













- Para navegar entre as páginas do documento, utilize o botão  (parte inferior da página) ou as teclas  [Page Down] e  [Page Up].
- No índice, basta clicar sobre o texto para acesso direto ao capítulo desejado.
- Para retornar ao Índice, clique no ícone **SUMÁRIO** na parte inferior de cada página.
- Para aproximar a visualização das páginas (zoom) use as teclas   [Ctrl e +]. Arraste a tela na direção desejada []. Para visualizar a página inteira use as teclas   [Ctrl e -] ou   [Ctrl e 0 (zero)].

RELATÓRIO

DE SUSTENTABILIDADE

— 2013 —

cuidando de
cada um
é que se cuida
de todo mundo

MENSAGEM DA DIRETORIA



Diretoria da Unimed Vitória: Dr. Luiz Carlos Paier, Dr. Mário Tironi Junior, Dr. Márcio de Oliveira Almeida, Dr. Remegildo Gava Milanez e Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure

GRI
G4-1

Nas páginas a seguir deste Relatório de Sustentabilidade, temos a satisfação de compartilhar, com todos os nossos públicos, os resultados, avanços e principais desafios que marcaram o ano de 2013 para a nossa Cooperativa. Mesmo em meio a um cenário desfavorável ao setor de saúde suplementar, com as dificuldades e fragilidades do mercado, a nossa marca comprovou a sua força, respeito e confiança adquiridos ao longo de quase 35 anos de trabalho sério e em favor da saúde e da vida.

Solidez continua sendo a palavra de ordem, apontando que continuamos trilhando o caminho correto e tomando as medidas necessárias. E isso não apenas para a oferta de produtos e serviços com rentabilidade, mas, sobretudo, com foco no crescimento sustentável: sim, cuidando da carteira,

tenho rentabilidade, mas, também, fazendo a nossa parte na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada social, ambiental e economicamente.

Em relação às nossas operações, conseguimos realizar o projeto de atenção primária à saúde, uma iniciativa importante e ousada que é a grande novidade nos âmbitos regional e nacional. Trata-se de um novo olhar sobre a saúde, de forma contínua e sistematizada, com atenção voltada ao indivíduo e que integra ações preventivas e curativas.

Estruturamos o projeto, e nossa primeira ação foi colocar no mercado o produto Personal. Esse passo inicial é resultado de muito trabalho e pesquisa, e, certamente, constitui mais um avanço da Unimed Vitória rumo à excelência de soluções

em saúde, em um modelo assistencial mais sustentável e eficiente.

Temos que destacar ainda a decisão judicial favorável em primeira instância em relação ao PIS/Cofins e ISS de Guarapari e Vila Velha.

Já internamente, o Conselho Social também merece ser ressaltado como órgão importante do ponto de vista do diálogo e da participação dos cooperados. Em 2013, foram quatro reuniões, com um índice de frequência média de 78 membros, onde os cooperados puderam participar das discussões para o planejamento de novos projetos estratégicos da Unimed Vitória.

Também temos um cuidado especial com os nossos colaboradores, atentos sempre ao bem-estar de todos os que estão empenhados em fazer o nosso negócio perene e de sucesso. E isso repercute na qualidade do ambiente organizacional e na satisfação com o trabalho. Tanto que a pesquisa de clima tem melhorado a cada ano, resultado de uma série de outras

medidas, como projetos de retenção de talentos e ampliação do envolvimento na gestão.

A questão ambiental também ganhou destaque em 2013, com o fortalecimento da Comissão de Gerenciamento de Resíduos e a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da Cooperativa. Este último tem como base a Norma ISO 14001 e engloba um conjunto de políticas, práticas e procedimentos operacionais com foco na obtenção de melhores resultados ambientais, com redução de impactos. As medidas visaram também à conformidade da Unimed Vitória e todas as suas atividades com a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Com relação à gestão, os resultados demonstram a solidez da Organização. E uma das confirmações disso foi a conquista do Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão (Sistema OCB-SESCOOP/ES) pela Unimed Vitória, num contexto de 316 cooperativas concorrentes de todo o País inscritas. A Operadora, que foi finalista junto com outras 27 organizações, obteve a “Faixa Ouro” e

o reconhecimento de destaque nacional na premiação, realizada em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

A eficiência na gestão se traduz em crescimento, grandes e estratégicos investimentos em assistência, abertura de novas unidades, criação de novos produtos e outras realizações. E todas essas melhorias contínuas têm um único objetivo: levar até o cliente serviços de excelência, com cada vez mais comodidade e humanização, a fim de elevar a qualidade de vida do cidadão e o bem-estar coletivo. É por isso que temos orgulho de ser uma das singulares que mais se destacam no País, inclusive em termos de desempenho nos negócios.

Tendo sempre como horizonte de atuação a oferta de soluções em saúde, aliando a valorização do seu cooperado ao desenvolvimento da sociedade, em 2013, buscamos estar ainda mais perto dos nossos clientes e também de nossos demais públicos estratégicos – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Justiça, Governo. Como

cooperativa, acreditamos na força do diálogo e da ajuda mútua.

Em 2013, ficamos próximos mas não alcançamos a meta da remuneração médica desejada pela Cooperativa. Por isso, reafirmamos o compromisso com nossos cooperados: a regulação é o grande tema para 2014. A racionalização do custo assistencial e o consumo consciente são essenciais para atingir o equilíbrio nas operações. Afinal, essa é a única forma de se ter saúde de qualidade com custo reduzido.

Este ano, o relatório traz o conceito de atenção primária, que é o tema do futuro na saúde. O cuidado é o que nos norteia nessa prática efetiva do atendimento, que tem como base uma prestação de serviços de qualidade.


Uma boa leitura a todos!

Márcio de Oliveira Almeida
Diretor-presidente da Unimed Vitória



SUMÁRIO

8	Apresentação
11	Visão mercadológica
14	Perfil organizacional
48	Aspectos materiais identificados e limites
63	Ética e integridade
72	Governança
109	Categoria econômica



Categoria ambiental	123
Sociedade	141
Práticas trabalhistas e trabalho decente	155
Direitos humanos	181
Responsabilidade pelo produto	188
Visão de futuro	203
Índice Remissivo	206
Correções Relevantes	219

APRESENTAÇÃO

Perfil do Relatório

GRI
G4-28

Neste Relatório de Sustentabilidade, a Unimed Vitória compartilha os resultados de suas atividades no decorrer do ano de 2013, além dos principais projetos, conquistas, desafios, dados de desempenho no mercado, entre outras informações.

Mais uma vez, a metodologia usada para a elaboração do documento foi a Global Reporting Initiative (GRI), utilizada desde 2009. O método tem como objetivo demonstrar a sustentabilidade das ações e dos resultados da Unimed Vitória a partir de grupos de indicadores da GRI, que são apontados em um índice remissivo na página 208. Para esta publicação, a Organização escolheu a opção “de acordo” Abrangente.

GRI
G4-32

Sinônimo de transparência e respeito com os seus *stakeholders*, a Unimed Vitória disponibiliza todas as edições anteriores do Relatório no seu site institucional: www.unimedvitoria.com.br. A Assessoria de Comunicação Empresarial da Cooperativa também se coloca à disposição para esclarecimento de dúvidas e recebimento de críticas ou sugestões, que podem ser feitas pelo e-mail comunicacao@unimedvx.com.br.

GRI
G4-29

A última publicação, datada de 12 de março de 2013 e referente a todo o ano de 2012, abordou o tema “Valor Compartilhado”, com destaque para a conexão do êxito da Unimed Vitória ao progresso

social, numa relação em que Cooperativa, consumidor e sociedade são beneficiados. Isso porque o bom desempenho financeiro da Organização gera valor também para a sociedade, com atuação em prol do equilíbrio social, ambiental e econômico.

O Relatório de Sustentabilidade Unimed Vitória apresenta e toma como base os relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da Cooperativa, como Balanço Social, Relatório dos Auditores Independentes e outros demonstrativos.

GRI
G4-30

Este Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória cobre todas as unidades da Organização. As informações contidas neste Relatório são apuradas com todas as instâncias da Cooperativa, sendo o material final aprovado pela Diretoria Executiva e pelos Superintendentes.

GRI
G4-17
G4-48

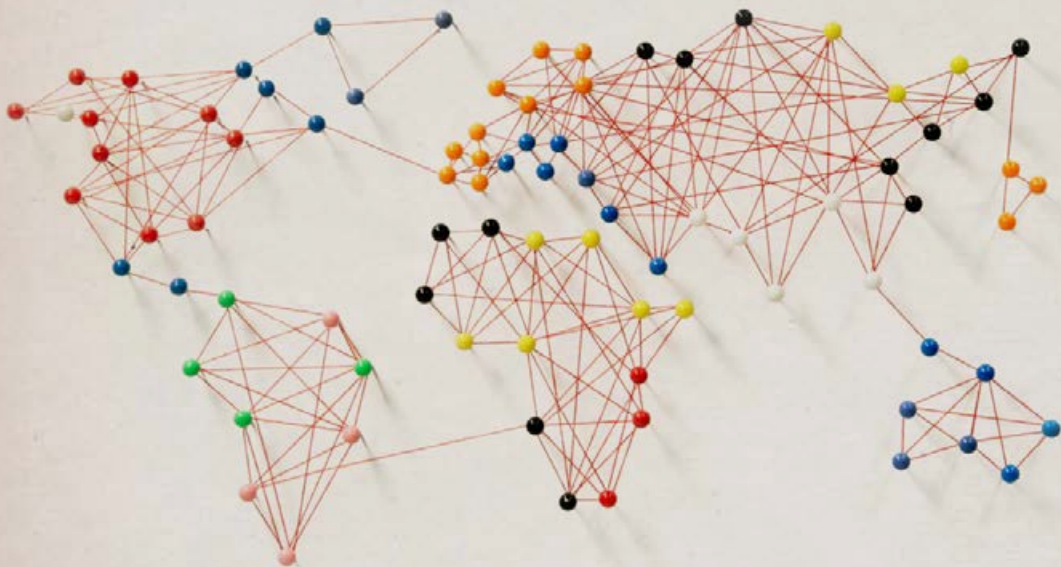
Verificação

A Unimed Vitória não vai submeter o seu Relatório de Sustentabilidade 2013 à verificação externa. No entanto, todo o processo foi acompanhado por uma consultoria especializada em relatório de sustentabilidade GRI, que apoiou a equipe de Responsabilidade Social na transição da diretriz G3 para a G4 e verificou se os dados de perfil, princípios da GRI e indicadores estavam de acordo com os protocolos técnicos da GRI-G4.

GRI
G4-33

ESTRATÉGIA

Inspiração de todo o mundo.



VISÃO MERCADOLÓGICA



Cenário e oportunidades de negócios e sustentabilidade

GRI
G4-2

Em uma análise geral contextualizada dos negócios da Unimed Vitória, sob as perspectivas de longo prazo e desempenho financeiro da Organização, foram identificadas algumas tendências, riscos e oportunidades de sustentabilidade.

Entre as oportunidades, estão: a implementação do modelo de atenção primária, que surge como

um diferencial no mercado, sendo uma novidade no segmento brasileiro de saúde, com promessa de alcançar novos públicos e, até mesmo, permitir o lançamento de novos produtos e serviços; as fusões e aquisições, uma tendência na área da saúde, em decorrência do maior rigor nas exigências da agência reguladora, que acaba por reduzir a concorrência; a conscientização acerca do consumo consciente por parte do cliente, do médico e da rede prestadora, gerando, além da economia de recursos e melhoria da qualidade do serviço prestado, benefícios a toda a sociedade.



A Cooperativa entende que sua principal responsabilidade com o mercado do Espírito Santo é levar aos clientes produtos condizentes com as suas necessidades, ou seja, estar mais próximo do usuário por meio da assistência suplementar de saúde."

Constantemente, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está ampliando a lista de procedimentos com cobertura obrigatória pelas operadoras, que impõe prazos para atendimento, fixa percentuais de reajustes incompatíveis com a realidade de mercado e exige reservas financeiras. Essas exigências acabam por favorecer o aumento da sinistralidade, potencial risco para a Cooperativa, que deve se manter em níveis adequados a fim de não prejudicar a sustentabilidade e o equilíbrio financeiro.

Outro risco muito presente no segmento de planos de saúde é a judicialização. Em todo o ano de 2013, somando as áreas cível, trabalhista e administrativa, as despesas totalizaram mais de R\$ 7 milhões.

Regulação e impactos nos negócios

As constantes ampliações do rol de procedimentos da ANS geram impactos muito expressivos nos negócios de planos de saúde. É que o incremento da lista de obrigatoriedade de cobertura para planos individuais e coletivos eleva ainda mais os custos

assistenciais do setor e pode representar grande ameaça à sustentabilidade dos negócios.

Por este motivo, a gestão em saúde suplementar no Brasil torna-se cada dia mais desafiadora. É consenso entre as operadoras e especialistas de mercado a necessidade de mudanças em vários aspectos. Para a Unimed Vitória, a filosofia do Personal – novo produto criado de acordo com modelo de atenção primária – chegou a um formato adequado, instituindo cuidados preventivos realizados por um clínico geral, com prontuário único do paciente com todo o seu histórico de saúde.

A Cooperativa entende que sua principal responsabilidade com o mercado do Espírito Santo é levar aos usuários produtos condizentes com as suas necessidades, ou seja, estar mais próximo do usuário por meio da assistência suplementar de saúde. Nesse sentido, um destaque positivo foi a identificação, por meio de pesquisas, das necessidades dos usuários, o que

possibilitou a apresentação de um produto mais interessante para o cliente Unimed Vitória.

Outro aspecto relevante: o plano de saúde é o segundo item mais desejado de uma família, segundo levantamento do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), mas, muitas vezes, é também o primeiro do qual ela abre mão quando se faz necessário economizar. Isso acarreta em um número de exclusões significativas, além dos elevados patamares de inadimplência.

A Unimed Vitória conta com 315.589 vidas, sendo 223 mil vidas na condição de pessoa jurídica. Por isso, até mesmo a mudança de emprego pode vir a afetar os negócios da Operadora. Isso porque, quando as empresas demitem o funcionário ou estas não têm condição de subsidiar o benefício, há perdas de clientes em massa. Portanto, há sempre de se equalizar o saldo de carteiras pequenas, sem perder de vista a rentabilidade.



PERFIL ORGANIZACIONAL

Organização Relatora

GRI
G4-3
G4-5

A Unimed Vitória, sob designação empresarial Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., fica sediada na Avenida César Hilal, nº 700, Bento Ferreira – Vitória/ES. CEP: 29.050-922.

Sistema Unimed

GRI
G4-6

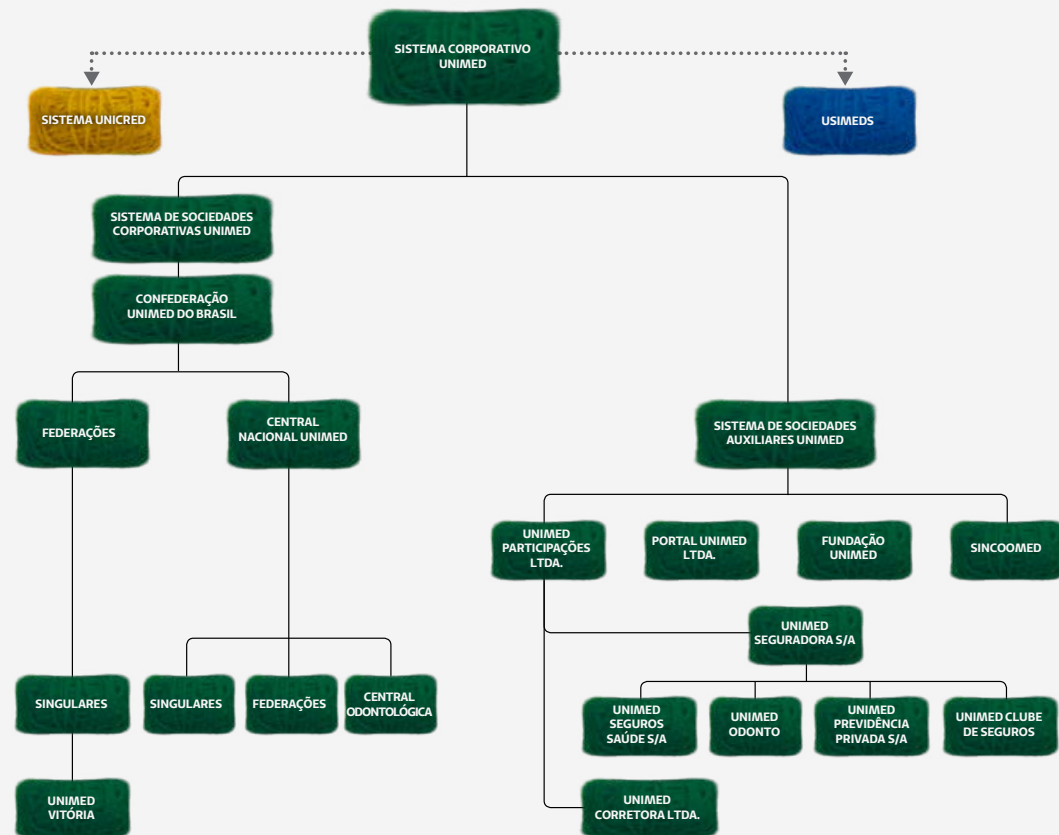
Com atuação exclusiva no Brasil e presente em 83% do território nacional, a Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do País. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP), por

iniciativa do Dr. Edmundo Castilho, em 1967, e hoje é composto por 360 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 19 milhões de clientes em todo Brasil.

Integram a rede Unimed mais de 110 mil médicos ativos, 106 hospitais próprios e 11 hospitais dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar. A excelência da Operadora faz com que ela se destaque nacionalmente no segmento, respondendo atualmente por 32,2% do mercado nacional de planos de saúde.

Além disso, a Unimed possui lembrança cativa na mente dos brasileiros, o que atesta a força e a confiabilidade da marca. De acordo com pesquisa nacional feita pelo Instituto Datafolha, a Unimed é, pelo 21º ano consecutivo, a marca “Top of Mind” na categoria Plano de Saúde. Outro destaque é o prêmio “Plano de Saúde em que os Brasileiros Mais Confiam”, recebido, pela 12ª vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

“ De acordo com pesquisa nacional feita pelo Instituto Datafolha, a Unimed é, pelo 21º ano consecutivo, a marca Top of Mind na categoria Plano de Saúde.”



Definição dos componentes do Sistema Unimed (descritos no diagrama ao lado)

Sistema Unimed

O Sistema Empresarial Cooperativo Unimed é constituído por todas as Unimeds do País e diversas empresas criadas para oferecer suporte a elas, por meio de serviços desenvolvidos para agilizar e aperfeiçoar ainda mais o atendimento.

Portal Unimed

Criado em 2002, o Portal Unimed gerencia o endereço nacional do Sistema Unimed (www.unimed.coop.br) e desenvolve soluções em web voltadas para as singulares e Federações Unimeds. A empresa possui 11 sócias cotistas* e comercializa suas soluções para todo o Sistema Unimed. (*Sendo a Federação Espírito Santo uma delas, além da Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed, Seguros Unimed, Unimed Mercosul e as Federações Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia).

Seguros Unimed

Fundada em 1989, a Seguros Unimed surgiu com o objetivo de comercializar planos de previdência complementar para os médicos cooperados do Sistema Unimed de todo o País, auxiliando-os em questões previdenciárias.

Fundação Unimed

Criada em 1995, a Fundação Unimed conquistou reconhecimento em todo o Brasil na formação de profissionais altamente capacitados e aptos a promoverem transformações em seus ambientes de trabalho por meio do exercício adequado de sua função. Uma instituição sem fins lucrativos, a Fundação Unimed tem atuação nacional e já soma mais de 20 mil alunos capacitados em seus cursos de especialização e capacitação.

Federação

Tem a missão de integrar, representar e promover o desenvolvimento e o fortalecimento das Unimeds em suas regiões.

Central Nacional Unimed

A Central Nacional Unimed (CNU) é a operadora nacional dos planos de saúde Unimed. Comercializa assistência médica empresarial com abrangência em todo o País, benefícios especiais e atendimento diferenciado. Surgiu com a regulamentação dos planos de saúde em 1998, visando elevar ainda mais a satisfação dos clientes Unimed. Atende exclusivamente empresas, sem perder o foco em cada ser humano.

Unicred

O Sistema Unicred nasceu em 1989, no Rio Grande do Sul, e é integrado por um conjunto de instituições financeiras cooperativistas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeitas à falência, normatizadas pela legislação cooperativista e pelo Sistema Financeiro Nacional.

Singulares

Cada cooperativa médica, cada Unimed é uma singular.

Participações Unimed

A Unimed Participações é a Holding do Sistema Unimed e controladora das empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora. Criada em 1989 com o objetivo de

representar os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed junto às controladas na condução dos negócios, a Unimed Participações atua de forma a sustentar as necessidades de capital das empresas controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre em busca de otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias.

Sincoomed

Com 21 anos de legitimidade de representatividade, o Sindicato nasceu para fins de estudo, coordenação e representação legal da categoria econômica das cooperativas de serviços médicos em todo o território nacional. Conforme definido em seu estatuto, tem como finalidades: representar legalmente as cooperativas de serviços médicos que operam em sua área de ação; coordenar, defender, dirigir e proteger a categoria econômica representada; colaborar com os poderes públicos; e colaborar com as demais associações, visando ao desenvolvimento do cooperativismo, à solidariedade social e aos interesses nacionais.

Unimed Odonto

A Unimed Odonto é a empresa do Sistema Unimed que comercializa planos odontológicos.

Unimed Administração e Serviços

Em 1992, foi criada a Unimed Administração e Serviços S/C Ltda, com o intuito de dar suporte logístico ao Sistema Unimed. Sua missão é administrar os serviços prestados de forma integrada, mantendo uma busca constante da qualidade e produtividade, com foco em satisfazer às necessidades dos clientes.

Unimed Corretora

Desenvolvida para oferecer atendimento personalizado às necessidades dos cooperados, abrangendo todos os ramos de seguro.

Unimed do Brasil

Entidade exclusivamente político-institucional, não realiza comercialização e operação de contratos nacionais.

