764.459,76
c - Contribuições para a sociedade	1.709.085,32	1.554.026,38
d - Remuneração de capitais de terceiros	6.127.766,33	2.836.420,29
d.1) Juros	3.192.458,33	594.680,97
d.2) Aluguéis	2.935.308,00	2.241.739,32
d.3) Outras (royalties,direitos autorais)	-	-
e - Remuneração de capitais próprios	1.458.879,30	(3.137.506,53)
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	(722.898,81)	(4.388.348,67)
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	2.181.778,11	1.250.842,14
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	307.712.931,67	277.214.264,12

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2012



Dr. Márcio de Oliveira Almeida
Presidente



Paulo Emilio Mattos Lóyola
Contador - CRC-ES 1.393



UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES BALANÇO SOCIAL DE 31.12.2012

-Conteúdo :

- Relatório dos Auditores Independentes
- Balanço Social
- Demonstração do Valor Adicionado



**- Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes
relacionado com Informações sobre o Balanço Social**

Aos

Senhores Administradores e Cooperados da

UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Vitória - ES

Efetuamos uma revisão especial no Balanço Social da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2012, que estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Operadora, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis.

Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes do balanço social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e alterações posteriores.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade, e elaborado tomando por base a NBC TO 3000. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais que estão envolvidos nas informações constantes do Balanço Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos a compilação e apresentação das informações constantes do Balanço Social e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes poderiam, existir.

Nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos: a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos; b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos e constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeira e não financeira; c) entrevistas junto a profissionais da Entidade para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do Balanço Social; conhecimento do manual de preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serviu de base na preparação do Balanço Social; avaliação das práticas e das estimativas contábeis adotadas e demais indicadores sociais internos e externos mais representativas adotadas pela administração da Operadora, bem como a apresentação dessas informações tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Balanço Social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Opinião sobre o balanço social

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, não temos conhecimento de qualquer fato que nos leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2012 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes requeridas nas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e manual de preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil.

Outros Assuntos

As demonstrações contábeis da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012 foram por nós auditadas com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório da Auditoria, sem ressalvas, datado de 18 de fevereiro de 2013.

Belo Horizonte, 08 de março de 2013.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 334/O F 6 MG



MAURI PASSIG MARTINS
CONTADOR CRC - RJ 31.381/O T 2 MG



COORDENAÇÃO E PRODUÇÃO: Assessoria de Comunicação Unimed Vitória • **TEXTOS:** Contatus Comunicação
PROJETO GRÁFICO: Ampla Comunicação • **FOTOGRAFIAS:** Fábio Vicentini / Arquivos Unimed Vitória • **EDITORAÇÃO ELETRÔNICA:** Bios
CRIAÇÃO DO TROFÉU QUE SIMBOLIZA O + (VALOR COMPARTILHADO): Virgínia Colistet | artista plástica
REVISÃO TÉCNICA (PARÂMETROS DO GRI G3): Ibi Eté Consultoria

As fotos publicadas no relatório são de stakeholders da Unimed Vitória:

Cooperados: Edimar Olympio, Renato Antunes Machado, Karina Tavares, Aline Maroquio Tirelo
Colaboradores: Janayna dos Santos Betzel Carvalho, Jefferson dos Santos Nascimento, Simone Araújo dos Santos, Fábio Apolinário • **Ciente:** Sandra Helena Rosa Kwak • **Fornecedor:** Luiz Antonio Paubel • **Sociedade:** João Pires