Singulares no Espírito Santo

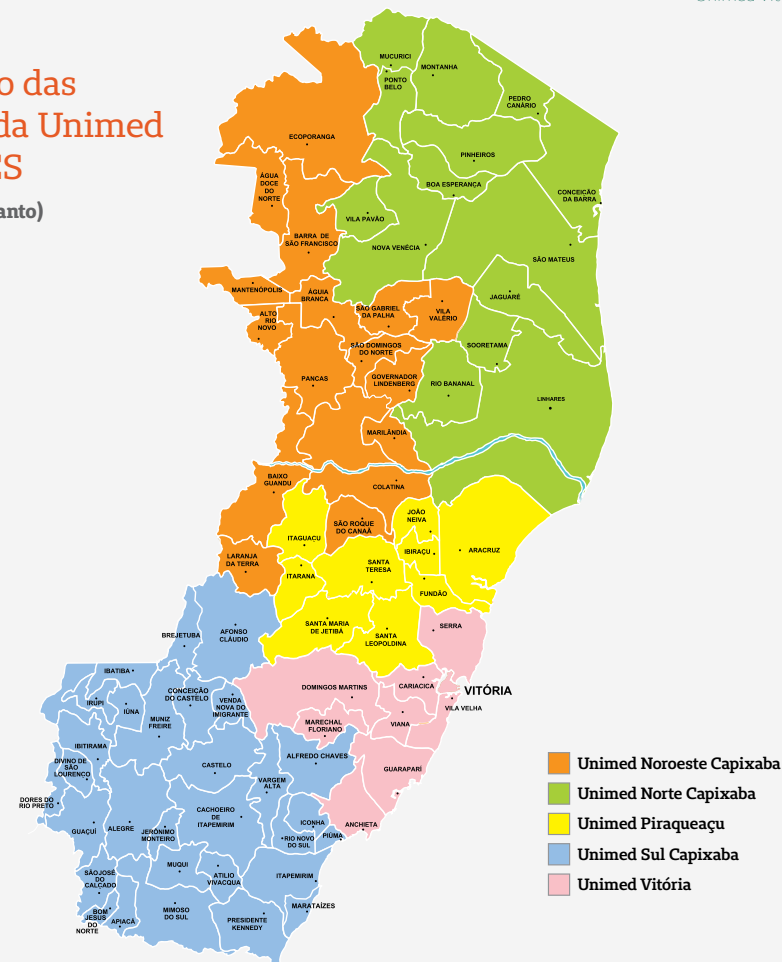
A atuação da Unimed Vitória em território capixaba segue algumas definições estratégicas do Sistema Unimed. Confira, a seguir, as singulares atuantes de forma direta no Espírito Santo e os seus respectivos números de clientes:

Singular	Número de vidas
Unimed Norte Capixaba	30.859
Unimed Noroeste Capixaba	46.766
Unimed Piraqueaçu	20.064
Unimed Sul Capixaba	85.133
Unimed Vitória	315.589

“ Em 2013, a Unimed Vitória totalizou 315.589 beneficiários, sendo 223.571 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas, 58.019 a pessoas físicas e 33.999 por adesão, que são contratados por pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, como conselhos, sindicatos e associações profissionais.”

Área de ação das
Singulares da Unimed
Federação ES

(Mapa do Espírito Santo)



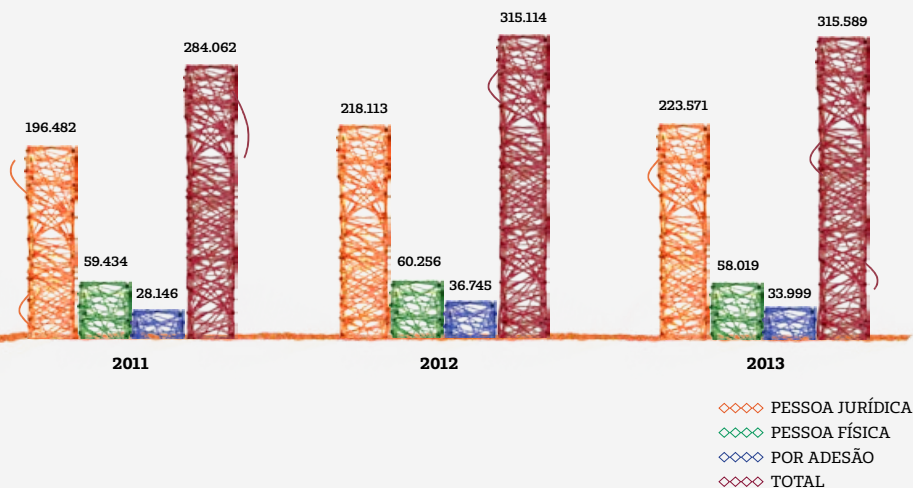
A Unimed Vitória

GRI
G4-8

A Unimed Vitória atua nos municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta, abrangendo a Região Metropolitana de Vitória e alguns municípios do entorno. A Cooperativa oferece produtos tanto para pessoas físicas como jurídicas.

Para atender aos clientes de contratos empresariais, em alguns casos, a Organização firma parceria com a Central Nacional Unimed, com a Unimed Seguros ou com outras singulares do Sistema. Em 2013, a Unimed Vitória totalizou 315.589 beneficiários, sendo 223.571 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas, 58.019 a pessoas físicas e 33.999 por adesão, que são contratados por pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, como conselhos, sindicatos e associações profissionais.

NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATAÇÃO



Estrutura Operacional da Organização

A Cooperativa tem sua atuação concentrada na Região Metropolitana de Vitória, no Estado do Espírito Santo. Contudo, por meio do intercâmbio com outras singulares do Sistema Unimed, os clientes podem também recorrer à assistência em âmbito nacional. É válido destacar, porém, que a relatora deste documento é exclusivamente a Unimed Vitória. Esta 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.

Produtos e serviços

GRI
G4-4

A Unimed vitória possui uma variedade de produtos e serviços com o intuito de atender aos diferentes públicos e suas respectivas necessidades e demandas. A Operadora adota a seguinte classificação para seus produtos e serviços: Família (Integral ou Participativo); Plano (VitóriaMed, Amplo, Participativo Estadual, Personal, Fácil Participativo e Líder Empresarial); Tipo de Contratação (Coletivo Empresarial, Coletivo por Adesão e Individual Familiar); Segmentação (Referência ou Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia); e Padrão de Acomodação em Internação (Coletiva – Enfermaria ou Individual – Apartamento). Todos estes produtos e serviços foram comercializados no ano de 2013.

Saiba mais sobre os principais planos

Vitoriamed – Este é um plano integral, ou seja, o cliente não paga coparticipação. Existe a possibilidade de contratação individual familiar, coletivo empresarial ou por adesão. Todas essas contratações possuem a segmentação ambulatorial mais hospitalar com obstetrícia, que podem ser contratados com padrão de acomodação coletiva ou individual, e também o Referência (plano determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com uma cobertura específica determinada pelo artigo 10 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998).

Amplo e Participativo Estadual – São planos participativos e possuem as mesmas possibilidades de contratação individual familiar, coletivo empresarial ou por adesão, segmentação ambulatorial mais hospitalar com obstetrícia e padrão de internação individual ou coletiva. O Amplo tem abrangência nacional, permitindo que o cliente possa ser atendido fora do Estado, na rede formada pelas demais Unimeds. Já o Participativo Estadual é composto exclusivamente pela rede do Espírito Santo.

Personal – É um plano coletivo empresarial na segmentação de ambulatorial mais hospitalar com obstetrícia e que oferece as duas opções de internação. Criado a partir da referência dos mais conceituados e eficazes sistemas do mundo, o produto apresenta um modelo pioneiro de assistência médica no Brasil. Além de se basear no conceito de assistência médica que coloca em destaque o “médico exclusivo”, estabelecendo um cuidado integral aos pacientes, tem como premissa a medicina preventiva.

Fácil Participativo – Trata-se de um plano participativo oferecido nas modalidades de contratação coletivo empresarial ou por adesão, na segmentação de ambulatorial mais hospitalar com obstetrícia e que oferece as duas opções de internação. Este plano deixou de ser comercializado pela Unimed Vitória em maio de 2013.

Líder Empresarial – Direcionado para executivos com alto potencial de consumo e comportamento diferenciado, este produto é resultado de uma parceria da Unimed Vitória com a Seguros Unimed. É um plano coletivo empresarial, na segmentação de ambulatorial mais hospitalar com obstetrícia e com o padrão de acomodação de internação individual. Foi desenvolvido com o objetivo de prestar um atendimento de forma ainda mais exclusiva e personalizada, garantindo mais conforto, comodidade e praticidade ao cliente.



Opcionais Unimed Vitória oferecidos em 2013

- S.O.S Emergências Médicas: serviço de remoção.
- Plano de Benefícios de Medicamentos (PBM).
- Plano Odontológico: produto que oferece cobertura para procedimentos odontológicos
- Medicina Ocupacional: oferecido às empresas com foco no atendimento e na realização de exames ocupacionais.

A Rede Própria da Operadora conta atualmente com 22 unidades de negócios, entre hospitais, clínicas, unidade de promoção da saúde, diagnóstico e tratamento oncológico, entre outros serviços.

Estrutura e Serviços

- Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU).
- Hospital Unimed (HU).
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU).
- Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV): seis unidades (no Edifício Contemporâneo – Santa Lúcia e em Camburi, em Vitória, e as demais nos municípios de Vila Velha, Serra, Cariacica e Guarapari).
- Unimed Diagnóstico.
- Unimed Oncologia.
- Lojas de Atendimento (unidades em Camburi, na Reta da Penha e no Hospital Unimed (HU), em Vitória; e ainda no Vitória Apart Hospital, na Serra, e em Guarapari).
- Personal (Serra, Vila Velha e Vitória).
- Viver Unimed (programa de promoção da saúde e prevenção de doenças).
- Programa de Atenção Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi).
- SOS Emergências Médicas.
- Medicina Ocupacional.

Uma Organização onde todos são iguais

GRI
G4-7

A Unimed Vitória é uma Organização de natureza jurídica fundamentada nos princípios do cooperativismo, constituindo uma sociedade simples personificada e controlada pelos votos dos cooperados, que têm igual valor, independente do capital. As atividades dos cooperados e a administração da Cooperativa são definidas e regidas pela Lei 5.764, 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 às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Por ser uma cooperativa, o seu mais alto nível decisório é composto por cooperados eleitos por seus pares e também por um Conselheiro Consultivo, responsável por se reunir periodicamente com o Conselho de Administração para orientar nas decisões, apresentar cenários

etc. O conselheiro é um executivo e não possui formação na área médica.

O diretor-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.

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.

Ancorado em valores como solidariedade, responsabilidade social, equidade e igualdade,

o cooperativismo visa à promoção do desenvolvimento e bem-estar social por meio da ajuda mútua e da valorização e equilíbrio, com isonomia, do trabalho coletivo. A proposta é permitir o desenvolvimento sustentável e defender atividades de caráter comum, com eliminação progressiva das formas de intermediação mercantil na prestação de serviços, assegurando, assim, benefícios para a sociedade como um todo e atuando de forma com que esta também se desenvolva em concomitância.

Princípios do Cooperativismo:

- 1º. Adesão voluntária e livre** - as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas.
- 2º. Gestão democrática** - as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões.
- 3º. Participação econômica dos membros** - os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão.
- 4º. Autonomia e independência** - as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros.
- 5º. Educação, formação e informação** - as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas.
- 6º. Intercooperação** - as cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo.
- 7º. Interesse pela comunidade** - as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades, através de políticas aprovadas pelos membros.

A força da Unimed Vitória

GRI
G4-9

Em 2013, integraram a Unimed Vitória um total de 2.240 médicos cooperados, 2.110 colaboradores e 205 prestadores de serviços, além dos 315.589 clientes, aos quais se destinam toda a atuação e os esforços visando à melhoria contínua do trabalho desenvolvido pela Cooperativa.

Ao longo do ano, foram realizados 3.975 atendimentos em assistência domiciliar, 1.575 milhão de consultas eletivas, 389.553 consultas em pronto-socorro (incluindo, além do Hospital Unimed – HU, atendimentos na Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed – UAHU), 30.551 internações, 672 mil exames de imagem e 4,19 milhões de exames de laboratório.

Já os atendimentos nas lojas físicas, considerando todas as unidades, somaram 192.840, isso sem contabilizar os 101.321 atendimentos na Unimed Diagnóstico. Pelo Contact Center, foram 1.650.535 ligações recebidas. Em 2013, a Unimed Vitória trabalhou com uma cartela de dez produtos, sendo sete planos (VitóriaMed, Amplo, Participativo Estadual, Personal, Fácil Participativo e Líder Empresarial) e quatro Opcionais.

Todos esses números levantados indicam a expressividade e a força da Cooperativa no mercado capixaba do segmento de saúde suplementar. O resultado é que a participação da Unimed Vitória no mercado estadual foi de 33,6%, sendo 1,4% acima da média geral da Unimed no mercado brasileiro.

A Unimed Vitória em números no ano de 2013

Informação	2013
Médicos cooperados	2.240
Clientes	315.589
Contratos	315.589 (223.571 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas; 58.019 vidas de pessoas físicas; e 33.999 por contratos por adesão – associativismo)
Colaboradores	2.110
Prestadores de serviços	205
Participação no mercado capixaba de saúde suplementar	33,6%
Pacientes atendidos em assistência domiciliar	3.975
Consultas	1.575 milhões (eletivas)
Consultas em pronto-socorro, incluindo, além do Hospital Unimed (HU), atendimentos na Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU)	389.553
Autorizações	592.655
Internações	30.551
Exames de imagem	672 mil
Exames de laboratório	4,19 milhões

Informação	2013
Unimed Diagnóstico	101.321
Unimed Oncologia	5.772 consultas e 4.253 sessões quimioterapia
Atendimentos nas lojas (Camburi, Reta da Penha, Guarapari, Vitória Apart Hospital e Hospital Unimed – HU)	192.840
Ligações recebidas pelo Contact Center	1.650.535
Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido	Dívida*: R\$ 18.278.737,44 Patrimônio Líquido: R\$ 87.800.979,82
Total de ativos	R\$ 378.186.373,06
Propriedade beneficiária (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas)	Por se tratar de Cooperativa, não existe acionista. Além de depender do capital investido, o cooperado só possuirá uma cota com os mesmos direitos.
Receita operacional bruta	R\$ 816.598.707,20
Custo assistencial líquido	R\$ 624.026.074,55
Outras despesas operacionais	R\$ 80.381.944,24
Patrimônio líquido	R\$ 87.800.979,82
Sobras líquidas à disposição da AGO	R\$ 4.256.922,08
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	Dez produtos, sendo seis planos (VitóriaMed, Amplo, Participativo Estadual, Personal, Fácil Participativo e Líder Empresarial) e quatro opcionais.

* Empréstimos e financiamentos de curto e longo prazos.

Colaboradores: a força motriz

GRI
G4-10

A força de trabalho da Unimed Vitória é composta por 2.781 colaboradores, sendo, deste total, 2.110 com vínculos diretos (incluindo menor aprendiz), mensalistas e com contratos de trabalho em regime CLT, e 671 terceirizados*.

Força de trabalho

Na Unimed Vitória, as mulheres representam cerca de 73% da força total de trabalho. Contabilizando os trabalhos com vínculo

integral e meio período, elas totalizam 1.552 trabalhadores. Já os homens são 558.

Equipe ganha reforço

Com a abertura de novas unidades, houve um incremento no número de contratações. Somente a inauguração do Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU), por exemplo, ocorrida em fevereiro de 2013, resultou num reforço de mais de 100 novos colaboradores, todos ex-funcionários da antiga GranMater, arrendada pela singular.

Força de trabalho por gênero** e região***

Vínculo Integral		Meio Período	
Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
469	1474	90	80

* Ressalva-se que, para a obtenção desse número, foram consideradas 515 pessoas de empresas terceirizadas, mas que atuam dentro de alguma unidade da Unimed Vitória, além de 156 colaboradores terceirizados do Contact Center (Nexa e Sollo), que prestam serviço para a Cooperativa, todavia, em espaço físico externo. Nessa conta, não foram considerados os funcionários das administradoras de planos, por exemplo, pois ainda não há um rígido acompanhamento do número de funcionários dessas empresas.

** Neste levantamento, ficaram de fora os colaboradores terceirizados, uma vez que o contrato não discrimina tal informação e, portanto, não é possível fazer a identificação de gênero. Os dados são de 30 de dezembro de 2013.

*** Não é possível levantar essa informação por região, pois os dados podem não ser condizentes com a realidade, visto que muitos colaboradores mudam de endereço e não atualizam o cadastro junto à área de Recursos Humanos.



Colaboradora manuseia estoque: rede de fornecedores é composta de diversos segmentos

GRI
G4-12
G4-SOI0

Fornecedores

Para assegurar a excelência dos serviços prestados e a segurança em todos os procedimentos, a Unimed Vitória conta com uma ampla rede, formada de 3.186 fornecedores qualificados, dos diversos segmentos e que atendem às exigências de qualidade da Singular. Assim, além de ampliar as suas possibilidades de negociação, uma vez que conta com vários fornecedores, e oferecer mais alternativas ao cliente, a Cooperativa contribui também para a elevação contínua da qualidade dos serviços de saúde, cobrando de seus fornecedores uma atuação satisfatória e focada em resultados. Não foi registrado impacto negativo da cadeia de fornecedor.

Ao longo de 2013, o montante gasto em negociações com fornecedores totalizou R\$ 533.498.494,62, sendo a maior parte desse recurso (R\$ 251.992.422,00) pago à Rede Credenciada e a serviços médicos (R\$ 174.111.407,00). Considerando todas as cadeias fornecedoras, a maioria das empresas está situada no Espírito Santo. Veja mais detalhes nas tabelas a seguir:

Cadeia de fornecedores

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
Assistencial	Materiais e medicamentos	229	32.210.694,04
	Equipamentos	28	2.022.842,48
	Rede Credenciada	205	251.992.422,00
	Serviços médicos (consultas e procedimentos)	2.240	174.111.407,00

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
Operacional	Serviços	59	55.246.720,00
	Produtos	390	5.041.486,42

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
Serviços Terceirizados	Mão de obra	35	12.872.922,68

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
Geral	Total	3.186	533.498.494,62

GRI 4-EC9 Fornecedores por região

A Cooperativa busca sempre por fornecedores localizados em sua região de atuação (Espírito Santo), com o intuito de fortalecer a economia local. Nas áreas de Serviços, Mão de Obra e Materiais e Medicamentos (assistencial), Equipamentos (assistencial) e Produtos (operacional), conta com fornecedores de outros Estados. Na área de Materiais e Medicamentos, Equipamentos e Produtos, 63% são de outros Estados.

Tipo	Número de fornecedores	Região	Participação	
			Número	Percentual
Rede Credenciada	205	Espírito Santo	205	100%
Serviços Médicos (consultas e procedimentos)	2.240	Espírito Santo	2.240	100%
Serviços (operacional)	59	Espírito Santo	40	68%
		Fora do Estado (SP, MG, SC e RS)	19	32%
Mão de obra (serviços terceirizados)	35	Espírito Santo	28	80%
		Fora do Estado (RJ, MG e SP)	7	20%
Materiais e Medicamentos (assistencial), Equipamentos (assistencial) e Produtos (operacional)	647	Espírito Santo	422	37%
		Outros Estados	225	63%

A Unimed Vitória ainda não tem um controle completo da sua cadeia de fornecedores, mas está trabalhando para aprimorar este aspecto.

Ampliando a infraestrutura para continuar crescendo

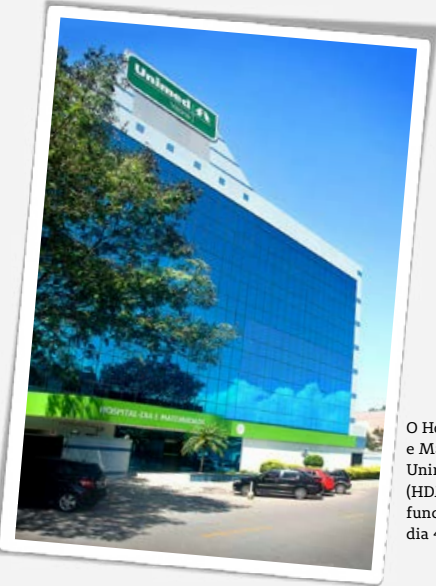
GRI 4-13 4-EC7 Ampliar a sua rede própria, oferecendo mais opções para clientes e cooperados, é sempre uma passo importante para a Organização. No ano de 2013, a Cooperativa realizou investimentos nessa área, colocando em funcionamento o Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU), a Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU), duas unidades do Unimed Personal e o Posto de Atendimento do Hospital Unimed (HU).

Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU): mais conforto e capacidade de atendimento

No dia 4 de fevereiro de 2013, entrou em funcionamento o Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU), que se localiza em Santa Lúcia, na capital capixaba. Logo de início, a unidade ganhou reformas na infraestrutura para atender ao padrão de



Inauguração Unimed Personal Vitória



O Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU) entrou em funcionamento no dia 4 de fevereiro

qualidade da Cooperativa e garantir o aumento de leitos para seus clientes. A unidade possui 38 leitos, com projeto de ampliação para 60, além dos 15 da Unidade de Tratamento Intensivo Pediátrico (UTIN). Também conta com pronto-atendimento 24 horas em Ginecologia e Obstetrícia e Ultrassonografia 24 horas. Além disso, o hospital tem capacidade para realizar 700 cirurgias de baixa e média complexidade em diversas áreas, como Angiologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Urologia, Ortopedia, Cirurgia Geral e Ginecologia, entre outros.

Entre as melhorias realizadas, em outubro de 2013, o Pronto-Atendimento da unidade ganhou um novo espaço: foi transferido para o térreo, próximo à recepção. Assim, as gestantes atendidas no HDMU ganharam ainda mais conforto e comodidade, já que os procedimentos ficaram concentrados no mesmo andar, sem que sejam necessários deslocamentos dentro do hospital. A nova estrutura conta com dois consultórios, salas de ultrassom, laboratório e repouso/medicação, proporcionando ainda ao médico cooperado um acompanhamento mais próximo da gestante em recuperação e com toda assistência necessária.

Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU): agilidade para atendimentos de baixa complexidade

Situada na Avenida Leitão da Silva, a Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU) começou a funcionar no dia 10 de maio de 2013. Esse recurso, localizado de forma estratégica em frente ao Hospital Unimed (HU), realiza atendimentos a clientes da Unimed Vitória classificados por meio do Protocolo Manchester, com Classificação de Risco “verde” ou “azul” (casos de baixa complexidade).

A unidade oferece serviços como raios X, coleta de exames, atendimento ambulatorial, teste ergométrico, exame de endoscopia e pequenos procedimentos cirúrgicos, adultos e pediátricos. Funciona todos os dias da semana, inclusive aos sábados e domingos, com horário de atendimento das 8h às 22h.

Desde a abertura da unidade até dezembro, foi realizada uma média mensal de 5.926 atendimentos, totalizando, no período, 47.413 pessoas atendidas, enquanto no pronto-socorro

adulto foram 36.507 atendimentos e no infantil 10.906. Os números confirmam o papel fundamental da unidade na redução da demanda do pronto-socorro.

Os resultados positivos deste Recurso Próprio podem ser vistos nos índices de satisfação do cliente. Em outubro, a porcentagem de aprovação para o atendimento pediátrico chegou a 95%. No adulto, a avaliação também foi positiva, chegando a 93%.

Unimed Personal: equipe multiprofissional e atenção integral à saúde

O ano de 2013 foi marcado pela inauguração de duas unidades do Unimed Personal: na Serra, no mês de fevereiro, e na cidade de Vitória, em agosto. Essas unidades contam com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogo, enfermeiros e técnicos de enfermagem.

Essas estruturas foram planejadas segundo o modelo de atendimento de atenção à saúde integral dos clientes. Desde o dia 1º de agosto, o Unimed Personal passou a oferecer esse novo modelo de atendimento, fechando o ano com 107 empresas com este produto, incluindo os próprios colaboradores da Unimed Vitória, e totalizando 10.881 vidas.

Unimed Personal Serra
Edifício Metropolitano
Tower (4º andar)
Avenida Eldes Scherrer Souza,
nº 488, Civit II – Serra/ES
(Anexo ao Hospital Metropolitano)

Unimed Personal Vitória
Avenida Leitão da Silva, 2.160
Bairro Santa Lúcia – Vitória/ES
2º andar da Unidade Ambulatorial
do Hospital Unimed (UAHU)

Unimed Personal Vila Velha
Rua João Pessoa de Matos, 175
Praia da Costa – Vila Velha.

Unimed Oncologia cresce em números e na satisfação dos clientes

A Unimed Oncologia consolidou seu funcionamento em 2013, realizando 5.772 consultas e 4.253 quimioterapias durante o ano, com uma média mensal de 481 consultas e 354 quimioterapias. O número de consultas com mastologista chegou a 50, tendo um aumento significativo no segundo semestre em função do Projeto Mamografia, realizado pelo Viver Unimed e que direcionou as clientes para a unidade. Outro ponto de destaque do Unimed Oncologia em 2013, foi que a unidade conseguiu manter a média de atendimentos superior à da rede prestadora durante todos os meses. E os bons resultados também refletiram na satisfação do cliente, que ultrapassou a meta estabelecida e alcançou 9,7.



Posto de Atendimento Hospital Unimed (HU): mais facilidade e agilidade nos processos

Com início de funcionamento em outubro de 2013, atua nos moldes da unidade que está localizada no Vitória Apart Hospital, na Serra. Além de agilizar o processo de autorizações, nesta nova estrutura é possível agendar perícias presenciais e entregar documentos para perícias documentais, conferindo mais comodidade ao atendimento e aumentando, assim, a satisfação do cliente.

A ampliação desse modelo se deve ao resultado positivo do Posto de Atendimento do Vitória Apart Hospital, onde são registrados, em média, 1.100 atendimentos por mês. Uma iniciativa de sucesso que inspirou este novo ponto de atendimento, facilitando ainda mais o acesso e deixando a Unimed Vitória cada vez mais próxima de seus clientes.

UADC: um cuidado especial com pacientes

A Unidade de Alta Dependência de Cuidados (UADC), criada em 2013 dentro do Hospital Unimed (HU), é destinada a pacientes que precisam de maior atenção e cuidados de profissionais de enfermagem e fisioterapia. O espaço é equipado com aparelhos de suporte respiratório e conta com nove leitos, tendo quatro médicos de especialidades afins responsáveis pelo atendimento no setor. Do total de pacientes atendidos, 261 pessoas receberam alta ou foram encaminhadas para outros setores do hospital, com uma média de 37 pacientes mês.

De acordo com pesquisa de satisfação realizada com pacientes da unidade, a qualidade do serviço prestado agradou 96% dos clientes e 100% recomendariam a unidade para amigos e parentes. O índice de satisfação com a Recepção foi de 96%, com o atendimento de fisioterapia, 93%, o atendimento da equipe de enfermagem e da equipe médica ficou em 96%.

Principais investimentos realizados em estrutura em 2013

GRI
G4-EC7

Investimentos em infraestrutura e serviços	Custo (R\$)	Origem do Recurso
Reforma da Casa do Cooperado / Coordenação de Relacionamento com a Rede Credenciada (Cored)	69.502,39	Próprio
Reforma da Ouvidoria / Instituto	30.537,41	Próprio
Nova Unidade Núcleos	249.255,35	Próprio
Reforma da Área de Descanso	76.820,00	Próprio
Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU)	1.251.562,71	Próprio
Reforma do Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU)	135.770,75	Próprio

Projetos estratégicos*	Custo (R\$)	Origem do Recurso
Webvendas	179.669,47	Próprio
Autorizações a Pacientes Internados	256.790,02	Próprio
Reengenharia do Processo Recursos de Glosas	279.911,62	Próprio
Automatização das Tabelas de MAT - MED	129.777,00	Próprio
Reengenharia do Intercâmbio a Pagar - GEPRO	73.016,00	Próprio
Ampliação e Criação de Novos Serviços com Foco na Otimização de Custos	82.445,00	Próprio
Projeto Unimed Personal	1.078.717,47	Próprio
Criação da Unidade Ambulatorial Hospital Unimed (UAHU)	973.118,00	Próprio
Unificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade dos Recursos Próprios e Operadora e Implantação de Software	13.072,00	Próprio

* Os investimentos realizados são comerciais.

Rede prestadora qualificada e ampla

Além de sua rede própria, a Unimed Vitória conta com uma Rede Credenciada completa, com 205 prestadores, que possibilitam oferecer aos clientes todos os serviços, dos mais simples aos de alta complexidade. Toda essa Rede de Prestadores passa por processos de qualificação contínuos e é acompanhada de perto pela Organização.

Descredenciamentos

Durante o ano de 2013, foram descredenciados, por motivos diversos, 14 prestadores. Foram descredenciados da rede Unimed Vitória: o Hospital Santa Rita de Cássia e a Maternidade Santa Úrsula. Com relação à primeira entidade, a Cooperativa dialogou durante meses na tentativa de se chegar a um consenso para a manutenção do contrato. Todavia, o hospital formalizou a solicitação de descredenciamento e, por isso, desde o dia 11 de maio a instituição

hospitalar deixou de pertencer à Rede de Prestadores de serviços da Operadora.

Já o Santa Úrsula, por decisão única e exclusivamente do próprio hospital-maternidade, decidiu rescindir o contrato de prestação de serviços, tendo sido desligado em novembro de 2013. É fundamental ressaltar que os clientes da Unimed Vitória não foram prejudicados pelos descredenciamentos, pois a Cooperativa possui uma rede capaz de absorver todo o atendimento realizado pelos hospitais descredenciados.

Demonstrando transparência junto aos usuários e em conformidade com a legislação, os clientes também foram comunicados desses dois descredenciamentos em jornais impressos de grande circulação, em observância ao artigo 17 da Lei nº 9.656/98. Além dos hospitais referidos, houve o descredenciamento de mais 12 prestadores de serviços em 2013, sendo o caso

da GranMater em função do arrendamento pela Unimed Vitória.

Demais prestadores descredenciados:

Laboratório Nobel Ltda; Centro Especializado Ultrassonografia Capixaba Ltda; H B Fisioterapia Ltda; Club Baby Pediatria Ltda; Clínica Especializada em Medicina ES Ltda; Cotrel Clínica de Ortopedia e Fisiatria Ltda; Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Vitória; Clínica Letícia Carvalho Ramos Ltda; Laranjeiras Fisioterapia Ltda; Pronto-Socorro Praia da Costa Ltda; e Associação Feminina de Educação e Combate ao Câncer.

Modernização do Contact Center

Visando à excelência no atendimento ao cliente e ao aperfeiçoamento da qualidade técnica, a Unimed Vitória modernizou o seu Contact Center. Com a terceirização do setor, a Cooperativa melhorou a oferta em tecnologia e telefonia para quem procura seus serviços.

As empresas que assumiram as operações são a Nexa e a Sollo, duas organizações com expertise no assunto. Cada uma delas responde por células diferentes: a primeira cuida do agendamento de consultas e exames; a outra, das autorizações, SAC, Alô Cooperado e Alô Prestador. Vale destacar que ambas se comprometeram a contratar todos os colaboradores da Singular que atuavam no setor e que manifestaram interesse em continuar desenvolvendo o trabalho.

O Contact Center conta, ainda, com o apoio de um grupo de colaboradores, assistentes e analistas, que permaneceram na sede dando retorno às manifestações dos clientes. Esse grupo é responsável por encontrar, internamente, respostas às questões que chegam até as empresas terceirizadas. O processo de terceirização ocorreu de forma gradual para causar o menor impacto e garantir a manutenção dos serviços durante essa fase.

Estrutura e atividades de capital

O capital social é um dos componentes do patrimônio líquido de uma organização e, no caso das cooperativas, tem um papel ainda mais importante, envolvendo relações de confiança e cooperação e implicando condições de crescimento e desenvolvimento econômico. Veja a seguir a participação da Unimed Vitória em outras cooperativas e empresas:

Participações em outras cooperativas/empresas (valores em mil R\$)			
Descrição	2013	2012	2011
Instituições reguladas			
Sicoob Metropolitano (a)	875	521	438
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	1.148	639	304
Unimed Seguradora S/A (a)	1.367	1.278	87
Instituições Não Reguladas			
Unimed Participações Ltda. (b)	21.837	18.090	14.471
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	484	346	287
Outros Investimentos (a)	26	27	34
Total	25.737	20.901	15.621
(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição			
(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial			

Compromisso de uma sociedade melhor

GRI
G4-15

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

Além de defender o tratamento justo e repudiar qualquer tipo de discriminação, a Cooperativa realiza campanhas internas para difundir os seus valores, entre eles, os fundamentos cooperativistas, o bem-estar da comunidade, a integridade ética e a valorização do ser humano. A Organização também é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção desde 2006 e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Em 2013, passou a integrar ainda a Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes) – que tem o propósito de unir, congregar e fortalecer o Terceiro Setor no Estado do Espírito Santo e representar as filiadas. Também passou a integrar o Espírito Santo em Ação, instituição que visa contribuir para a construção de um Estado referência e de uma sociedade melhor e mais justa, incluindo o despertar de empresas mais conscientes e participativas em seu papel econômico e social.



Além de defender o tratamento justo e repudiar qualquer tipo de discriminação, a Cooperativa realiza campanhas internas para difundir os seus valores, entre eles, os fundamentos cooperativistas, o bem-estar da comunidade, a integridade ética e a valorização do ser humano."

Juntos podemos mais

GRI G4-16 A Unimed Vitória, sobretudo por seu alicerce cooperativista, busca permanentemente estreitar relações com associações setoriais e outras organizações, a fim de fortalecer as suas atividades, reforçando a marca junto à sociedade, e aliar forças em defesa do desenvolvimento social e econômico.

Participação da Governança em Associações

DIRETORIA		
Nome	Cargo na Unimed Vitória	Atividade Complementar
Luiz Carlos Paier	Diretor de Mercado	Membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital e Membro da Sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica.
Márcio de Oliveira Almeida	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); Membro do Conselho Fiscal da Unimed Federação Espírito Santo e Membro do Conselho de Administração da Unimed Seguros.

DIRETORIA		
Nome	Cargo na Unimed Vitória	Atividade Complementar
Marcus Vinícius Azevedo Tanure	Diretor Administrativo-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; Membro do Conselho de Administração da Cooperativa dos Anestesiologistas do Espírito Santo (Coopanest/ES); e Membro do Conselho de Administração da Unimed Odonto.
Mário Tironi Júnior	Diretor de Recursos Próprios	Preceptor de Residência Médica em Pediatria do Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória, da Secretaria de Estado da Saúde (Sesa).
Remegildo Gava Milanez	Diretor de Provimento de Saúde	Membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo; Diretor-presidente do Hospital Metropolitano; e Conselheiro do Hospital Metropolitano.

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade

GRI
G4-18

Visando atender ao desafio da nova diretriz da GRI-G4, foi estabelecido um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes de Sustentabilidade da Unimed Vitória, conforme a figura a seguir:

Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações

Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde

Análise dos impactos frente à sustentabilidade

Mapeamento e engajamento dos *stakeholders*

Matriz de Materialidade Unimed Vitória

Etapa 1: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações:

Nesta etapa, foram considerados todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI), na diretriz G4.

Etapa 2: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde

A Unimed Vitória identificou todos os temas discutidos no setor de saúde em 2013 e, assim, considerou os estudos da SASB* (HealthCare – ManagedCare), GRI (HealthCare Sector).**

* A SASB é uma organização americana sem fins lucrativos que fornece padrões de divulgação de questões de sustentabilidade para empresas de capital aberto nos EUA. Em 2013, realizou um trabalho sobre materialidade na saúde identificando os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders de operadoras de saúde.

** GRI (HealthCare Sector) foi uma pesquisa mundial realizada pela GRI onde foram apresentados os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders na área de serviços de saúde.

Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

No terceiro passo, a partir da análise das informações apuradas nas duas primeiras etapas, foram extraídas as questões de sustentabilidade mais importantes para avaliar o desempenho de sustentabilidade da Unimed Vitória. Os testes incluíram quatro categorias:

- **Impactos / riscos:** Questões que podem ter um impacto relevante ou representar um risco para a Unimed Vitória, em médio ou longo prazo;
- **Legislação / regulamentação:** Questões que estão sendo moldadas ou em desenvolvimento com potencial de regulamentação;
- **Setor de atuação:** Questões discutidas no setor de atuação;
- **Oportunidade e inovação:** Áreas onde há potencial para explorar as oportunidades e soluções inovadoras.

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

O processo de mapeamento e de engajamento dos *stakeholders*, assim como a Matriz de Materialidade, foi feito em conjunto com uma consultoria especializada em relatórios de sustentabilidade GRI na saúde.

O levantamento dos *stakeholders* é feito anualmente e sempre elaborado junto com o Comitê de Sustentabilidade, que é composto por representantes do Instituto Unimed Vitória.

GRI
G4-26

O engajamento de 2013 levou em consideração o engajamento de 2012, que foi revisado junto com o Comitê de Sustentabilidade para uma nova avaliação.

GRI
G4-25

Quanto a alterações significativas em relação a períodos anteriores, o tema "A Essência do Negócio" foi suprimido por estar incluído nos demais.

GRI
G4-23

Neste processo, foram identificados os seguintes grupos de *stakeholders*: Clientes, Cooperados, Colaboradores, Comunidade, Corretoras, Fornecedores, Governo e Rede de Prestadores.

GRI
G4-24

O engajamento foi feito de forma eletrônica com todos os grupos de *stakeholders*, totalizando 219 pesquisas respondidas.

GRI
G4-26

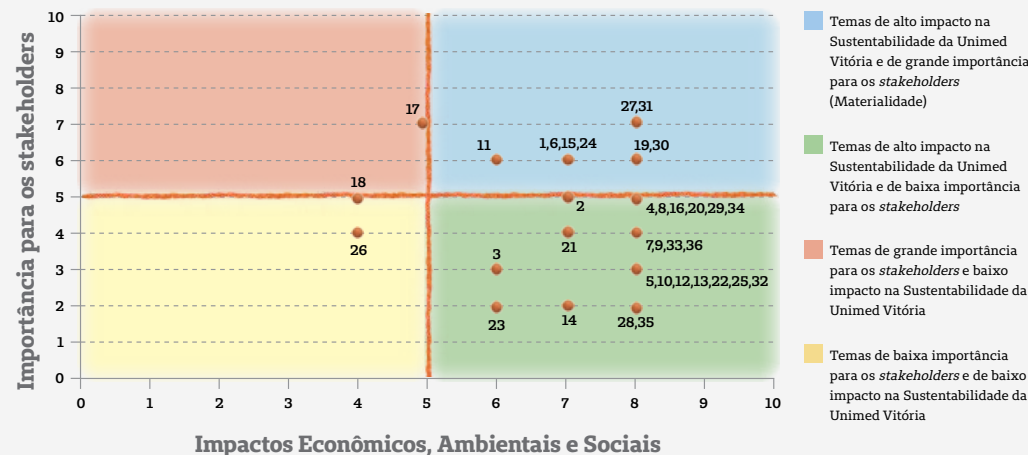
GRI
G4-27

Os temas abordados nesta pesquisa foram definidos nas etapas 1 e 2 do processo descrito anteriormente. Os principais temas mencionados pelos *stakeholders* foram:

- **Cliente:** Transparência nos preços e controle de doenças;
- **Colaborador:** Treinamento e educação;
- **Cooperado:** Desempenho econômico e qualidade no atendimento;
- **Corretora:** Diversidade e igualdade de oportunidades, liberdade de associação e acordo de negociação coletiva;
- **Fornecedor:** Desempenho econômico, participação no mercado, consumo de materiais, acesso a tratamentos médicos de qualidade, saúde e segurança do paciente e desempenho do plano (pedidos negados e taxa de reclamação);
- **Comunidade:** Medicina preventiva e comunidade (gestão dos impactos), não discriminação e diversidade, e igualdade de oportunidades;
- **Governo:** Transparência nos preços, resíduos em geral e resíduos de saúde, desempenho do plano (pedidos negados e taxa de reclamação), controle de doenças, trabalho forçado, saúde e segurança no trabalho.
- **Rede de Prestadores:** Desempenho econômico, transparência no preço, conformidade ambiental, acesso a tratamentos médicos de qualidade, saúde e segurança do paciente e desempenho do plano (pedidos negados e taxa de reclamação).

Etapa 5: Materialidade

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus o resultado de engajamento, foi elaborada a Matriz de Materialidade a seguir:



Temas Identificados

Econômico

- Desempenho econômico (ex.: valor gerado e distribuído)
- Participação no mercado
- Impactos econômicos indiretos
- Transparência nos preços e coberturas dos planos
- Sinistralidade

Ambiental

- Consumo de materiais
- Energia
- Água
- Produtos químicos e materiais tóxicos
- Emissões CO₂
- Resíduos em geral e resíduos da saúde

Social

- Produtos e serviços (ex.: seus impactos)
- Conformidade ambiental
- Transporte
- Geração de emprego
- Saúde e segurança
- Treinamento e educação
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Práticas de direitos humanos
- Discriminação
- Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva
- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Comunidade (gestão dos impactos das operações na comunidade)
- Corrupção
- Políticas públicas
- Controle de doenças
- Concorrência desleal
- Saúde e segurança do beneficiário
- Acesso a tratamentos médicos de qualidade
- Qualidade no atendimento
- Privacidade de dados do cliente
- Inovação
- Medicina preventiva
- Comunicação de marketing
- Desempenho do plano (ex.: pedidos que foram negados, taxa de reclamação)

Impactos econômicos, ambientais e sociais

GRI
G4-20
G4-21

Os itens abaixo referem-se ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no setor de atuação da Unimed Vitória. Neste processo, foi levado em consideração os temas da Global Reporting Initiative (GRI-G4), da Global Reporting Initiative – GRI Healthcare Services e da SASB (Operadoras de Saúde). Os temas marcados em laranja representam os temas materiais, ou seja, temas considerados relevantes no processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2013.

GRI
G4-19

Tema	Materialidade
Econômico	
1 Desempenho econômico (ex.: valor gerado e distribuído)	Sim
2 Participação no mercado	Não
3 Impactos econômicos indiretos	Não
4 Transparência nos preços e coberturas dos planos	Não
5 Sinistralidade	Não
Ambiental	
6 Consumo de materiais	Sim
7 Energia	Não
8 Água	Não
9 Produtos químicos e materiais tóxicos	Não
10 Emissões CO ₂	Não
11 Resíduos em geral e resíduos da saúde	Sim
12 Produtos e serviços (ex.: seus impactos)	Não
13 Conformidade ambiental	Não
14 Transporte	Não

Tema	Materialidade
Social	
15 Geração de emprego	Sim
16 Saúde e segurança	Não
17 Treinamento e educação	Não
18 Diversidade e igualdade de oportunidades	Não
19 Práticas de direitos humanos	Sim
20 Não discriminação	Não
21 Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva	Não
22 Trabalho infantil	Não
23 Trabalho forçado	Não
24 Comunidade (gestão dos impactos das operações na comunidade)	Sim
25 Corrupção	Não
26 Políticas públicas	Não
27 Controle de doenças	Sim
28 Concorrência desleal	Não
29 Saúde e segurança do beneficiário	Não
30 Acesso a tratamentos médicos de qualidade	Sim
31 Qualidade no atendimento	Sim
32 Privacidade de dados do cliente	Não
33 Inovação	Não
34 Medicina preventiva	Não
35 Comunicação de marketing	Não
36 Desempenho do plano (ex: pedidos que foram negados, taxa de reclamação)	Não

Forma de Gestão (DMA)

A governança e suas dimensões

Ao adotar as melhores práticas de Governança para a sua sustentabilidade econômica, social e ambiental, a Unimed Vitória adota políticas e mecanismos que possibilitam assegurar os padrões de qualidade dos seus processos, aumentar o nível de confiança dos diversos públicos e mitigar os riscos mediante o monitoramento por indicadores, as avaliações periódicas e o controle de sua gestão.

A Assembleia Geral Ordinária é a instância máxima, cabendo a ela as decisões mais importantes relacionadas à gestão da Cooperativa. Nela, através do voto, os cooperados elegem diretorias, avaliam o desempenho econômico, social e ambiental do mais Alto Órgão de Governança na busca dos objetivos estratégicos.

Além das assembleias gerais realizadas anualmente, a Unimed Vitória também dispõe de outros instrumentos de avaliação e controle, como os Conselhos, as auditorias, as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs) e os diversos meios de comunicação internos.

Os Conselhos de Administração, Social, Fiscal e Técnico e o Conselheiro Consultivo têm o papel de orientar, avaliar, fiscalizar e controlar a gestão econômica, administrativa, operacional, educacional e questões médicas, assegurando a prestação de contas, a transparência nos processos decisórios e o alinhamento às melhores práticas pela sustentabilidade da Organização.

Também como parte da Governança, a Cooperativa conta com uma estrutura auxiliar, formada por Comitês de Especialidades Médicas e Câmaras Técnicas, dando suporte à Diretoria e aos Conselhos na normatização e na adesão das atividades às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Já as atividades dos cooperados, os princípios comuns básicos e a administração da Unimed Vitória são definidos e regidos pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno, aprovados em Assembleia Geral. Para abordar os conflitos de interesse, a Cooperativa segue o Código de Conduta do Sistema Unimed, que define os princípios éticos e as regras que orientam a conduta e as decisões de cada integrante da instituição.

Sistema de Gestão

Para alcançar os objetivos organizacionais, respaldando as decisões relativas a questões econômicas, ambientais e sociais, a Unimed

Vitória desenvolve um trabalho integrado de gestão de riscos internos e um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), nos quais são adotados mecanismos que permitem monitorar todos os processos por meio de indicadores.

Para isto, existem o Comitê Diretivo de Riscos, as auditorias internas e as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs), visando administrar os riscos de modo a mantê-los compatível com o apetite a risco da Organização e possibilitar garantia razoável do cumprimento dos seus objetivos. Esta capacidade de controle e mitigação dos riscos é monitorada pelo indicador do Nível Global de Controle.

Complementando este conjunto de ações, a Unimed Vitória conta com um Sistema de Medição de Desempenho Organizacional (SMDO). A Cooperativa utiliza três tipos de indicadores: Estratégicos, Operacionais que desdobram a Estratégia e de Controle e Medição, que auxiliam a tomada de decisão para

monitorar o desempenho e manter o rumo em direção aos objetivos.

No caso do Hospital Unimed, para atender aos requisitos exigidos pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e ter a certificação Acreditação Hospitalar Nível 3 (Acreditação com Excelência), a unidade utiliza um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ). A Coordenação da Qualidade faz o monitoramento por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, que tem como base as exigências da Acreditação Internacional NIAHO (fundamentada na Gestão de Riscos e Segurança do Paciente) e da Norma Internacional ISO 31.000.

Responsabilidade pelo produto

Por ser uma Organização voltada para a saúde, a Unimed Vitória tem o compromisso de proporcionar segurança e qualidade em seus produtos e serviços. Para isto, ela dispõe de procedimentos e ferramentas de gestão de qualidade alinhados a recomendações e padrões estabelecidos por entidades

médicas, organismos certificadores e órgãos reguladores, visando prevenir riscos para os diversos públicos envolvidos em seus serviços.

A Unimed Vitória adota os procedimentos para cumprir as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Código de Defesa do Consumidor, desenvolvendo programas de qualificação e atualização e identificando e prevenindo as não conformidades.

A Cooperativa possui certificações e acreditação de instituições reconhecidas nacional e internacionalmente, como a ONA (Organização Nacional de Acreditação), ISO e certificação voluntária da ANS. Elas avaliam e confirmam se os padrões e as metodologias dos serviços da Unimed Vitória estão de acordo com práticas aceitas mundialmente.

A Organização também desenvolve um Programa de Qualificação, que avalia e orienta a Rede Credenciada de prestadores de serviços,

como clínicas, laboratórios e unidades hospitalares, alinhando as práticas de qualidade e segurança adotadas pela Cooperativa.

O Hospital Unimed Vitória conta com comissões e comitês formados por colaboradores e cooperados, que atuam no ambiente administrativo e assistencial identificando oportunidades de melhorias e prevenindo riscos.

Para o uso seguro dos seus produtos ou serviços, a Unimed Vitória aderiu ao Consentimento Informado, onde o médico informa ao paciente sobre os riscos dos procedimentos aos quais irá se submeter e obtém dele a autorização documentada, oferecendo mais segurança ao profissional, à Cooperativa e também aos clientes.

Sociedade

Os resultados dos impactos sociais podem ser acompanhados pelo balanço social, que segue o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), um moderno e transparente instrumento de gestão e avaliação de resultados, que permite à sociedade e ao mercado atuarem como auditores do processo avaliativo.

Para assegurar uma conduta ética e em conformidade com a conduta almejada, a Unimed Vitória possui políticas e procedimentos anticorrupção. Entre as iniciativas de destaque está o fato de que todos os contratos firmados (100%) possuem cláusula relacionada à responsabilidade social (cláusula nona, inciso 'e' "Cumprir as obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias"), sendo este considerado um mecanismo proativo para combater a corrupção dos parceiros comerciais.

Direitos Humanos

Visando evitar práticas discriminatórias, a Política de Recursos Humanos da Cooperativa inclui citações no Código de Conduta da instituição, estabelecendo procedimentos em casos de violação de direitos individuais. A Cooperativa também adere a compromissos internacionais de Direitos Humanos e Responsabilidade Social.

A Unimed Vitória é signatária do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo, do Pacto Global, que tem um capítulo sobre Direitos Humanos; do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção, dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), além de seguir as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Todos os novos fornecedores da Cooperativa também passam pelo Processo de Qualificação conforme estabelecido no Procedimento da Qualidade (PQ), que obedece a ISO 9001 e visa garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, sanitária, técnica/estrutura, legalidade jurídica, conselhos de classe e responsabilidade social da Unimed Vitória.

Práticas trabalhistas e trabalho decente

Utilizando-se do modelo de Gestão por Competência, a Unimed Vitória oportuniza o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores. Uma das práticas é a de *feedback*, uma aliada do processo de gestão de pessoas, que permite o autodesenvolvimento e o aperfeiçoamento contínuo. Para assegurar a segurança nos processos e zelar pela saúde do seu colaborador, a Organização dispõe de comissões e comitês voltados exclusivamente para essas áreas.

Em seus contratos de aquisição de produtos e serviços, a Unimed Vitória firma 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.

Responsabilidade ambiental

A atuação da Cooperativa no aspecto ambiental é norteadada pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas que visam, entre outros objetivos, motivar colaboradores, clientes e parceiros a serem agentes multiplicadores de boas práticas

ambientais. Todo o resíduo hospitalar gerado obedece rigorosamente às regras de separação, armazenamento e destinação previstas pela legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e demais legislações vigentes.

A Organização possui Sistema de Gestão Ambiental para as suas unidades. Conta, também, com Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Nos contratos assinados com a Cooperativa, os fornecedores, a maioria formada pela Rede de Prestadores, são submetidos a uma cláusula ambiental. Cada unidade possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), documento em que são apontadas e descritas as ações necessárias ao manejo de resíduos gerados nas instituições de saúde.

VOCACÃO

Encontramos grandes potenciais em cada um.

ÉTICA E INTEGRIDADE

Valores: uma peça fundamental na Unimed Vitória

A Unimed Vitória conta com um conjunto de valores, princípios, padrões e normas para o alinhamento da Organização aos comportamentos éticos, à integridade e à conformidade com a legislação. Muitos preceitos estão descritos na identidade corporativa, no Código de Conduta e em políticas internas da Cooperativa.

GRI
G4-S6

Identidade corporativa

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.

Código de Conduta

GRI
G4-58

A Cooperativa 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 nas tomadas de decisões pessoais e profissionais, funcionando como um norteador da conduta de cada membro da Organização.

O Código de Conduta da Unimed Vitória está disponível para consulta a todos os públicos no site da Cooperativa (www.unimedvitoria.com.br).

Políticas sólidas

O público interno da Unimed Vitória é formado por cooperados e colaboradores. Atualmente, a Cooperativa conta com quatro políticas ativas para esse público: Política de Auditoria Interna executada pela Assessoria de Gestão de Riscos e Auditoria Interna (Agrai); Política de Gestão de Riscos; Política de Responsabilidade Social;

e Política de Gestão de Pessoas. Essas políticas estão disponíveis ao público interno, por meio de canais online – Intramed para os colaboradores e área restrita do Portal para os cooperados.

Padrões e normas

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Considerado de extrema importância para a Cooperativa, o SGQ organiza os processos desenvolvidos e permite a excelência dos serviços por meio de uma padronização da rotina do trabalho, beneficiando todas as partes envolvidas:

- O cliente, que adquire produtos e serviços confiáveis e de maior qualidade;
- O colaborador, que se desenvolve profissionalmente, aumenta suas oportunidades e tem um ambiente de trabalho melhor;
- A Cooperativa, que cresce e se torna mais forte e competitiva no mercado;
- O fornecedor, que amplia suas possibilidades de negócios e passa a ser um parceiro da qualidade.

Estatuto e regimentos internos

O Estatuto Social, utilizado pelas sociedades em ações e entidades sem fins lucrativos, ou o Contrato Social, utilizado pelas demais sociedades, é a certidão de nascimento da pessoa jurídica. Pelas cláusulas do seu conteúdo, disciplina-se o relacionamento interno e externo da sociedade, atribuindo-se identidade ao empreendimento.

Em suas cláusulas, identificam-se a sua qualificação, tipo jurídico de sociedade, denominação, localização, seu objeto social, forma de integralização do capital social, prazo de duração da sociedade, data de encerramento do exercício social, foro contratual, entre outros. Seu registro dar-se-á na Junta Comercial do Estado, ou nos Cartórios de Registro de Pessoas Jurídicas, conforme a natureza jurídica da sociedade.

Itens abordados no Estatuto Social:

1. Denominação, foro, área de atuação e ano social;
2. Objeto social;
3. Admissão, direitos e deveres dos cooperados; responsabilidade societária; demissão, exclusão e readmissão;
4. Capital Social;
5. Órgãos Sociais (Estrutura de Governança – atribuições e descrição dos órgãos – tempo de mandato, periodicidade de convocações para os casos das Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) e Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs));
6. Critérios para a realização de eleições;
7. Orientações para os procedimentos de Balanço, Sobras, Fundos e Perdas;
8. Livros (de matrícula e de atas de reuniões dos órgãos de Governança);
9. Dissolução e liquidação da Cooperativa;
10. Disposições gerais e transitórias.

Regimento Interno – Este documento regulamenta o Estatuto Social da Unimed Vitória, disciplinando a forma de exercício das atividades, os direitos e as obrigações dos associados, a forma de concessão de benefícios aos cooperados, adequando a prestação de serviços de assistência médica aos objetivos sociais e coletivos da Cooperativa.

Em cumprimento à Resolução nº 1481/97 do Conselho Federal de Medicina, em 2013, a Unimed Vitória também incluiu uma norma geral sobre os Recursos Próprios em seu Regimento Interno, para que cada unidade conte com orientações que atendam às suas particularidades. Os cooperados tiveram a oportunidade de enviar sugestões, que foram analisadas pela Gerência Jurídica. A versão final foi validada pelo Conselho de Administração da Unimed Vitória, e o material divulgado entre os cooperados que prestam serviços nos Recursos Próprios.

Itens abordados no Regimento Interno:

1. Condições para o cooperado iniciar suas atividades (ingresso e permanência);
2. Do afastamento temporário;
3. Das formas de desligamento;
4. Responsabilidade do cooperado sócio pela indicação de OPMEs e medicação especial;
5. Penalidades disciplinares;
6. Processo interno e disciplinar;
7. Benefícios.

Ouvidorias são exemplos

GRI
G4-57

Buscando orientar sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, a Unimed Vitória adota mecanismos internos e externos, como canais de relacionamento que contribuem para identificar possíveis desvios, necessidades de correções ou mesmo reafirmar o cumprimento das boas práticas.

Ouvidoria Externa

A Ouvidoria em saúde suplementar, um canal de comunicação entre clientes e operadoras, tornou-se obrigatória em 2013, quando no dia 1º de outubro entrou em vigor a Resolução Normativa ou RN 323, da ANS. Porém, a Unimed Vitória já conta com a sua Ouvidoria desde setembro de 2010, quando começou a operar este serviço.

Em 2013, a Ouvidoria somou 311 atendimentos, superando 2012 com 264 registros. Desse total, 100% dos acionamentos foram atendidos dentro do prazo de resposta, com as devidas providências adotadas. Do total de ocorrências, somente quatro geraram insatisfações e foram acionadas em órgãos de defesa do consumidor, ficando dentro da meta do indicador que mede a resolutividade das respostas da Ouvidoria, que hoje é de 8%. Sendo assim, a satisfação dos clientes com os encaminhamentos e respostas aos registros é elevada.

“ A Ouvidoria em Saúde Suplementar entrou em vigor em 1º de outubro de 2013 pela RN 322, porém a Unimed Vitória já conta com a sua Ouvidoria desde setembro de 2010.”

Ouvidoria Interna

A Ouvidoria Interna começou a atuar em janeiro de 2013, visando ser mais um canal de relacionamento direto com os colaboradores para registrar denúncias, sugestões, elogios e dúvidas. O objetivo é transformar manifestações em soluções.

Para fazer o registro, os colaboradores têm acesso ao formulário virtual, disponível na página inicial da Intranet, ou ao formulário impresso, disponibilizado no Hospital Unimed Vitória e no Hospital-Dia e Maternidade da Unimed Vitória (HDMU). As demandas recebidas são analisadas por um comitê, que conta com a participação de uma auditora independente e é coordenado pela Ouvidora. As respostas são dadas pessoalmente, sempre resguardando o colaborador autor do registro.



Ouvidoria Médica

Para facilitar o relacionamento da Cooperativa com os médicos e dos próprios médicos com os clientes, a Unimed Vitória criou, em 2013, a Ouvidoria Médica, que passou a fazer a gestão das reclamações entre esses públicos. Este canal é conduzido por um médico. Isso facilita o processo e gera melhores resultados, já que o diálogo entre os profissionais ocorre de maneira mais natural e aberta. Em 2013, a Ouvidoria Médica registrou 392 ocorrências.

Canais de comunicação e relacionamento com os públicos

GRI
G4-S7

A Unimed Vitória também dispõe de diversos canais de comunicação e relacionamento com os seus diferentes públicos, usando desde os recursos da Internet até materiais impressos e atendimento presencial. Neles, podem ser acessadas e/ou solicitadas informações sobre a Cooperativa, assim como registradas e encaminhadas preocupações e denúncias de irregularidades que possam comprometer a integridade organizacional, ferindo a ética e a legislação.

Além de dar mais transparência e fortalecer os princípios cooperativistas da Unimed Vitória, esses canais permitem o diálogo, a participação e a aproximação dos seus públicos com os diversos níveis hierárquicos da governança corporativa, visando ao compartilhamento de informações e à busca de soluções dos possíveis problemas levantados e de melhoria dos processos.

Canais disponíveis para colaboradores:

- Intranet com:
 - Blog;
 - Canal Fale com o Presidente;
 - Fale com o RH;
 - Fale com a Qualidade;
- Jornal online (Unifatos).
- Jornal Mural (Raio X).
- Jornal Mural em formato fichário (Raio X Expresso).
- Display de notícias próximo aos pontos eletrônicos.
- Descanso de tela em todos os computadores.
- Display nos banheiros.
- E-mail direcionado pela Gerência de Recursos Humanos (Linha Direta RH).
- Ouvidoria Interna “Todo Ouvidos”.

Canais disponíveis para o médico cooperado:

- Portal Unimed Vitória (área restrita), com:
 - Canal Fale com o Presidente;
 - Canal Fale com os Conselhos;
 - Painel de indicadores econômicos e financeiros – “Gestão à Vista”;
- Autoriza Web.
- E-mail.
- Webmail enviado pela Alta Gestão – “Mensagem da Diretoria”.
- Jornal Online Cooperando.
- Newsletter Cooperando News.
- Revista Universo Médico.
- Encontros com a Alta Direção – “Happy Hour com a Diretoria”.
- Jornal Impresso Especialidades.
- Newsletter para secretárias – “Essencial”.
- Jornal Online Ser Sustentável.
- Atendimento Telefônico – Alô Cooperado.
- Atendimento Presencial – Casa do Cooperado e outros setores de atendimento.

“Além de dar mais transparência e fortalecer os princípios cooperativistas da Unimed Vitória, os canais de comunicação permitem o diálogo, a participação e a aproximação dos seus públicos com os diversos níveis hierárquicos da governança corporativa.”

Canais disponíveis para clientes:

- Portal Unimed Vitória;
- Revista Viva;
- Anúncios de boleto;
- TV Corporativa nas unidades de atendimento ao cliente;
- Jornal Mural nos Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV);
- Jornal impresso para clientes empresariais – Planos e Negócios;
- Chat Online;
- Ouvidoria;
- SAC – Atendimento presencial;
- E-mail Fale Conosco;
- Campanhas de massa usando a mídia local (TV, rádio, busdoor, outdoor);
- Perfis nas redes sociais: Twitter, LinkedIn, Youtube e Facebook.



Canais disponíveis para os prestadores de serviço:

- Portal Unimed Vitória (área restrita);
- Atendimento telefônico – Alô Prestador;
- Atendimento presencial;
- E-mail;
- Programa de Qualificação de Prestadores.

Canais disponíveis para administradoras de planos:

- Portal Unimed Vitória.

Canais disponíveis para governo:

- Programa de Visitas.

Canais disponíveis para comunidade:

- Portal Unimed Vitória;
- E-mail;
- Atendimento telefônico.

Canais disponíveis para fornecedores:

- Atendimento telefônico;
- Atendimento presencial.

GOVERNANÇA

Unimed Vitória: uma Organização baseada na cooperação

GRI
G4-34
G4-38
G4-39
G4-41

A Unimed Vitória tem como modelo de negócio o sistema de cooperativismo, onde por meio da união e da cooperação mútua de médicos associados são geradas oportunidades de trabalho com a prestação de serviços de assistência à saúde. Os médicos cooperados são os sócios da Cooperativa, seguindo os princípios da cooperação, da participação e da democracia no direcionamento das estratégias, monitoramento e políticas da Organização.

Para isso, a Unimed Vitória tem como instância máxima de decisão a Assembleia Geral Ordinária (AGO), onde os cooperados têm direito a voz e voto para eleger entre os seus pares de diretorias e conselhos, além de poder apresentar, discutir e aprovar propostas, regras e definições sobre os rumos da Cooperativa.

As atividades dos cooperados e a administração são definidas e regidas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno, aprovados em Assembleia Geral, e as alterações posteriores validadas em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs). Nesses documentos, são definidos a estrutura de governança, os critérios para inclusão ou exclusão de sócios e os princípios comuns básicos.

Atualmente, a estrutura de governança da Unimed Vitória é formada pela Diretoria Executiva e mais cinco conselhos – de Administração (Conad), Técnico, Fiscal e Social – todos eleitos em Assembleia Geral com o objetivo de exercer a supervisão econômica, administrativa, operacional, educacional e questões médicas, assegurando mais

transparência, representatividade e participação aos processos decisórios e de controle na gestão por todo o seu quadro social.

A Diretoria Executiva segue as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração, que passou por mudanças de aprimoramento em sua composição aprovadas em Assembleia Geral Ordinária realizada em 2012.

Hoje, cinco diretores formam o Conad. A partir da próxima gestão, a Diretoria Executiva não participará do respectivo Conselho, que terá 11 conselheiros vogais, número ideal apontado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Essas mudanças vão garantir mais autonomia ao Conad para fiscalizar a atuação dos diretores e oferecer mais segurança na defesa dos interesses dos cooperados, acabando com os possíveis conflitos de interesses.

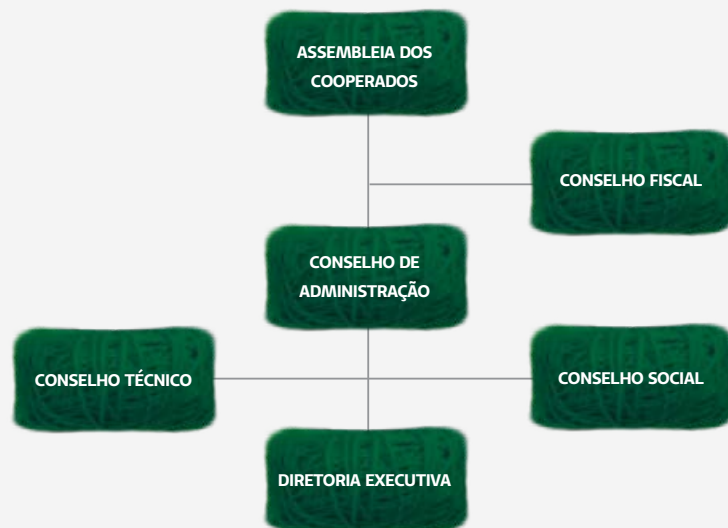
Para avaliar e respaldar as decisões do Conad, também foi instituído um Conselheiro Consultivo. Esse profissional foi selecionado a partir de um trabalho de consulta junto ao Sistema Unimed, sem período de mandato estabelecido. O profissional é especialista em Finanças e Marketing, com sólida carreira executiva e experiência como CEO e conselheiro de empresas de destaque nacional.

Mudanças no Estatuto Interno

Em 2012, com o intuito de adotar melhores práticas e dar mais transparência aos processos decisórios e de controle, a Unimed Vitória alterou o Estatuto Interno da Cooperativa. Uma das principais mudanças realizadas foi a reformulação das atribuições e das nomenclaturas dos cargos da Diretoria Executiva. Além disso, o Conad ganhou mais independência e autonomia da Diretoria, tendo um peso maior nas decisões da Cooperativa a partir de 2015. Ainda foi aprovada a criação do Conselho Social.

A alteração na estrutura de governança corporativa da Unimed Vitória também tem o objetivo de acabar com possíveis conflitos de interesse. Dessa forma, a Diretoria Executiva não conta mais com direito de voto nas reuniões do Conad, sendo permitida sua participação apenas para apresentar informações, atividades ou opiniões.

Estrutura da Governança



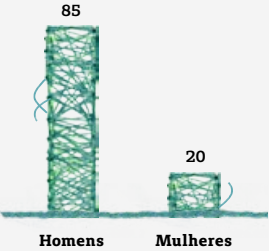
	Número de membros	Função
Diretoria Executiva	Cinco eleitos em Assembleia para mandato de quatro anos.	Responde pela gestão da Cooperativa, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração.
Conselho de Administração (Conad)	Atualmente é composto por 11 membros (cinco da Diretoria Executiva e seis conselheiros vogais eleitos para mandato de quatro anos, podendo haver a reeleição de dois terços dos componentes).	Responsável por cuidar da organização e administração da Cooperativa.
Conselheiro Consultivo	Um	Avalia e apoia as decisões do Conselho de Administração.
Conselho Técnico	Sete eleitos para mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos dois terços de seus membros.	Acompanha a gestão avaliando tecnicamente a conduta dos cooperados.
Conselho Fiscal	Seis (três efetivos e três suplentes eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano).	Fiscaliza as operações financeiras, as atividades e os serviços da Cooperativa.

	Número de membros	Função
Conselho Social	100 membros (72 eleitos pelas especialidades médicas e o restante integrado por membros do Conad, Conselho Técnico e Nudec).	Órgão consultivo e orientador, representando diretamente os cooperados nas tomadas de decisões estratégicas.
Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec)	11 médicos cooperados.	Promove a educação continuada e o desenvolvimento profissional dos médicos.
Total de integrantes	138, contando a vacância de um cargo no Conselho Fiscal	

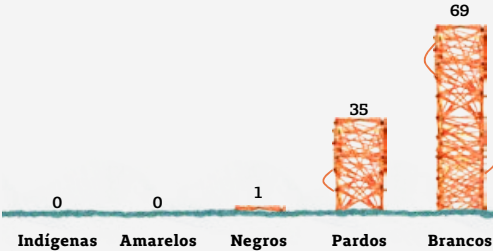
A maioria na estrutura de Governança da Unimed Vitória

GRI
G4-LA12) Ao avaliar a composição da Diretoria e Conselhos da Unimed Vitória por gênero, raça e faixa etária, observa-se que há maior presença de homens, brancos e idade entre 55 e 59 anos, conforme mostram os gráficos a seguir:

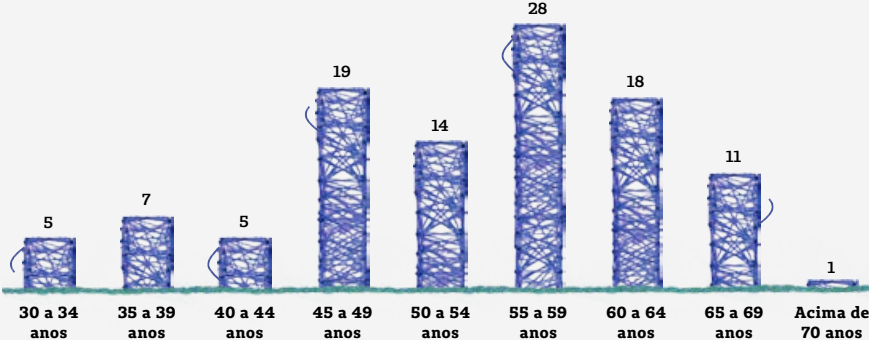
GOVERNANÇA POR GÊNERO



GOVERNANÇA POR ETNIA



GOVERNANÇA POR IDADE





Membros do Conselho Social,
durante evento de integração

Conselho Social: mais participação do cooperado na gestão

Criado em Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em agosto de 2012, o Conselho Social amplia a participação dos médicos na Organização por meio de um canal de interlocução direto e representativo, onde se inserem as necessidades e demandas dos cooperados visando ao desenvolvimento da Cooperativa.

Ao todo, o Conselho conta com 100 membros. Destes, 72 são cooperados eleitos pelas especialidades médicas, e o restante também faz parte dos Conselhos de Administração (Conad) e Técnico e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec).

O Conselho é um órgão consultivo e orientador, no qual os seus integrantes multiplicam as informações da Unimed Vitória e participam das discussões para tomada de decisões estratégicas, sob a perspectiva da

especialidade médica. As reuniões do grupo tiveram início em 2013, quando ocorreram quatro encontros, com um índice de frequência média de 78 membros.

Nesses encontros, os membros do Conselho debatem sobre o cenário da saúde suplementar no Brasil, o Sistema Unimed, os projetos operacionais da Unimed Vitória, o índice de sinistralidade, os novos produtos, as ameaças e os resultados da Cooperativa. Também são informados sobre a definição do valor da remuneração dos cooperados, consultas, honorários médicos e Serviço Auxiliar Diagnóstico e Terapia (SADT), fazendo comparativos com o Sistema Unimed, os concorrentes locais e o mercado de saúde, além de analisar os impactos financeiros da frequência da utilização dos serviços sobre os custos assistenciais e valores recebidos pelos cooperados.

As propostas apresentadas nesses encontros resultaram na criação de um grupo de trabalho para analisar a viabilidade, o cronograma e a criação de novos projetos. As sugestões foram agrupadas de forma didática em cinco temas: Atendimento de Urgência e Emergência; Regulação com foco em Qualidade e Resultado; Modelo de Remuneração com Compartilhamento de Resultado; Modelo de Assistência com foco na Atenção Primária; e Registro Eletrônico de Saúde (RES).

Outro destaque das reuniões do Conselho Social em 2013 foi relacionado ao Planejamento Estratégico (PE). Os conselheiros aprofundaram o conhecimento da metodologia da formulação do PE 2014–2017 da Unimed Vitória, que levou em consideração os projetos apontados pelo grupo durante o ano, os Mapas Estratégicos da Cooperativa, a metodologia de priorização de projetos e os temas estratégicos, como marketing e comercialização, novos negócios, relacionamento com cliente, atenção à saúde, regulação da assistência, gestão da rede assistencial e relacionamento e desenvolvimento do cooperado.

O grupo ainda conheceu as bases dos Mapas Estratégicos, sustentadas por Programas Corporativos que tratam de Inovação, Sustentabilidade e Comunicação, tendo como foco a consolidação de uma cultura de inovação e sustentabilidade, além de fortalecer a comunicação com diversos dos públicos de interesse; e Gestão de Pessoas, que visa à criação de uma cultura organizacional diferenciada.

Ainda fazem parte da base do Mapa Estratégico, o Relacionamento e Desenvolvimento do Cooperado, que busca desenvolver junto ao médico o princípio cooperativista e aumentar o comprometimento com o modelo de gestão; o Desenvolvimento Organizacional, que visa tornar os projetos estratégicos garantidores da gestão; e a Tecnologia da Informação e Telecomunicação, que associa as inovações tecnológicas aos serviços assistenciais e projetos prioritários da Organização.

Os conselheiros também participaram da construção dos pilares estratégicos com visão de longo prazo do planejamento, de 2015 a 2025.

Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista: mais qualificação médica

GRI
G4-43

Buscando continuamente a excelência, a Unimed Vitória conta com o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), criado especialmente para realizar ações de qualificação profissional e de gestão para médicos cooperados de acordo com as necessidades da Organização.

Composto por 11 médicos cooperados e cinco colaboradores administrativos, o Nudec promove a educação continuada, o desenvolvimento profissional e o espírito cooperativista, tanto de cooperados quanto de colaboradores, por meio da realização de eventos como cursos, palestras e atividades socioculturais.

Entre os eventos, estão capacitações sobre diversos temas econômicos, sociais e ambientais, preparando as lideranças para melhor responder às demandas do mundo corporativo, do movimento cooperativista e da gestão em negócios de saúde, além de projetos e estrutura específicos da Unimed Vitória.

Dando continuidade ao processo iniciado em 2012, um grupo de 24 cooperados seguiu com o MBA em Gestão de Negócios de Saúde, previsto para encerrar em junho de 2014. O curso é organizado pela Fundação Unimed e Unimed Federação Espírito Santo, em parceria com a SESCOOP/ES.

“Dando continuidade ao processo iniciado em 2012, um grupo de 24 cooperados seguiu com o MBA em Gestão de Negócios de Saúde, previsto para encerrar em junho de 2014.”

Comitês e Câmaras Técnicas

A Unimed Vitória também conta, em sua estrutura auxiliar de governança, com Comitês de Especialidades e Câmaras Técnicas dando suporte à Diretoria e aos Conselhos nas definições de padrões técnicos, de qualidade, de desenvolvimento e de alinhamento das atividades da assistência médica às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula este tipo de serviço no País.

Os Comitês de Especialidades, atualmente, são integrados por 162 médicos de 48 diferentes especialidades. O objetivo é assessorar a Diretoria e o Conad na normatização de atividades das especialidades, analisar as adoções de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes. Em 2013, foram realizadas 64 reuniões dos comitês.

Também nesse ano, foram ativados os Comitês de Radioterapia, Genética Médica, Nefrologia, Geriatria, Clínica Médica e Medicina do Trabalho. A meta é que até o fim de 2014, 100% dos Comitês estejam em funcionamento na Unimed Vitória.

Atualmente, 48 das 49 especialidades já se encontram representadas em 39 Comitês em funcionamento.

Câmaras Técnicas geram economia

As Câmaras Técnicas têm a função de auxiliar a análise dos processos de autorização médica junto à auditoria.

Em 2013, elas possibilitaram uma economia de R\$ 4 milhões, contabilizando valores de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e equipe médica, excetuando taxas e diárias. Durante todo o ano, foram realizadas 296 reuniões.

O resultado superou a meta proposta para o mesmo período, que era de R\$ 1,7 milhão e segue referendando a atuação das Câmaras Técnicas, quando em 2012, as câmaras de Cardiologia, Neurologia, Cirurgia Vascular e Ortopedia geraram uma economia de R\$ 1,6 milhão.

Na Unimed Vitória, há oito Câmaras Técnicas: Cardiologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Reumatologia e Vascular, além de Urologia e Cirurgia Geral, que foram abertas em 2013.

Ações descentralizadas geram mais resultados

GRI G4-35 Com o objetivo de melhorar a tomada de decisões, o planejamento e a execução das atividades, o mais alto nível de governança da Unimed Vitória delega autoridade a executivos e colaboradores de diferentes níveis hierárquicos para tratar de temas econômicos, ambientais e sociais da Cooperativa, por meio de comissões e comitês diretivos que descentralizam as ações e geram melhores resultados no alcance dos objetivos institucionais.

Delegação de autoridade sobre tópicos ambientais

O Instituto Unimed Vitória é responsável pela área de sustentabilidade, concentrando todas as ações ambientais e sociais da Cooperativa.

Para tratar das questões ambientais, a Unimed Vitória conta com uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos com abrangência em todas as suas unidades. O objetivo é zelar pela adequação e pelo cumprimento das exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos quanto à produção e à destinação dos materiais gerados e descartados pela Cooperativa.

Atualmente, o grupo é constituído por 17 pessoas, entre profissionais administrativos e

assistenciais. Cada unidade da Organização tem um programa específico de Gerenciamento de Resíduos, seguindo as diretrizes da Comissão. As discussões e decisões mais impactantes para a Cooperativa são levadas até a Alta Direção, por meio do presidente da Comissão.

Entre os demais esforços que a Unimed Vitória tem empreendido nas questões ambientais da Cooperativa, está a estruturação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para suas unidades. De forma gradual, esse sistema vem sendo organizado. Um dos objetivos da Unimed Vitória é promover a gestão ambiental para minimizar seus impactos e garantir os serviços de modo seguro à sociedade.

Delegação de Autoridade sobre Tópicos Sociais

A atuação da Cooperativa na área de Responsabilidade Social é realizada por meio do Instituto Unimed Vitória, que tem a sua estrutura de governança alinhada ao modelo organizacional da Unimed Vitória. Ele foi criado para ampliar as atividades da Cooperativa nesta área, apoiando e desenvolvendo projetos que visam à promoção da saúde nas áreas de Educação, Meio Ambiente, Esporte, Desenvolvimento Comunitário e Cultura.

O Instituto conta com a participação de membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, dos gerentes e superintendentes da Cooperativa, que atuam voluntariamente nessas funções. Esse engajamento do corpo diretivo facilita a implementação e a otimização da Política de Responsabilidade Social da Organização.



Cooperados que compõem o Sistema de Governança do Instituto Unimed Vitória

Delegação de Autoridade sobre Tópicos Econômicos

A Unimed Vitória conta com a Superintendência Administrativa Financeira (Suafi), que é a guardiã da administração econômico-financeira, fazendo a gestão de custos com base em um orçamento anual. Também é responsável por fazer estudos de viabilidade de novos negócios.

A Organização também tem uma política de gestão de projetos, que visa aumentar a possibilidade do alcance de resultados por meio do compartilhamento de decisões e informações e alinhamento aos interesses estratégicos. As deliberações são feitas por um Comitê Diretivo de Projetos, criado em 2013 pela Cooperativa. Com base nas informações geradas pelo Escritório de Projetos, este Comitê tem a função de decidir quais são os projetos estratégicos para a Unimed Vitória. Fica sob responsabilidade do Comitê Diretivo a aprovação dos projetos, definição dos recursos

financeiros e dos prazos, além de possíveis mudanças no escopo, na alteração no cronograma e outras decisões estratégicas.

O grupo é composto por 13 membros, entre os quais estão gerentes, superintendentes e diretores da Organização. Esse envolvimento da Diretoria Executiva facilita o momento da revisão de estratégias e da apresentação do balanço estratégico, tendo autonomia para sugerir e opinar sobre o portfólio, retirando ou incluindo projetos.

Durante 2013, o grupo reuniu-se quinzenalmente e teve a participação também do Conselho Social na proposição de novos projetos, inseridos na revisão do Planejamento Estratégico e selecionados para a execução em 2014.

Por iniciativa da Diretoria Executiva, a Unimed Vitória optou pela implantação de auditorias internas especiais para avaliar os projetos com custos acima de R\$ 500 mil, indo além do controle interno que já é feito regularmente por meio de auditoria contábil, de qualidade e de gestão de riscos.

Todos os relatórios das auditorias são enviados ao Conselho de Administração. O objetivo é garantir maior austeridade e eficiência na gestão e nos gastos com projetos. Esse processo, que começou em 2013, já iniciou a avaliação de dois projetos que atendem a esse critério. Para a análise de ambos foi contratada a *PriceWaterHouseCoopers*, uma das quatro maiores empresas de auditoria do mundo.



A Organização também tem uma política de gestão de projetos, que visa aumentar a possibilidade do alcance de resultados por meio do compartilhamento de decisões e informações e alinhamento aos interesses estratégicos."

Conflitos de interesse

GRI
G4-41

Para abordar os conflitos de interesse, a Unimed Vitória adota o Código de Conduta do Sistema Unimed, onde são estabelecidos os princípios éticos e as regras que orientam a conduta e a tomada de decisões de cada membro da Organização, refletindo a “Missão, Visão e Valores” da Cooperativa.

O Código de Conduta eleva o nível de confiança e o bom relacionamento entre colaboradores, gestores e cooperados, contribuindo para a sustentabilidade e a transparência na atuação e condução da Organização. O documento está dividido em oito princípios, que tratam de aspectos importantes para o bom funcionamento da Cooperativa:

- 1) Integridade, respeito às leis vigentes no País e às normas internas;
- 2) Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed;
- 3) Relacionamento com os cooperados;
- 4) Valorização do capital humano;
- 5) Compromisso com os clientes;
- 6) Respeito ao meio ambiente;
- 7) Uso das informações e dos meios de informática;
- 8) Relacionamento externos construtivos.

Governança compartilhada

Em complemento à sua estrutura organizacional e para dar suporte às demandas estratégicas, a Cooperativa conta com seis executivos que exercem as funções de superintendentes, que são responsáveis pelas gerências e demais níveis hierárquicos da Organização.

Para ocupar esses cargos, são contratados executivos qualificados e experientes em suas respectivas áreas de atuação, o que torna a gestão cada vez mais profissional.

Superintendências:

- Superintendência Administrativo-financeira (Suafi);
- Superintendência de Atenção à Saúde (Suats);
- Superintendência de Desenvolvimento Organizacional (Suorg);
- Superintendência de Mercado (Sumer);
- Superintendência Operacional (Suoep);
- Superintendência de Recursos Próprios (Surep).

GRI
G4-36

Reestruturação na gestão

GRI
G4-44

Para maior eficiência e melhores resultados na gestão da Cooperativa, em 2013, houve uma reestruturação em alguns níveis executivos. As mudanças visam distribuir adequadamente as atividades de acordo com as novas estratégias, reduzir a sobrecarga nas áreas que concentravam muitas ações e alinhar-se às regulações.

Uma das alterações ocorreu na antiga Superintendência de Provimentos, que se dividiu em outras duas mais específicas – a Superintendência Operacional (Suoep) e a Superintendência de Atenção à Saúde (Suats).

Com esta reorganização, as novas superintendências passaram a ter uma visão ainda mais estratégica de suas áreas, reforçando o foco na operação e cumprindo com as exigências dos órgãos fiscalizadores de implantar este modelo de atenção à saúde.

Também em 2013, começou a funcionar a Gerência de Relacionamento com a Rede (Gered), vinculada à Suoep, em função de a ANS

ter começado a monitorar as Notificações de Investigação Preliminar (NIPs), dando maior importância a esses indicadores e aumentando os riscos de suspensão de vendas de planos de saúde em caso de descumprimento reiterado dos prazos para consultas, exames e cirurgias. Se antecipando a possíveis problemas, a Unimed Vitória optou pela criação dessa gerência, o que contribuiu para melhorar as suas pontuações na avaliação da ANS e consolidar sua boa posição no mercado.

Já a Superintendência de Desenvolvimento Organizacional (Suorg) foi reativada em junho de 2013, em resposta à necessidade da Cooperativa de fortalecer as suas políticas de Recursos Humanos (RH) e de Planejamento Estratégico (PE), ambas áreas de grande impacto para a Organização. A Gerência de Estratégia, Processos e Projetos (Gecep), responsável pelo PE, estava diretamente ligada à Presidência. Ao englobá-la, a Suorg também contribuiu para que a Diretoria Executiva possa concentrar mais foco em outras frentes de trabalho.

Criação do cargo de Diretor Clínico

No Hospital Unimed Vitória, em março de 2013, foi criado o cargo de Diretor Clínico, em atendimento a legislação do Conselho Federal de Medicina, para responder pela administração da unidade, substituindo a função do Diretor Técnico, que tinha esta responsabilidade. A posse foi validada pelos representantes do Conselho Regional de Medicina (CRM), Severino Dantas Filho e Delson de Carvalho Soares, secretário geral e corregedor, respectivamente.



Posse do cirurgião geral e médico do trabalho Jailson Totola (o quarto da esquerda para a direita) como Diretor Clínico do Hospital Unimed Vitória

Buscando sempre o envolvimento

GRI G4-37 Para o processo de consulta (diálogo) dos *stakeholders* e do mais Alto Órgão de Governança, a Unimed Vitória desenvolve várias ações que estimulam a participação de seus públicos estratégicos, a interação e a aproximação, objetivando o alcance dos objetivos institucionais da Cooperativa.

Para os colaboradores, foram desenvolvidas ações como enquetes na Intramed, o Prêmio “A Ideia é essa”, Ouvidoria Interna, Programa de Desenvolvimento Gerencial, Gincana Esportiva e Social da Unimed Vitória (Gesuv), II Workshop Lideranças Comunicadoras, Workshops de Ideação, Fórum de Colaboradores, II Gincana Olímpica Unimed Vitória e Pesquisa de Satisfação com Colaboradores.

Para os cooperados, a Organização promoveu os seguintes eventos: Ouvidoria para Cooperados, *Happy Hour* com a Diretoria, Grupo Crescer de médicas cooperadas, Enquetes no Portal Médico, Seminário Tendências na Regulação em Saúde e pesquisa de satisfação.

Para as administradoras de planos, são realizados Treinamento de Produtos (Em 2013, o lançamento do Produto Personal), Relacionamento (Circuito Unimed de Teatro), visitas regulares e pesquisas. Os

prestadores de serviços são contemplados com ações como Atendimento ao Prestador – Alô Prestador, Programa de Qualificação de Prestador, Curso de Reciclagem do Autoriza Web e treinamentos de Recurso de Contas Médicas, de Sistema de Auditoria Eletrônica (SAE) e do novo Módulo de Prorrogações.

Para os fornecedores, os eventos consistem em negociação de compras e Programa de Qualificação de Fornecedores. Já para os clientes, são realizadas ações como relacionamento nas redes sociais (Facebook, Twitter), Ouvidoria, Contact Center, visitas às empresas dos clientes pessoas jurídicas, atendimento telefônico para clientes, pesquisa de satisfação e ações de relacionamento (Circuito Unimed de Teatro, Fórum Empresarial e Fórum Qualidade de Vida).

Para os parceiros sociais, são promovidas reuniões do Conselho Técnico do Instituto Unimed Vitória, capacitações do Programa Sou Voluntário, palestras sobre resíduos sólidos e energia, aplicação de programas de voluntariado e fóruns com representantes dos projetos apoiados pelo Instituto.

Planejamento Estratégico orienta busca por resultados

GRI G4-42 O Planejamento Estratégico (PE) é uma das principais ferramentas utilizadas pela Unimed Vitória para orientar as suas políticas, metas, ações e busca por resultados. Adotado há 17 anos, ele tem como base de formulação a identidade corporativa da Cooperativa (Missão, Visão e Valores), que inclusive norteia todos os ciclos de revisão.

Por meio da visão de futuro da Organização, definem-se as metas, as diretrizes estratégicas, os indicadores e as iniciativas estratégicas.

O Planejamento Estratégico passa periodicamente por ciclos de revisão visando à sua atualização e aperfeiçoamento. Em 2013, o ciclo de revisão foi reformulado para aprofundar os estudos sobre a Operadora e os Recursos Próprios, dando atenção a uma discussão mais integrada. Para este trabalho, foram realizadas cerca de 60 reuniões com mais de 230 horas, envolvendo aproximadamente 120 pessoas, entre elas, diretores, gerentes, coordenadores médicos, superintendentes, representantes

do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), Conselho Técnico, Conselho de Administração e Conselho Social.

Como resultado, houve um alinhamento ainda maior de informações por parte dos *stakeholders*, o que culminou em projetos estruturantes ajustados a toda a Organização. O principal avanço entre 2012 e 2013 foi o desdobramento dos processos, criando-se um vínculo da estratégia aos processos-chave.

Visando ao crescimento com sustentabilidade, o Mapa Estratégico também conta com o cenário e os públicos com os quais a Cooperativa se relaciona, permitindo a visualização do caminho a ser percorrido para que a visão de futuro e a missão sejam realizadas: gerar rentabilidade ao médico cooperado, sócio da Cooperativa, a partir da receita obtida com as mensalidades dos planos pagas pelos clientes e a racionalização dos custos (sinistralidade) e das despesas administrativas.

Mapa Estratégico

A principal modificação do Mapa Estratégico ocorrida em 2013 foi o reforço do foco no cliente pela rede prestadora de serviços e Recursos Próprios, com qualificação da assistência e otimização da estrutura.

Na Operadora, o destaque foi a busca por um maior envolvimento dos cooperados na gestão com mecanismos de estímulos à participação. Também começou a ser trabalhada com mais intensidade a regulação da frequência de utilização, que é base da sustentabilidade da Cooperativa e de geração da economia necessária à sustentabilidade do negócio.

A cultura da inovação também foi ressaltada nos Mapas Estratégicos da Operadora e dos Recursos Próprios, principalmente visando à sustentabilidade da Unimed Vitória. Com este objetivo previsto no Mapa, vêm sendo introduzidos projetos diferenciados como o Personal, a criação de softwares de gestão para a comercialização de planos de saúde e a premiação dos colaboradores que mais se destacam em ideias para melhorar o atendimento ao cliente.

Unimed Vitória recebe I Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Sescoop Nacional

A Unimed Vitória foi a vencedora do I Prêmio OCB/Sescoop de Excelência de Gestão 2013, entre as três cooperativas classificadas na categoria ouro. O objetivo deste prêmio é incentivar e reconhecer o esforço das cooperativas com as melhores práticas de gestão e governança.

De um total de 316 cooperativas participantes, foram premiadas 28: 18 na categoria bronze, sete na categoria prata e três na categoria ouro. Entre as três cooperativas da categoria ouro, a Unimed Vitória recebeu o prêmio Destaque de Gestão.

Para eleger os vencedores, foram realizadas auditorias de avaliação, diagnóstico e autoavaliação, que fazem parte do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). Os critérios utilizados referem-se às práticas de gestão e abrangem cooperados, lideranças, clientes, colaboradores, fornecedores, sociedade, processos e resultados.

A premiação é uma iniciativa do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e baseada no Modelo de Excelência de Gestão (MEG®), metodologia disseminada pela FNQ para auxiliar empresas de todos os portes e setores na busca pela excelência da gestão.



Colaboradores e cooperados da Unimed Vitória no evento de premiação

Outros Reconhecimentos

Governança Cooperativa:

A Unimed Vitória foi uma das cooperativas ganhadoras do ouro na segunda edição do Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa – 2013. E entre as três cooperativas ouro, recebeu o Prêmio Destaque de Gestão. Dentre os principais objetivos da Unimed do Brasil para a realização deste prêmio, estão: o estímulo à prática da governança cooperativa como um diferencial e o incentivo pela busca e pelo aprimoramento constante dos conceitos presentes na governança.



Prêmio Referências da Saúde 2013:

É um estudo realizado anualmente pela IT Mídia com o objetivo de retratar e destacar o grau de maturidade de gestão e de negócios dos hospitais, operadoras, centros de medicina diagnóstica e empresas de *home care*. Vale ressaltar que a Unimed Vitória tem sido destaque nessa publicação por cinco anos consecutivos. Dentre os trabalhos inscritos, houve destaque e premiação nas seguintes categorias e respectivos cases em 2013:

Segmento Hospitalar:

- Categoria Gestão de Pessoas: Gestão por Competência.

Segmento Operadora de Planos de Saúde:

- Categoria Administrativo-financeira: Unimed Personal.
- Categoria Gestão de Tecnologia da Informação: BackOffice de Auditoria Médica.

Investindo no conhecimento

Em 2013, a Unimed Vitória avançou ainda mais na capacitação das lideranças com a realização do Programa de Estratégia Corporativa. Com o tema “O Futuro dos Negócios em Saúde: Reflexões Estratégicas”, o curso ministrado pela Fundação Dom Cabral foi voltado para diretores, superintendentes e assessores e teve como objetivo atualizar as lideranças nas questões relativas à gestão corporativa da Organização, no sentido de potencializar as estratégias de crescimento. O programa contou com a participação de 23 gestores.

O Projeto Crescer, criado em 2013 exclusivamente para as médicas cooperadas, tem o objetivo de incentivar o empreendedorismo. Foram realizados cinco encontros, com a participação de 153 mulheres. Entre os temas discutidos, destacam-se o Perfil da Gestão Feminina em Grandes Empresas; Governança Corporativa; Sustentabilidade; Inovação e Empreendedorismo; e Planejamento Estratégico. O grupo contou com a presença de mulheres que ocupam cargos de gestão na Unimed Vitória, reforçando o envolvimento da Alta Direção neste projeto.



Cooperadas participantes do Projeto Crescer

Programa de Desenvolvimento Gerencial

Criado em 2013, o programa é desenvolvido pela Gerência de Recursos Humanos e tem o objetivo de capacitar as lideranças para a utilização de ferramentas que auxiliam na gestão e tomada de decisões com qualidade, para o alcance de metas e ampliação de resultados. As atividades contaram com a participação de todos os 27 gerentes e assessores, trabalhando o autodesenvolvimento.

Assembleia Geral avalia desempenho na busca de objetivos estratégicos

GRI
G4-44

A avaliação do desempenho econômico, social e ambiental do mais Alto Órgão de Governança da Unimed Vitória é feita pela Assembleia Geral Ordinária (AGO), através dos votos dos cooperados. Eles têm direito igualitário ao voto e podem se manifestar sobre a gestão ou outro tema de seu interesse.

Além das Assembleias, realizadas anualmente, também existem outros instrumentos de avaliação, como os Conselhos, as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs) e diversos meios de comunicação, incluindo este Relatório de

Sustentabilidade. Há ainda o Conselheiro Consultivo, que avalia o desempenho do Conselho de Administração e faz as recomendações que julgar necessárias.

Em resposta às avaliações e às decisões tomadas pelos cooperados em AGO, a partir da prestação de contas do Conselho de Administração, desencadeia-se o processo de revisão do Planejamento Estratégico, com definição de novas metas e ações para o alcance dos objetivos estratégicos do ano. A Alta Governança é responsável pela gestão de riscos na Organização.

Gestão de risco identifica ameaças e oportunidades

GRI
G4-45
G4-14

Para enfrentar os desafios, prevenir os problemas e assegurar a qualidade das decisões empresariais nas questões econômicas, ambientais e sociais, a Unimed Vitória realiza um trabalho específico de gestão de riscos internos, adotando diversas ferramentas que permitem verificar os processos operacionais, financeiros, estratégicos, de imagem e outros fatores, identificando as ameaças aos objetivos da Organização.

Para monitorar a sua capacidade de controle, mitigação e gestão de riscos, a Cooperativa adota como indicador o Nível Global de Controle. Em 2013, foram intensificadas e reforçadas as ações de gestão de riscos, resultando na elevação do nível de controle da Cooperativa em 10% em comparação ao ano anterior.

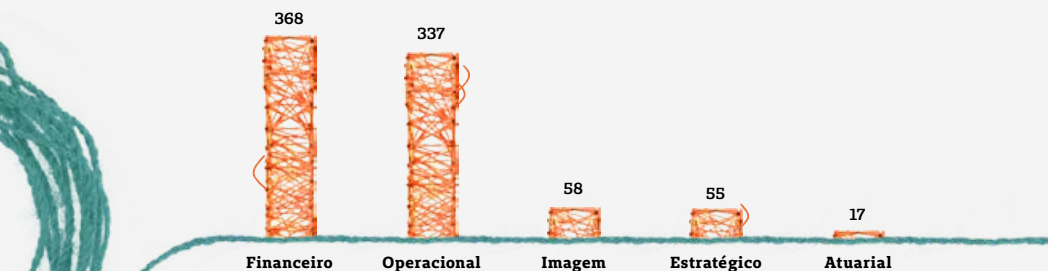
Número de riscos identificados e mitigados

O mapeamento feito pela Cooperativa identificou riscos, sendo que atualmente 81% deles são mitigados. Durante 2013, foram realizadas auditorias de controle para adicionar valor e melhorar as operações de atendimento aos clientes e autorização de procedimentos, qualificação e descredenciamento de prestadores, precificação dos planos de saúde e folha de pagamento, entre outros.

Classificação de riscos

Na Unimed Vitória, os riscos inerentes aos negócios são divididos em cinco categorias: Financeiro, Operacional, Imagem, Estratégico e Atuarial. Os riscos inerentes estão diretamente ligados à natureza do negócio, já sendo tratados dentro da rotina administrativa e financeira da Cooperativa.

RISCOS POR CATEGORIA (RISCOS INERENTES)



Riscos Ambientais

A Unimed Vitória realiza o monitoramento de dois riscos ambientais: catástrofes (incêndio e enchente), que podem afetar os documentos arquivados pela empresa, e desmoronamento da edificação de suas dependências.

Riscos de Responsabilidade Socioambiental

No campo da Responsabilidade Socioambiental, a gestão de riscos se dedica ao mapeamento de sete riscos, com 88% deles sendo mitigados.

O programa de Responsabilidade Socioambiental é pautado por critérios de aprovação que possibilitam um controle das atividades realizadas com a comunidade envolvida. Esses critérios preveem:

1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico da Cooperativa;
2. Aprovação das ações de responsabilidade social pelas alçadas competentes;
3. Descontinuidade dos projetos que podem impactar na imagem da Unimed;
4. Medição da eficácia das ações realizadas;
5. Realização de avaliação de impacto das ações de responsabilidade social;
6. Disponibilidade de orçamento;
7. Associação positiva de imagem.

Gestão de Riscos no Hospital Unimed (HU)

Atendendo aos requisitos exigidos pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) para alcançar a Acreditação Hospitalar Nível 3 (Acreditação com Excelência), o Hospital Unimed (HU) iniciou a Gestão de Riscos no ano de 2006. A Coordenação da Qualidade é responsável por acompanhar e monitorar a gestão de risco, desde 2010, por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, que tem como base as exigências da Acreditação Internacional NIAHO (fundamentada na Gestão de Riscos e Segurança do Paciente), Norma Internacional ISO 31.000. A mudança atendeu ainda à Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013, e à RDC nº 36, de 25 de julho de 2013.

Comitê Diretivo de Riscos

GRI
G4-46
G4-47

A Unimed Vitória possui há dois anos o Comitê Diretivo de Riscos, que tem o papel de assegurar a Política de Gestão de Risco na cultura organizacional e analisar a eficácia dos processos nesta área. Ele é formado por um representante do Conselho de Administração, Presidente, Diretoria Administrativo-financeiro, Diretoria de Recursos Próprios, Superintendente Administrativo-financeiro e pelo Assessor de Gestão de Riscos e Auditoria Interna.

O Comitê tem entre as suas responsabilidades o questionamento das atividades de controle interno, com apresentação de opiniões alternativas e ações em caso de atos ilícitos; a garantia de alinhamento da Política de Gestão de Risco na Cooperativa; e assegurar o empenho das áreas no tratamento das não efetividades apontadas pela Auditoria Interna para efeito de mitigação de riscos.

Reuniões de Acompanhamento

GRI
G4-49

Alinhadas ao Sistema de Gestão Estratégica da Unimed Vitória, as análises críticas são apresentadas ao Conselho de Administração, à Diretoria Executiva e às Superintendências durante as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs), intercalando a Operadora e os Recursos Próprios.

Com a participação de todas as lideranças, essas reuniões seguem um cronograma anual e têm o objetivo de apontar os desvios entre os resultados e as metas e identificar os pontos críticos do Mapa Estratégico.

Na ocasião, são apresentados os resultados dos indicadores e os avanços dos projetos e das ações estratégicas. Cabe aos superintendentes reportarem o tema sob a sua responsabilidade, com o objetivo de avaliar o desempenho e a concretização das ações propostas junto ao Conselho de Administração e à Diretoria. Os resultados apresentados nesses encontros

fundamentam a tomada de decisão, visando garantir o objetivo da estratégia e o crescimento sustentável da Cooperativa.

Em 2013, foram realizadas 23 reuniões de Acompanhamento do Planejamento Estratégico. Deste total, nove APEs foram táticas, sete foram estratégicas com a Diretoria e sete com o Conselho de Administração.

GRI
G4-50

Nas APEs também são apresentados os resultados obtidos no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), para a tomada de decisões e correções, visando à melhoria contínua, à conformidade e à melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente.

Sistema de Gestão da Qualidade

Em 2013, foram realizadas auditorias em 40 áreas dentro do Sistema de Gestão da Qualidade. Dos 172 apontamentos auditados, 65 (38%) foram considerados ações eficazes; 21 (12%) ineficazes; e 86 (50%) em tratamento.

Dentro das ações preventivas e corretivas, foram promovidos cinco Fóruns da Qualidade com a Presidência, a Diretoria de Recursos Próprios (Direp) e com as Superintendências e suas equipes de gestores da Operadora e dos Recursos Próprios. Entre as pautas abordadas, destacam-se a situação das ocorrências, a apresentação das pendências, o índice de adesão às atividades propostas pela Qualidade e o Report das Auditorias. Em 2013, foram 403 ações preventivas e 227 corretivas.

Indicadores de Processos

A Unimed Vitória conta com um Sistema de Medição de Desempenho Organizacional (SMDO). Trata-se de um conjunto de indicadores estruturados com a finalidade de auxiliar a tomada de decisão e a execução de ações que permitam à Organização corrigir seus rumos entre o caminho atual e desejado. Em 2013, totalizaram 562 Indicadores de Processo, sendo 154 (27,4%) que desdobram a Estratégia e 408 (72,6%) Operacionais.

O indicador é uma função que permite obter informações sobre características, atributos e resultados de um produto, processo ou sistema, ao longo de uma série histórica.

Atualmente, são medidos três tipos de indicadores na Cooperativa:

- **Indicadores Estratégicos:** Informar quanto a Organização se encontra na direção da consecução de sua visão, refletindo o desempenho em relação aos fatores críticos e de sucesso.
- **Indicadores Operacionais que Desdobram a Estratégia:** São indicadores operacionais que monitoram os processos realizados cotidianamente com foco no alcance dos resultados propostos para os indicadores estratégicos. Estão relacionados aos programas da Estratégia.
- **Indicadores de Controle e Medição:** São indicadores operacionais que não possuem meta. São utilizados somente para acompanhamento pela área responsável.

Como complemento de todas as ações de gestão de riscos, a Diretoria Executiva se reúne semanalmente para discutir temas relevantes, com a participação dos superintendentes e de um representante do Conselho de Administração. Nesses encontros, são realizadas simulações para avaliar os impactos de cada indicador nos resultados finais da Cooperativa e estabelecidas premissas visando alcançar as metas e garantir o equilíbrio da Organização.

Remuneração do mais alto grau de governança e executivos seniores

GRI
G4-S1
G4-S3

Além de uma remuneração fixa com base no número de consultas, que é atualizada, mantida e aprovada em Assembleia Geral Ordinária (AGO), os membros da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e do Conselho Técnico atuam como sócios da Cooperativa e recebem um valor determinado de produção referente às consultas e procedimentos que realizam nos clientes da Unimed Vitória.

Já os superintendentes têm a remuneração definida de acordo com o Plano de Cargos e Salários da Cooperativa, já que eles são contratados em regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Os pagamentos de rescisão também são feitos conforme a CLT.



Por se tratar de uma Cooperativa, para a Alta Governança, não são praticadas a remuneração baseada em ações, assim como também não se aplicam remunerações por desempenho, bônus, ações exercíveis ou diferidas, bônus de atração e *clawbacks*. A Unimed Vitória não tem políticas de bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento.

Também não se aplicam os benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais Alto Órgão de Governança, altos executivos e todos os demais empregados.

O desempenho da política de remuneração da Alta Governança está ligado ao valor da consulta. Neste caso, o aumento do salário dos conselheiros e da Alta Governança depende da melhoria do valor das consultas. Não existem outros impactos diretos sobre a remuneração.

Política de Remuneração

A Política de Remuneração praticada pela Cooperativa se divide em três áreas distintas: remuneração dos colaboradores, dos cooperados e da rede prestadora.

GRI
G4-S2

Remuneração dos Colaboradores –

A remuneração dos colaboradores segue o Programa de Gestão por Competências, que inclui o Plano de Cargos e Salários da Unimed Vitória, formulado com base na metodologia HayGroup, utilizada como critério para promoção e definição da hierarquia dos cargos e da remuneração.

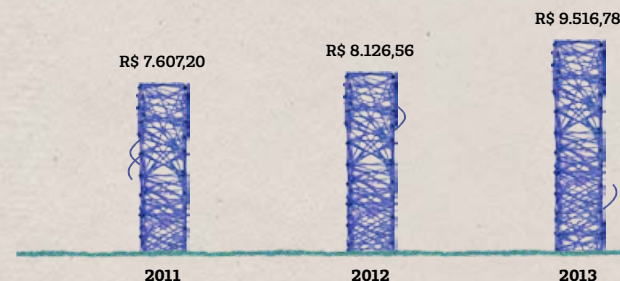
Com o desenvolvimento continuado do programa na Cooperativa, as descrições são revisadas sempre que necessário, considerando as mudanças ocorridas em cada cargo e tendo como referência o mapeamento, a identificação e a validação das competências.

A planilha de cargos do respectivo plano também é revisada com base em pesquisas salariais de mercado na área de atuação da Unimed Vitória (ramo e região). Em 2013, foram realizadas revisões de atualização e alinhamento.

Remuneração dos Cooperados – A remuneração dos cooperados é feita por consulta médica, que tem um valor estipulado previamente, de acordo com o faturamento da Cooperativa e com os custos operacionais. Quanto maiores forem a sinistralidade e os custos operacionais, menores serão os resultados para remunerar os sócios cooperados, impactando diretamente no valor da consulta.

A remuneração dos procedimentos realizados (cirurgias e honorários médicos) segue os valores descritos na Tabela de Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) com um índice deflator. A definição do valor é feita pela Diretoria Executiva, com base no desempenho econômico-financeiro, e discutida regularmente nas Assembleias Gerais.

GANHO MÉDIO DO COOPERADO



Remuneração da Rede Prestadora – A remuneração da rede prestadora é composta por pagamentos de procedimento, honorários médicos, material e medicamentos, e diárias, seguindo os padrões da ANS e de toda legislação, e garantindo as cláusulas de segurança e de responsabilidade social e ambiental.

Proporção salarial

GRI
G4-S4
G4-S5

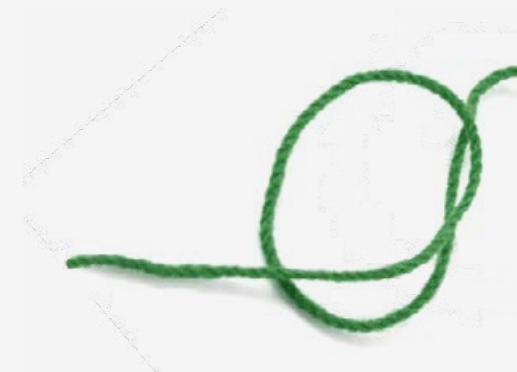
A proporção salarial entre o total anual do indivíduo mais bem pago da Unimed Vitória e a média salarial anual dos demais colaboradores é de 7%. Em relação ao crescimento salarial do percentual anual, o aumento também foi de 7% para ambos. A Cooperativa encerrou o mês de dezembro de 2013 com 203 colaboradores a mais do que em dezembro de 2012, em que houve uma proporção de 4% de aumento da média salarial anual dos colaboradores de 2012 para 2013. Vale ressaltar que, por ser uma Cooperativa, os sócios da Unimed Vitória recebem um valor variável, de acordo com a sua produção (quantidade de consultas e procedimentos). Por essa razão, a comparação salarial entre o indivíduo mais bem pago e os demais considera apenas os colaboradores contratados em regime de CLT.

Processos de seleção seguem o princípio da diversidade

GRI
G4-40

Nos processos de seleção, as questões da diversidade são consideradas em razão dos princípios do cooperativismo de "adesão voluntária e livre" e "gestão democrática", que estabelecem a equidade entre seus membros. O princípio de Adesão Voluntária diz que "as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas". Já o princípio de Gestão Democrática afirma que "as cooperativas são organizações democráticas, com participação ativa de seus membros, independente do gênero".

CATEGORIA ECONÔMICA



Cuidando do negócio com sustentabilidade e garantindo os resultados

No ano de 2013, a saúde suplementar no Espírito Santo e no Brasil foi marcada por um grande número de fusões, aquisições de carteiras e desaparecimentos de operadoras, o que influenciou significativamente o desempenho econômico e financeiro das organizações. Em meio a este cenário, a Unimed Vitória manteve a sustentação do seu negócio, constituiu suas reservas técnicas (ativos garantidores) e cumpriu todas as exigências regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

GRI
G4-EC1

Para apresentar o seu resultado econômico-financeiro, a Unimed Vitória segue regras do IFRS – International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil), que também considera as premissas da ANS. As operações da Cooperativa estão limitadas à área geográfica definida pela Unimed do Brasil de acordo com vários critérios. Por este motivo, a Organização não considera significativo o valor econômico gerado e distribuído separadamente no nível de país, região ou mercado.

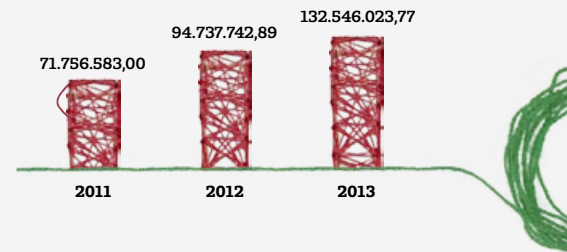
RESULTADO

Nosso esforço faz parte do
bem-estar de todos.

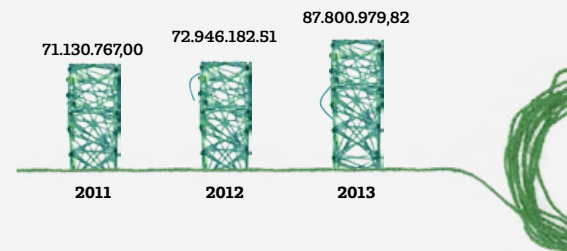
Estratégia certa garante bons resultados

A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional bruta de R\$ 816.598.707,20. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 624.026.074,55 e as despesas operacionais somaram R\$ 80.381.944,24. A Cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 84.315.236,99 com despesas administrativas e R\$ 7.539.112,56 com outras despesas operacionais. O resultado total da Cooperativa foi de R\$ 11.749.246,33 ficando à disposição da AGO R\$ 4.256.922,08 depois da destinação dos fundos obrigatórios. O valor total dos salários pagos foi de R\$ 53.688.749,99 e o de benefícios de R\$ 9.103.860,71.

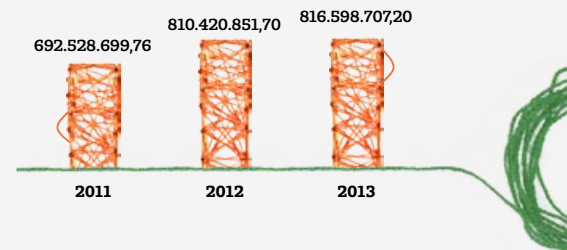
PROVISÕES TÉCNICAS (R\$)



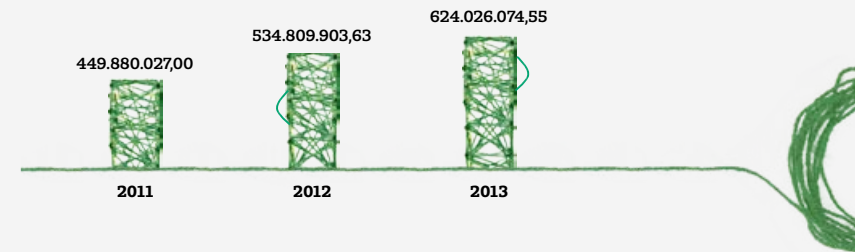
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$)



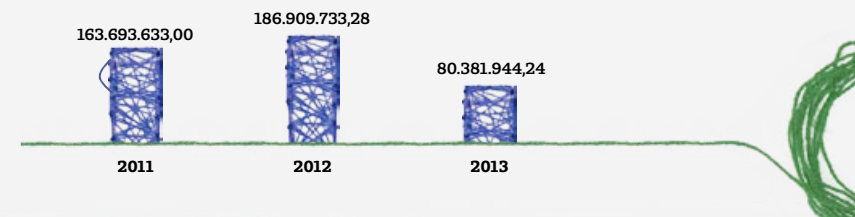
RECEITA OPERACIONAL BRUTA (R\$)



CUSTO ASSISTENCIAL LÍQUIDO (R\$)



DESPESAS OPERACIONAIS (R\$)



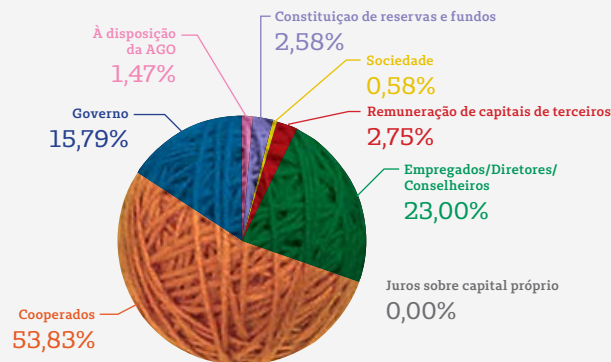
Nota explicativa: A partir de janeiro de 2013, por força de normatização da ANS, através da RN 314/12, e de alterações da RN 322/13, as operações do Intercâmbio Eventual Vendido passaram a ser reconhecidas em contas patrimoniais e não mais em contas de resultado como até 2012. Consequentemente, o faturamento do Intercâmbio Eventual Vendido e os respectivos custos dos atendimentos, incluindo a produção paga aos cooperados, não estão refletidos na apuração do valor adicionado a distribuir e na distribuição da riqueza."

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 2013, a DVA registrada foi de R\$ 290.199.688,19, contra R\$ 307.712.931,67 em 2012. A redução no valor se deve às alterações que começaram a valer a partir de janeiro de 2013, com a Resolução Normativa 314/12 e as alterações na Resolução Normativa 322/13, ambas da ANS. Em função das normatizações, as operações de intercâmbio eventual vendido passaram a ser reconhecidas em contas patrimoniais e não mais em contas de resultado, como era feito até 2012. Consequentemente, o

faturamento do intercâmbio eventual vendido e os respectivos custos dos atendimentos, incluindo a produção paga aos cooperados, não estão refletidos na apuração do valor adicionado a distribuir e na distribuição da riqueza.

Os cooperados receberam R\$ 156.211.480,11 do valor gerado, enquanto aos colaboradores foram alocados R\$ 66.769.726,18. As sobras do exercício, de R\$ 4.256.922,08, já deduzida a destinação para os fundos obrigatórios, terão destinação definida pela Assembleia Geral Ordinária, órgão máximo de governança da Unimed Vitória, com a votação de médicos cooperados. Confira as informações completas no gráfico:



Impactos Econômicos Indiretos

GRI
G4-EC8

A saúde suplementar, assim como diversos segmentos da economia, é suscetível de produzir e sofrer impactos econômicos indiretos. Em 2013, a movimentação de mercado, caracterizada, principalmente, pela quebra de muitas operadoras, refletiu nos negócios da Unimed Vitória.

Esta crise no mercado de saúde suplementar foi ocasionada, especialmente, pelos baixos preços estabelecidos pelas operadoras, assim como pelo não cumprimento de normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por muitas delas, o que resultou na decretação do regime de direção fiscal ou técnica, na suspensão da venda de produtos e, em alguns casos, em alienações compulsórias de carteira, com consequente decretação de liquidação extrajudicial.

A Unimed Vitória, por sua vez, manteve a sustentação do seu negócio, consequência de um trabalho de muitos anos da Cooperativa e de decisões acertadas da gestão, que, muitas vezes, sacrificou a remuneração do cooperado para cumprir as exigências da ANS.

Impactos da movimentação de mercado

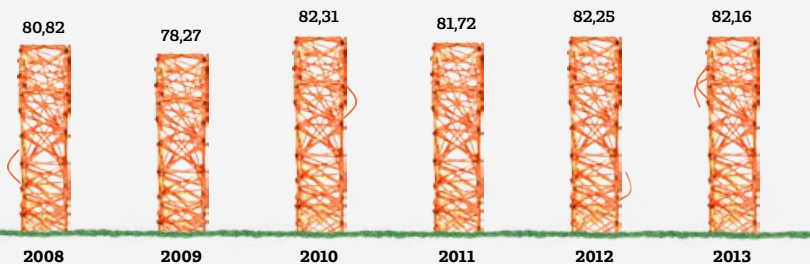
A falência de muitas operadoras não fez com que a frequência de utilização dos serviços de toda a cadeia da Unimed Vitória aumentasse, mantendo a sinistralidade da Cooperativa em torno de 82%, em 2013 – sinistralidade esta que continua sendo o grande desafio da Organização. Apesar disso, muitos contratos que haviam deixado a Unimed Vitória retornaram, já que a concorrência não conseguiu manter o atendimento das especialidades.

Sinistralidade

A sinistralidade é o resultado obtido na relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora em um determinado período. O índice de sinistralidade é expresso em percentual e pode ser o principal indicativo de viabilidade econômica da carteira de cliente na operadora, onde, quanto maior for a representatividade da despesa nesta relação, maior será a sinistralidade e provavelmente menor será o resultado econômico da carteira na operadora.

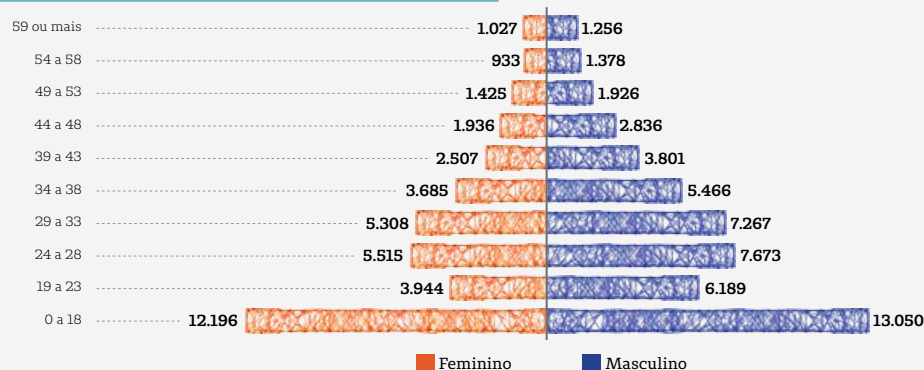
É considerada como despesa assistencial, a soma de todos os custos reconhecidos pela operadora na prestação de serviços médicos (consultas, exames, cirurgias, entre outros) e na disposição de insumos hospitalares (materiais, medicamentos, órteses e próteses, taxas de serviços, hotelaria, transportes e acomodações especiais, entre outros) necessária à assistência a saúde do cliente, seja este realizado ou utilizado em sua rede própria ou não.

SINISTRALIDADE (EM %)

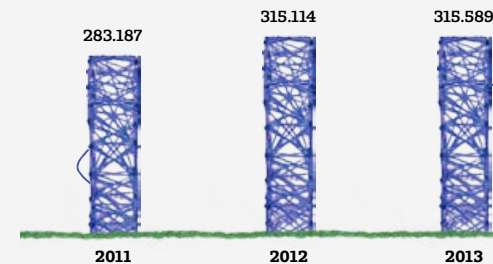


Essa movimentação ainda refletiu em uma mudança no perfil de atendimentos e no perfil da própria carteira de clientes, que passou a ser mais jovem. Como utiliza menos os serviços de atendimento à saúde, a manutenção dessa faixa etária na Cooperativa equilibra a base do negócio, permitindo um excedente de recursos para manter a carteira de clientes que está envelhecendo e permitindo que as cotas continuem saudáveis.

DISTRIBUIÇÃO DE NOVAS VIDAS POR SEXO E FAIXA ETÁRIA



NÚMERO DE CLIENTES



O saldo final de toda essa movimentação de mercado para a Unimed Vitória, em 2013, foi um superávit de 757 vidas na carteira de clientes da Cooperativa – saíram 98.033 vidas e entraram 98.790. O número não configura um crescimento efetivo durante o ano, mas deve-se, sobretudo, ao enxugamento da carteira feito pela própria Unimed Vitória, com o objetivo de manter a sua sustentabilidade.

Regulamentações produzem efeitos nas finanças da Cooperativa

Durante o ano de 2013, a Unimed Vitória viu aumentar seu custo assistencial devido à ampliação do rol de procedimentos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O aumento das despesas da Cooperativa ocorreu sem que houvesse a devida contrapartida na contraprestação do usuário (reajuste no valor do plano).

Enquanto a ANS determinou um reajuste de 9,04% para os contratos Individual/Familiar, a Assessoria Atuarial (Assat) da Unimed Vitória, responsável por estudar e definir os valores dos planos, estimou uma necessidade de reajuste de 23,45% para que esses contratos alcançassem a sinistralidade ideal, definida em 75,12%.



Com a Unimed Odonto foi realizada uma importante negociação no aspecto financeiro para a manutenção da segurança e do padrão de atendimento."

Outra iniciativa da ANS que impactou nas atividades e nas finanças da Cooperativa foi a regulamentação dos planos odontológicos com as mesmas provisões técnicas já exigidas para os planos de saúde. Como solução, o Sistema Unimed criou a Unimed Odonto, que passou a receber as carteiras odontológicas, a fazer a administração e a pagar comissão para as cooperativas que repassassem suas carteiras odontológicas.

Devido à mudança, a Unimed Vitória negociou as 42 mil vidas de sua carteira transferindo efetivamente 46 mil vidas por meio do ato não cooperativo, recebendo R\$ 14 milhões da Unimed Odonto em 2013. A negociação foi importante no aspecto financeiro e para a manutenção da segurança e do padrão de atendimento aos clientes Unimed Vitória.

Vitória judicial

A Unimed Vitória conquistou uma grande vitória em primeira instância na Justiça, que impactou significativamente nas finanças da Organização. Durante dez anos, a Cooperativa defendeu-se judicialmente de ações movidas pelos municípios de Guarapari e Vila Velha por entender que não deveria recolher o Imposto Sobre Serviços (ISS) para os referidos municípios, realizando o recolhimento tão somente onde se encontra localizada sua sede, qual seja, em Vitória.

Benefícios fiscais são destinados a projetos para a sociedade

GRI
G4-EC4

A estrutura acionária da Unimed Vitória é formada apenas por médicos cooperados, não havendo a participação de governos. A Cooperativa, contudo, tem utilizado do benefício da renúncia fiscal por parte de governos, para investir em projetos de interesses da sociedade.

Em forma de renúncia fiscal do município de Vitória, onde está situada a sede da Unimed Vitória, a Cooperativa destinou, em 2013, R\$ 138 mil do Imposto Sobre Serviço (ISS) para investimentos em cultura, por meio da lei de incentivo municipal, a Lei Rubem Braga, o que beneficiou seis projetos.

Já no âmbito federal, por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), a Organização viabilizou recursos da ordem de R\$ 240 mil, sendo R\$ 160 mil para a Lei Rouanet, para a continuidade do Circuito Unimed de Teatro; R\$ 40 mil para a Lei do Esporte, beneficiando o projeto Arremessando para o Futuro, do Instituto Viva Vida; e R\$ 40 mil para o Fundo para a Infância e a Adolescência (FIA), através do Concelho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vitória (Concav).

Da Lei do Bem, do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), a Cooperativa teve viabilizado o benefício fiscal no valor de R\$ R\$ 223.650,52. Todos esses benefícios foram aplicados na região de atuação da Cooperativa, dentro do próprio País, por meio do Instituto Unimed.

Salário-mínimo e remuneração

GRI
G4-ECS

A remuneração* do cooperado é composta pelo valor da consulta e/ou consulta de intercâmbio, pela remuneração por procedimentos médicos realizados e pelo ordenado pela atuação em hospitais. Esses valores são definidos a partir do resultado financeiro de toda a operação da Cooperativa, e, no caso do valor da consulta de intercâmbio, é definido pelo Sistema Unimed. O valor total da menor produção do cooperado corresponde a 10 consultas, conforme previsto no Estatuto Social da Cooperativa, que, em 2013, representou o valor de R\$ 600,00, enquanto o valor total da maior produção chegou a R\$ 1.035.405,05.

Já os colaboradores, como são contratados em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), estão sujeitos às regras do salário-mínimo empregado nacionalmente. Em 2013, esse valor foi de R\$ 678,00, de janeiro a dezembro, de acordo com o disposto no Decreto nº 7.872/2012, que regulamenta a lei 12.382/11, que dispõe sobre o valor do salário-mínimo e a sua política de valorização de longo prazo.

A tabela a seguir apresenta a variação entre o salário mais baixo por gênero nas unidades operacionais da Unimed Vitória e o salário-mínimo.

Gênero	Número de colaboradores	% Qtde X Função X Gênero	Salário	Variação Salário Mensal X Salário-mínimo
Feminino	15	25%	R\$ 1.356,00	50,00%
Feminino	1	2%	R\$ 1.625,32	41,71%
Masculino	37	62%	R\$ 1.356,00	50,00%
Masculino	7	12%	R\$ 1.625,32	41,71%

* A Unimed Vitória considera todas as suas unidades operacionais importantes. Nelas, o público interno é formado por colaboradores e cooperados.

Valorizando os profissionais

GRI
G4-EC6

Os membros da Alta Direção das unidades da Unimed Vitória são formados por integrantes da Diretoria Executiva, dos conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Social, Conselheiro Consultivo, do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), e por superintendentes e gerentes, todos já descritos anteriormente no capítulo sobre governança.

Os membros da Alta Direção são contratados preferencialmente na comunidade local, ou seja, no mercado de atuação da Cooperativa. Eles são médicos cooperados, que atuam na área de abrangência da Organização e são eleitos em assembleia pelos próprios cooperados, nos casos dos conselhos.

Para fazer a contratação de superintendentes e gerentes, a Unimed Vitória avalia cadastros do banco de dados da Organização, disponível à população para registro de currículo via portal eletrônico. O recrutamento também é realizado por meio de empresas especializadas, em um processo isento e que leva em conta as peculiaridades de cada cargo.

Do total desses executivos contratados, 35,48% são capixabas, 20% residem no Espírito Santo há mais de 10 anos e 45,16% foram recrutados externamente, em função da não identificação no mercado local de profissionais preparados com o perfil para atuar no segmento de saúde, que possui inúmeras especificidades. A Cooperativa considera todas as suas unidades operacionais como importantes.

Impactos em decorrência de mudanças climáticas

GRI
G4-EC2

De um modo geral, a saúde da população é impactada por mudanças climáticas. No que concerne à população capixaba, 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 Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação financeira dos impactos e, por isso, não identifica os riscos ou oportunidades gerados em função desses resultados. Deste modo, não é possível aferir com precisão a incidência das doenças em função das mudanças climáticas.



Problemas respiratórios, dengue e doenças infectocontagiosas impactam a utilização do plano de saúde."



CUIDADO

Com mais carinho
vamos mais longe.



CATEGORIA AMBIENTAL

Cuidado com o meio ambiente: uma característica da Unimed Vitória

O aspecto ambiental é tratado com seriedade e estratégia pela Unimed Vitória, com a Cooperativa buscando reduzir ao máximo os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente. Em 2013, o Planejamento Estratégico da Organização abordou essa questão, especialmente por meio da estruturação de projetos e ações ambientais internas, alinhadas às melhores práticas aplicadas ao setor da saúde. Essa atuação é norteadas pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas, e visa, entre outros objetivos, motivar colaboradores, clientes e parceiros a serem agentes multiplicadores de boas práticas ambientais.

GRI
G4-EN31

Em 2013, a Cooperativa investiu R\$ 52.810,12 em questões ambientais. Contudo, a Unimed Vitória entende que ainda há um extenso caminho a ser percorrido, já que a promoção da gestão ambiental de uma Organização constitui um significativo desafio frente às rápidas mudanças no mundo contemporâneo.



O Centro de Pesquisa, Estudo e Conservação de Bromélias conta com o patrocínio da Cooperativa

Ao longo dos últimos anos, a Unimed Vitória tem empreendido esforços para estruturar um Sistema de Gestão Ambiental em todas as suas unidades. De forma gradual, esse sistema vem sendo organizado. Desde o ano de 2003, a Cooperativa possui uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Constituída por membros de todas as unidades, tem como objetivo normatizar as questões que dizem respeito ao gerenciamento de resíduos. Em 2013, a Comissão desenvolveu um novo layout de identificação das lixeiras da Unimed Vitória, com ilustrações que exibem o tipo de resíduo que deve ser descartado em cada uma delas – secos, úmidos, infectantes e químicos.

O público interno da Cooperativa recebe atenção quando o assunto é responsabilidade ambiental. A Organização desenvolve o programa Colaborador Sustentável, no qual realiza o Projeto de Ecoeficiência, que orienta os colaboradores sobre a importância do consumo consciente da água, energia e papel e o correto descarte dos resíduos. Durante o ano de 2013, foram promovidas quatro palestras com debate

dos temas Energia e Resíduo. As apresentações ocorreram na Sede Administrativa e no Hospital Unimed.

Durante a Semana do Meio Ambiente, foram realizadas quatro intervenções lúdicas nas unidades, com apresentação de peças teatrais sobre os diferentes tipos de resíduos e a maneira correta de descartá-los. Também foi exibido um vídeo falando da importância de separar os resíduos secos para a reciclagem. Foram oferecidas três oficinas de material reciclável, onde os colaboradores confeccionaram brinquedos que foram distribuídos para crianças internadas durante as ações do projeto A Turma do Dr. Unimed.

A Cooperativa promoveu ainda a campanha da Calculadora de CO₂, motivando os colaboradores a preencherem uma planilha com informações sobre o trajeto percorrido no deslocamento para o trabalho.

No total, foram seis campanhas de mobilização dos colaboradores na área ambiental.

A Unimed Vitória possui ainda um contrato com a Federação das Empresas de Transporte do Espírito Santo (Fetransportes) para a execução do Programa Despoluir/ES. O objetivo é estimular a adoção de normas ambientais relativas às emissões de poluentes por veículos, máquinas e equipamentos próprios movidos a diesel, ampliando a regularização ambiental da frota operante na prestação dos serviços indispensáveis às atividades da Cooperativa e apoiando o uso de energia limpa.

As medições são feitas por um técnico do Programa Despoluir/ES, que utiliza o opacímetro, equipamento que mede a quantidade de material particulado (fumaça preta) emitido por veículos a diesel. Através das avaliações, os profissionais monitoram a frota para controlar a quantidade de poluição no ar e adequar esses veículos às exigências do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Os veículos e equipamentos aprovados nos testes de fumaça preta recebem o Selo Despoluir de Eficiência Energética, que tem validade de três meses. Como resultado deste trabalho, em 2013, a Unimed Vitória recebeu o prêmio Fetransportes de Qualidade do Ar (Prêmio QualiAR), por obter a aprovação de seus veículos e máquinas movidos a diesel nos testes de emissão de gases poluentes.

Em mais uma iniciativa, desta vez voltada para o público externo, a Unimed Vitória patrocinou o Centro de Pesquisa, Estudo e Conservação de Bromélias, em 2013. O programa leva as crianças de escolas públicas da Serra para o Parque da Cidade, onde elas vivenciam uma aula bem diferente ao ar livre, em contato direto com diversas espécies de bromélias e de plantas nativas da Mata Atlântica, além de caminharem em uma área que representa o ecossistema de restinga. O programa contemplou 282 crianças em 2013.

“Durante a Semana do Meio Ambiente, foram realizadas quatro intervenções lúdicas nas unidades, com apresentação de peças teatrais sobre os diferentes tipos de resíduos e a maneira correta de descartá-los.”

Materiais

GRI
G4-EN1

Por ser uma cooperativa prestadora de serviços de saúde, a Unimed Vitória origina uma série de materiais pertinentes ao negócio. Porém, o de maior controle da Organização é o cartão de identificação de planos de saúde, que é substituído anualmente por um novo. Em 2013, foram emitidos 214.103 cartões para clientes, o que corresponde a 1.070 Kg do produto. Para a redução do impacto gerado, existe uma iniciativa interna de coleta dos cartões dos colaboradores e clientes, que serão encaminhados para a reciclagem.

A Unimed Vitória ainda não estabeleceu uma forma de mensurar em quantidade os materiais utilizados na prestação de serviço, por envolverem milhares de itens de diferentes fornecedores e origens, e unidades de medidas distintas, características do setor de alta complexidade em que a Cooperativa está inserida. Por outro lado, está em fase de aprimoramento o processo de descarte do resíduo gerado, buscando superar esse desafio.

Quanto aos insumos reciclados utilizados na prestação de serviços, a Organização entendeu não ser viável realizar esse levantamento, após uma análise do setor de Compras. Razão pela qual não é possível mensurar o percentual desses produtos.

Energia

GRI
G4-EN2

Na Unimed Vitória, é feito um monitoramento mensal para o controle dos indicadores de consumo de energia. Um representante de cada unidade predial fica responsável pela coleta de dados, que são compilados e centralizados na área de Sustentabilidade, por meio de uma tabela. Todas as unidades da Cooperativa são monitoradas, com exceção do Personal Vila Velha, cuja energia está embutida no aluguel.

A energia elétrica utilizada pela Organização é proveniente da concessionária responsável pelo abastecimento da região, a EDP Escelsa. Essa energia é originária de hidroelétricas, ou seja,

GRI
G4-EN3



de fontes renováveis. Para o cálculo do consumo, utilizou-se o fator de conversão em Gigajoule (GJ).

Em 2013, a Cooperativa consumiu um total de energia elétrica de 6.925,664 Kw/h, ou 24932,3904 GJ. Já o consumo de diesel para suprir os geradores e carros do Almojarifado e SOS Emergências Médicas foi de 102.728 litros, ou 3,26058672 GJ. A Organização não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

Tipo de combustível	Consumo
Energia elétrica (renovável)	6.925,664 Kw/h*
Gasolina	85.068 Litros**
Diesel (não renovável)	102.728 Litros***

* Energia elétrica consumida: 24932,3904 Gigajoule (GJ).

** Gasolina consumida: 2,445705 Gigajoule (GJ).

*** Diesel consumido: 3,26058672 Gigajoule (GJ).

GRI
G4-EN4

O consumo de energia fora da Unimed Vitória é realizado por meio do transporte de seus colaboradores para ir e vir do trabalho e por viagens aéreas corporativas. Mensalmente, o valor das viagens é mensurado a partir de indicadores de consumo enviados pela agência de viagem contratada. Em 2013, os profissionais da Organização percorreram 604.253,59 milhas com viagens aéreas, com dispêndio de

R\$ 973.121,23. Não foi possível, contudo, calcular o gasto com viagens aéreas em Gigajoule, devido a complexidade em obter estes dados, diferenças entre modelo de aeronaves e densidade do ar.

Como forma complementar para a obtenção de informações, a Unimed Vitória realizou uma campanha com o objetivo de avaliar as emissões de gás carbônico (CO₂) através do trajeto de seus colaboradores. Durante a campanha, eles preencheram uma tabela onde indicavam o meio de transporte, a quantidade de vezes que utilizou e a distância do trajeto. A Unimed Vitória não conseguiu atingir 100% dos colaboradores e, por isso, fez uma média a partir das informações repassadas apenas pelos que participaram da campanha.

GRI
G4-ENS

Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da Organização dividida pelo número de colaboradores, obtendo-se o resultado de 3282,305 Gigajoule (GJ).

Crescimento sustentável

O consumo de energia em 2013 registrou um aumento quando comparado ao ano anterior. O acréscimo, entretanto, foi considerado pequeno em relação a 2012. A base de informações mostra que, em 2012, a Organização despendeu R\$ 2.465,686,15 com energia elétrica, enquanto em 2013 esse valor foi de R\$ 3.232.966,43. É importante relatar, ainda, que, em 2013, a Unimed Vitória aumentou de 13 para 18 o número de unidades monitoradas quanto ao consumo de energia.

A Cooperativa também buscou reduzir esse consumo por meio de projetos e campanhas. O Projeto Sinal de Videoconferência, com a realização de reuniões e conferências por meio de vídeo, teve resultados positivos. Somente em 2013, foram 101 videoconferências, com participação de 285 pessoas, entre cooperados e colaboradores. Esse número foi bem superior a 2012, quando foram realizadas 64 videoconferências, com 189 participantes.

GRI
G4-EN6
G4-EN7

O Programa Colaborador Sustentável foi mais uma iniciativa com foco no consumo consciente, estimulando o uso dos recursos naturais de maneira racional e motivando as equipes a adotarem boas práticas também em casa. Foram tratados temas, como: uso consciente da energia e da água, descarte correto de resíduos sólidos e consumo adequado de papel.

Água

GRI
G4-EN8

Em 2013, a Unimed Vitória monitorou 12 de suas unidades, que consumiram 54.109m³ de água. As unidades monitoradas foram: Sede Administrativa; Hospital Unimed; Viver Unimed; Unimed Oncologia; Unimed Diagnóstico; Personal Vitória; Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV) Camburi, Santa Lúcia e Laranjeiras; Loja de Atendimento Reta da Penha; Almojarifado e Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU).

Em 2012, essa aferição foi realizada apenas em nove unidades, que registraram um consumo de 53.957m³ de água. Com três unidades a mais sendo consideradas, a Cooperativa avaliou uma redução significativa no consumo de água no período.

A Organização não possui mecanismos para monitorar o abastecimento e o consumo de água

em todas as suas unidades. Isto porque algumas delas estão instaladas em condomínios com taxas fixas a serem pagas, já tendo inclusos os custos com o produto. É o caso dos Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV) Campo Grande, Vila Velha e Guarapari; Medicina Ocupacional; Loja de Atendimento Camburi; Personal Serra e Personal Vila Velha.

Toda a água consumida pelas unidades da Cooperativa é comprada da Companhia Espírito Santense de Abastecimento (Cesan), responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgotos na região. Por ser apenas usuária dos serviços da Cesan, a Cooperativa não possui mecanismos para aferir sobre fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água. A Unimed

GRI
G4-EN9

GRI
G4-EN10

Vitória também não recicla, nem reutiliza a água, sendo zero o percentual e o volume total de água reciclada e reutilizada pela Cooperativa.

GRI
G4-EN26

As unidades da Unimed Vitória estão localizadas em regiões que possuem rede pública de coleta e tratamento de esgoto. Toda a água descartada pela Cooperativa é tratada pela empresa responsável pela captação, pelo tratamento e pela distribuição de água, além da coleta e do tratamento de esgotos na região. Por não ter controle do processo, uma vez que o descarte é feito pela concessionária local, a Organização não consegue aferir o quanto são afetados dos habitats aquáticos ou corpos d'água.

Emissões

Em 2012, a Cooperativa adotou uma ferramenta para identificar a emissão de gás carbônico (CO₂), disponibilizada pela Unimed do Brasil, a Calculadora de CO₂. Por meio do instrumento, ao final de um ano de monitoramento, é gerado um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela Cooperativa e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores. Esse controle é operacional, com um colaborador de cada unidade da Unimed Vitória, que envia mensalmente dados das emissões ao setor responsável por sua compilação.

GRI
G4-EN15
G4-EN16



“Ao final de um ano de monitoramento, é gerado um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela Cooperativa e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores.”

Ao final de um ano, a calculadora identifica a quantidade de emissões inerentes ao negócio da Cooperativa naquele período, provenientes de operações próprias ou controladas pela Organização (escopo 1) ou por emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (escopo 2). O instrumento calcula somente as emissões de CO₂, e, por este motivo, os demais gases de efeito estufa não são avaliados pela Cooperativa.

As emissões estão discriminadas na tabela a seguir:

Escopo 1	Toneladas de CO ₂
Combustão Estacionária Direta	0,17
Combustão Móvel Direta (Diesel)	0,11
Ar-condicionado	0,58
Escopo 2	Toneladas de CO ₂
Energia Elétrica	0,45

GRI
G4-EN17

Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3) são produzidas no trajeto dos colaboradores – viagens aéreas corporativas e pelo deslocamento de ida e volta do trabalho – e por meio dos resíduos orgânicos gerados na Cooperativa. Em 2013, essas emissões chegaram a 107,94 toneladas de CO₂ com viagens aéreas; 2,19 toneladas de CO₂ com o meio de transporte que o colaborador

utiliza para ir e vir do trabalho; e 0,12 tonelada de CO₂ com emissões advindas de resíduos orgânicos gerados pelo Hospital Unimed.

Estes dados também foram obtidos por meio da Calculadora de CO₂, que computa somente este tipo de gás. A metodologia adotada foi a mesma citada anteriormente. Porém, um representante da agência de viagem contratada pela Cooperativa fica responsável por enviar mensalmente os dados para o setor da Sustentabilidade. Já para os trajetos de ir e vir para o trabalho que seus colaboradores realizam, foi feita uma campanha interna. As emissões biogênicas de CO₂ não foram relatadas, pois as atividades desenvolvidas pela Cooperativa não geram esse tipo de emissão.

GRI
G4-EN18

Para avaliar a intensidade de emissões de gases de efeito estufa em 2013, a Unimed Vitória utilizou como base as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) e, para isso, avaliou o consumo de energia

elétrica dentro da Organização em toneladas métricas de CO₂ dividida pelo número de colaboradores. O índice calculado foi, então, de 0,213 Kg de CO₂ emitido por colaborador.

Como a adoção efetiva da Calculadora de CO₂ pela Unimed Vitória foi realizada somente em 2012, a Cooperativa ainda trabalha para o aprimoramento do controle dos dados gerados pela ferramenta. Por este motivo, não há condições de mensurar o volume de reduções de emissões de gases de efeito estufa obtidas através de suas iniciativas, aperfeiçoamento de medições a ser alcançado nos próximos anos.

Em relação à emissão de substâncias destruidoras da Camada de Ozônio, como CFC-11, NO_x ou SO_x, a Organização não possui fontes diretas de emissão, com exceção do ar condicionado, cuja quantidade emitida é considerada irrelevante.

GRI
G4-EN19

GRI
G4-EN20
G4-EN21

Reflorestamento

Para fortalecer as práticas sustentáveis e contribuir para a preservação da Camada de Ozônio e do Meio Ambiente em geral, a Unimed Vitória trabalha com a campanha “Amor ao Verde”, sendo parceira do Projeto Florestas do Futuro, da Fundação SOS Mata Atlântica. A iniciativa consiste em plantar uma árvore para cada cliente que optar pelo recebimento de suas faturas via e-mail. O objetivo é reflorestar áreas de mata ciliar protegidas por lei e que contribuam para a conservação da água e para o incremento da biodiversidade. Em 2013, 199 clientes aderiram ao “Amor ao Verde”, obtendo-se um total de 4.903 desde o início da campanha em julho de 2010.

Efluentes e resíduos

GRI
G4-EN22) Após ser utilizada, 100% da água descartada pela Unimed Vitória é considerada esgoto doméstico, sendo direcionada para a rede de esgoto e tratamento da Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan). Em 2013, o volume de água descartada foi de 54.109 m³, contabilizando o dispêndio de R\$ 354.294,82.

Antes de ser encaminhado à Cesan, todo o esgoto gerado é direcionado para caixas de passagem e de gordura para, em seguida, ser lançado em uma fossa. O material passa, logo depois, por um filtro biológico, só assim sendo enviado para a rede pública da Cesan. A Cooperativa não tem controle sobre a qualidade dos efluentes descartados e seus impactos, sendo apenas usuária dos serviços prestados pela Cesan.

Todo o resíduo hospitalar gerado pela Unimed Vitória obedece rigorosamente às regras de separação, armazenamento e destinação previstas pela legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária

(Anvisa) e demais legislações vigentes. Em todas as unidades da Cooperativa existem locais de armazenamento temporário dos resíduos, até que estes sejam encaminhados para a destinação adequada. Não houve, no ano de 2013, nenhum registro de vazamentos significativos, nem contato com habitats protegidos.

GRI
G4-EN23
G4-EN25) O Hospital Unimed, em 2013, gerou 94.631 kg de resíduos comuns, 130.21 kg de resto-ingestão e 81.774 sacos de resíduos infectantes*. Os resíduos comuns produzidos pela Cooperativa foram recolhidos pelas prefeituras dos municípios onde se encontram as unidades. Os resíduos perigosos (infectantes e químicos) também são recolhidos e transportados pelas prefeituras, que possuem contrato com empresa licenciada e especializada em multitecnologias para o gerenciamento integrado de resíduos, responsável por realizar a sua incineração. A Unimed Vitória não importa ou exporta resíduos perigosos internacionalmente.

Outra destinação realizada foi a do óleo de cozinha recolhido na Cooperativa por meio de campanha interna para colaboradores. O material foi enviado a uma empresa especializada na reciclagem de óleo com a finalidade de produção de Biodiesel e Saponáceo. Em 2013, foram recolhidos 130 litros de óleo, e retornaram para a Cooperativa 12 litros de detergente de pia e nove pacotes de sabão em barra.

** A Unimed Vitória ainda não quantifica o peso de seus resíduos perigosos, pois realiza esta medição apenas por número de sacos de resíduos gerados.*

GRI
G4-EN24



Equipamentos que integram o PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, que dispensa o uso de películas e substâncias reveladoras químicas para impressão de exames de raio X



Produtos e Serviços

GRI
G4-EN27
G4-EN28

Por se tratar de uma prestadora de serviços de saúde, os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagens, e, portanto, não estão sujeitos à recuperação (0% de embalagens). As iniciativas voltadas à preservação e à mitigação de impactos ambientais, contudo, são diversas dentro da Organização, embora ainda não sejam mensuradas quantitativamente.

A Cooperativa estimula a reciclagem, o reaproveitamento e o uso racional dos recursos naturais por meio de campanhas dirigidas ao público interno e a clientes. A fim de reduzir o uso de copos plásticos descartáveis por seus colaboradores, a Organização disponibiliza o produto apenas em unidades que recebem clientes e cooperados. Já o colaborador é orientado a utilizar uma caneca própria e durável.

No Hospital Unimed, foi implantado o PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, que dispensa o uso de películas e substâncias reveladoras químicas para impressão

de exames 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.

Com a iniciativa, de 59.919 exames de raio X realizados na unidade em 2013, apenas 1.435 exames foram impressos, correspondendo a 2% do total. Isso reduziu a emissão de metano, amônia e metais pesados, como cromo e prata, no meio ambiente, que podem contaminar o solo e os lençóis freáticos quando descartados de forma indevida no lixo doméstico. A Organização também não utiliza no Hospital Unimed equipamentos que contenham mercúrio, substância altamente tóxica ainda presente em muitos hospitais brasileiros, tendo recebido, em 2011, Menção Honrosa do Programa Nacional de Mercúrio (ligado ao Ministério do Trabalho e Emprego).

Em 2013, a Cooperativa não registrou nenhuma multa ou sofreu sanções não monetárias em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

GRI
G4-EN29

Transporte

GRI
G4-EN30

No ano de 2013, uma campanha foi promovida pela Unimed Vitória com o objetivo de avaliar as emissões de gás carbônico (CO₂) através do trajeto de seus colaboradores. Com a inserção desses dados na Calculadora de CO₂, a Cooperativa pôde quantificar os impactos causados por esse trajeto. Participaram do programa 472 colaboradores (23%), e a média calculada foi de uma emissão de 2,19 toneladas de CO₂, considerando todos os colaboradores da Cooperativa.

Somente com vale-transporte para o deslocamento desses colaboradores, a Cooperativa investiu R\$ 503.908,30. Os gastos com táxis e carros da Unimed Vitória utilizados por seus colaboradores para as atividades somaram o montante de R\$ 224.161,60 (536.667 km percorridos) em 2013. Também são contabilizados os carros utilizados para assistência domiciliar de clientes, além das ambulâncias do SOS Emergências Médicas e carro do Almoxarifado.

Biodiversidade

GRI
G4-EN11
G4-EN12
G4-EN13
G4-EN14

Nenhuma unidade própria, arrendada ou administrada pela Unimed Vitória, localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas. Por este motivo, a Cooperativa não possui estratégias específicas para este fim, nem mensura ou relata qualquer aspecto relacionado à biodiversidade.

Avaliação ambiental de fornecedores

Os principais fornecedores da Unimed Vitória são formados pela rede prestadora de serviços de saúde. Nos contratos assinados com a Cooperativa, esses fornecedores são submetidos a uma cláusula ambiental. A Organização também aplica um questionário de qualificação para a sua rede prestadora, que possui questões de Responsabilidade Social, com pontos relacionados ao meio ambiente e à conscientização ambiental.

Em 2013, 31 prestadores foram submetidos a avaliações de Responsabilidade Social. Destes, 20 responderam ao questionário. Nenhum dos fornecedores avaliados foi identificado como causador de impactos ambientais significativos, negativos, reais e potenciais. Deste modo, a Cooperativa percebe que não houve qualquer tipo desses impactos em sua cadeia de fornecedores (0%).

GRI
G4-EN33

Por este motivo, a Unimed Vitória também não encerrou qualquer relacionamento com fornecedores com base em avaliações de impactos ambientais significativos, negativos, reais e potenciais realizados por eles (0%). A Cooperativa novamente não recebeu nenhuma queixa ou reclamação relacionada a impactos ambientais originados por fornecedores durante o ano.

GRI
G4-EN34

GRI
G4-EN32

A Organização não tem como mensurar o percentual de novos fornecedores contratados com bases em critérios ambientais.

Segurança para as pessoas e para o meio ambiente

GRI
G4-14

O princípio da precaução da Unimed Vitória é a destinação correta de seus resíduos, em especial os resíduos de serviço de saúde. Desde o ano de 2003, a Cooperativa possui uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Constituído por membros de todas as unidades da Organização, esse grupo tem como objetivo normatizar todas as questões que dizem respeito ao gerenciamento de resíduos. São os resíduos de saúde a principal preocupação da Cooperativa no que diz respeito à preservação ambiental, sendo fontes potenciais de riscos à saúde e ao meio ambiente.

Em 2012, houve a inserção de membros das unidades administrativas na Comissão de Gerenciamento de Resíduos, que desde então possui representantes de todas as unidades da Cooperativa. A partir dessa inclusão, a Unimed Vitória passou a contar também com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS) em cada unidade assistencial e com o Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRS) nas unidades administrativas. O PGRSS e o PGRS são os documentos que apontam e descrevem as ações necessárias ao manejo de resíduos gerados nas instituições de saúde.

A Organização possui diferentes tipos de identificações para cada resíduo: seco, úmido, infectante e químico. O novo layout foi desenvolvido pela Comissão de Gerenciamento de Resíduos, em um modelo exclusivo para a Cooperativa, com adesivos ilustrativos para cada tipo, visando facilitar o entendimento das pessoas. Esse padrão de identificação permite dar uma destinação ainda mais adequada aos resíduos e facilita a implantação da coleta seletiva nas unidades da Unimed Vitória, com início planejado para 2014.



SOCIEDADE

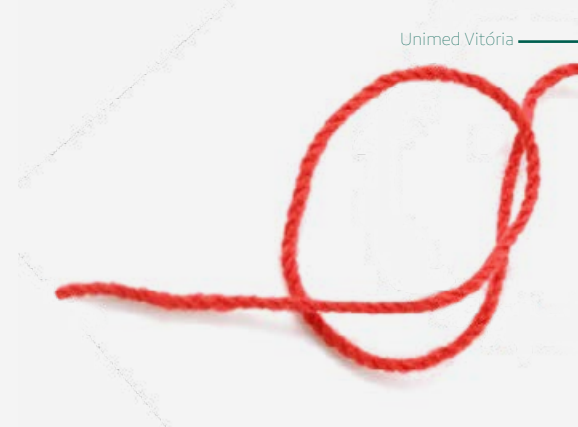
Retorno para a sociedade

O Programa de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Vitória é executado pelo Instituto Unimed Vitória, criado em 2012. É por meio dele que a Organização está cada dia mais próxima das comunidades onde se insere, estreitando laços e fazendo a diferença na vida de milhares de pessoas.

O interesse pela comunidade é um dos princípios fundamentais do cooperativismo e pode ser traduzido em uma atuação difusora da economia solidária e em defesa da justiça social.

Tendo esses fundamentos como horizonte de suas atividades, o Instituto Unimed Vitória busca estabelecer parcerias a fim de contribuir efetivamente com o desenvolvimento social e também caminhar no sentido de agregar força e legitimidade às políticas públicas.

A partir da avaliação de oportunidades de cooperação com a sociedade civil organizada, compete ao Instituto realizar o gerenciamento dessas demandas sociais. As parcerias são definidas conforme o foco de atuação



e orientadas pela promoção da saúde, podendo ainda estar relacionadas a inúmeras vertentes sociais, como educação, cultura, esporte, desenvolvimento comunitário e meio ambiente. Conheça as entidades parceiras nas diversas áreas:

Cultura

- **Algazarra ArteCoral – Instituto Todos os Cantos:** Criado em fevereiro de 2011, é um projeto de ensino de música através do canto coral com objetivo inovador. Atende 40 crianças e adolescentes, com idades de 7 a 18 anos, a maioria do bairro Itararé, em Vitória, e adjacências.

Desenvolvimento Comunitário

- **Associação de Moradores de Itararé:** Entidade representante dos moradores do bairro de Itararé, localizado em Vitória.
- **Central de Compras do Bem – Grupo Nação:** Sediado no bairro Jaburu, em Vitória, o projeto foi criado para promover a compra coletiva de 13 proprietários de estabelecimentos comerciais de baixa rentabilidade, buscando contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento local.

Educação

- **Junior Achievement:** Através da parceria entre voluntários e escolas, a Junior Achievement aplica, em sala de aula, programas de educação econômico-prática com o objetivo de despertar o espírito empreendedor nos jovens. Está presente em mais de 120 países, beneficiando mais de 10 milhões de jovens ao ano. No Brasil, mais de 3 milhões de jovens já participaram dos programas de empreendedorismo desenvolvidos em sala de aula por voluntários da classe empresarial.

Esporte

- **Escola de Boxe Touro Moreno:** Projeto desenvolvido pelo lendário ex-pugilista Touro Moreno, pai dos medalhistas olímpicos Esquiva e Yamaguchi Falcão. Inaugurado em 2013, no bairro de Jacaraípe, no município da Serra, o projeto tem como objetivo promover a atividade esportiva do boxe para 30 crianças e adolescentes em situação de risco social.

Meio Ambiente

- **CEPS – Centro de Estudo, Pesquisa e Conservação de Bromélias e outras Herbáceas da Serra:** Localizado no Parque da Cidade, na Serra, o projeto tem o objetivo de promover a educação ambiental e mostrar a flora do município, com destaque para as bromélias. Foi desenvolvido um viveiro de bromélias no parque, que propicia ações educativas para a comunidade e pesquisas acadêmicas. O núcleo do parque conta com 300 espécies de bromélias.

Saúde

- **Acacci – Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil:** A Acacci foi fundada em 1988, em Vitória, por pais de crianças e adolescentes em tratamento oncológico no Hospital Estadual Infantil Nossa Senhora da Glória (HEINSG) com o apoio dos profissionais do setor. É a única organização não governamental de apoio ao câncer infanto-juvenil no Estado, mantendo parceria com o Núcleo de Trabalho em Onco-hematologia do HEINSG.
- **Alas – Associação Luterana de Assistência Social:** Sediada em Vitória, tem por objetivo promover a proteção à família, à maternidade,

à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas portadoras de deficiência e promover a assistência gratuita à saúde e à educação, através de suas ações e projetos sociais.

- **Cecaes – Centro Cultural Caieiras:** Promove atividades de formação contínua das crianças em risco social da localidade da Grande São Pedro, em Vitória, através de projetos como o Congo na Escola.
- **Hospital Dório Silva – Banco de Leite Humano:** 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.
- **Prefeitura Municipal de Vitória – De Olho no Futuro:** Realizada anualmente, a iniciativa conta com o apoio da Unimed Vitória há dez anos e tem como objetivo identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas municipais de ensino fundamental de Vitória e, assim, contribuir com o seu processo de aprendizagem. O projeto disponibiliza gratuitamente serviços de atendimento oftalmológico a crianças da rede municipal de ensino de Vitória. A Prefeitura fornece os óculos prescritos.

Leis de incentivo fiscal

Em 2013, foram 17 projetos apoiados por meio de leis de incentivo fiscal, nas áreas cultural, social, ambiental e esportiva. Entre os escopos das iniciativas contempladas, estão: arteterapia para a terceira idade, teatro infantil com crianças da Acacci, inclusão e socialização através do esporte e desenvolvimento educacional de crianças e adolescentes com deficiências, síndromes, transtornos e distúrbios. O recurso total arrecadado foi de R\$ 808.365,08.

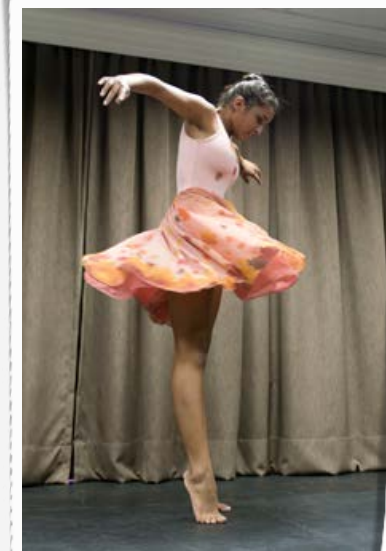
Deste montante, R\$ 670.365,08 foram destinados à Lei Rouanet, à Lei do Esporte e ao Fundo da Infância e Adolescência (FIA) através de incentivo fiscal federal viabilizado por meio da destinação de até 6% do Imposto de Renda de cooperados, colaboradores e da Cooperativa. A Unimed Vitória também contribuiu como Pessoa Jurídica, destinando R\$ 138 mil à Lei Rubem Braga, através de incentivo fiscal municipal (ISS).

GRI
G4-SO6

Em consonância com a lei que rege o cooperativismo, a Unimed Vitória não faz contribuições e doações a partidos políticos, uma vez que essas não são permitidas.



Em 2013, foram 17 projetos apoiados por meio de leis de incentivo fiscal, nas áreas cultural, social, ambiental e esportiva."



Projetos sociais apoiados pela Unimed Vitória: Vôlei Vida e Pequenos Talentos – O Balé ao Alcance de Todos

Projetos apoiados pelas destinações

Destinação	Valor (R\$)	Detalhamento
Lei Rouanet	248.789,08	<ul style="list-style-type: none"> Circuito Unimed de Teatro Pequenos Talentos – Instituição: Aces
Lei do Esporte	88.812,57	<ul style="list-style-type: none"> Arremessando para o Futuro – Instituição: Instituto Viva Vida Vôlei Vida – Instituição: Associação de Moradores de Guaranhuns
Fundo da Infância e Adolescência (FIA)	332.763,44	<ul style="list-style-type: none"> Crescer com Arte: Música – Instituição: Instituto João XXIII Despertando a Inclusão – Instituição: Centro de Vivências Despertar para a Vida Jardim Porã – Instituição: Obra Social Nossa Senhora do Carmo Mães Jovens: Aprender e Educar – Instituição: Secri Programa de Acolhimento à Criança e ao Adolescente Autista – Instituição: Amaes Programa de Atendimento Nutricional a Pacientes de Tratamento de Câncer Infante/Juvenil – Instituição: Acacci Saúde Através das Águas – Instituição: Apae Vitória
Lei Rubem Braga	138.000,00	<ul style="list-style-type: none"> 100 Anos de Bola no Chão – A História do Vitória Futebol Clube em DVD Arte, Artesanato e Arteterapia para a Terceira Idade Livro Introdução à Leveza Narradores da Maré Teatro Infantil Acacci Vitória 100

Selo de Responsabilidade Social: compromisso reconhecido

A Cooperativa conquistou, pelo sexto ano consecutivo, o Selo de Responsabilidade Social – Estágio 4 (nível máximo), concedido pela Unimed do Brasil. Esse prêmio é um reconhecimento aos esforços empreendidos pela Organização no sentido de transformar a realidade, melhorando a qualidade de vida das comunidades e reafirmando a esperança de um futuro melhor.

Para a Unimed Vitória, a premiação é, ao mesmo tempo, um incentivo para que continue desenvolvendo iniciativas socialmente relevantes e um diagnóstico positivo da sua atuação em relação a aspectos como transparência, governança, valores, cooperativismo e meio ambiente. Atesta, ainda, seu compromisso quanto à integração com todos os públicos com que se relaciona (colaboradores, cooperados, comunidade, clientes, governo e a sociedade de uma forma geral).

Além do prêmio, outros destaques são: o aumento de 67% no valor de arrecadação da destinação por incentivo fiscal do imposto de renda dos cooperados, colaboradores e Cooperativa; a intensificação da atuação no desenvolvimento comunitário na comunidade do entorno por meio dos projetos; a filiação do Instituto Unimed Vitória à Fundaes (Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo, que tem como missão unir, congregar e fortalecer o Terceiro Setor no Estado); e ampliação dos projetos relacionados à área de saúde, incluindo iniciativas voltadas para pessoas com deficiência, autistas e crianças em tratamento contra o câncer.

Impactos na comunidade

GRI
G4-SOI

Faz parte do dia a dia da Unimed Vitória a interação com os três setores – Governo, Sociedade Civil Organizada e Iniciativa Privada, fazendo o levantamento e a identificação de projetos relevantes e que possam ser realizados a partir da cooperação dessas esferas. Em 2013, foram desenvolvidos/apoiados, ao todo, 41 projetos socioambientais, sendo 17 por meio de leis de incentivo e os demais através de repasse de recursos próprios da Cooperativa. Os proponentes de todo o repasse de recursos financeiros fazem prestação de contas e apresentam os resultados obtidos.

Os resultados dos impactos ambientais e sociais podem ser acompanhados pelo balanço social, que segue o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (Ibase). Este modelo consiste num moderno e transparente instrumento de gestão e avaliação de resultados, permitindo que a sociedade e o mercado sejam os grandes auditores do processo avaliativo. O documento é divulgado no site da Unimed Vitória e em todos os veículos internos, junto com o Relatório de Sustentabilidade.

EM DESTAQUE:

Fortalecimento das comunidades

Criar condições de desenvolver as estruturas locais das comunidades e fortalecê-las são premissas para a Cooperativa. Entre as diversas ações nesse sentido, merece destaque o trabalho que vem sendo realizado na localidade de Jaburu, na cidade de Vitória, no projeto desenvolvido pelo Ateliê de Ideias e o Grupo Nação, em parceria estratégica com a Fundação Otacílio Coser (dentro do Programa Por América) e a Caixa Econômica Federal, com apoio do Instituto Unimed Vitória.

A partir da necessidade de fortalecimento do comércio local, o Grupo Nação, que hoje é composto por 105 moradores, criou, em 2012, o Projeto Central de Compras do Bem, com o lema “comprar mais barato para vender a preços mais justos”. Na prática, os comerciantes se uniram para realizarem compras coletivas, substituindo a compra no varejo pelo atacado. O resultado beneficiou a todos,

com mercadorias com melhor qualidade e a preços mais justos, além de promover a circulação de riquezas na própria comunidade.

Educação no combate à corrupção

Outro projeto inovador apontado como um dos destaques foi a realização do I Concurso de Projetos Escolares “Contra a corrupção, educação é a solução”, desenvolvido com o apoio do Instituto Unimed Vitória e em parceria com outras entidades, como o Ministério Público do Espírito Santo, Vale, Samarco, Espírito Santo em Ação, entre outras. O concurso teve como objetivo conscientizar toda a sociedade, sobretudo crianças e adolescentes, sobre o valor da honestidade e da transparência das atitudes éticas do cidadão comum.

A proposta foi abordar como os atos rotineiros contribuem para a formação do caráter. O público do concurso envolveu alunos de ensino fundamental II e médio de escolas dos municípios de Cariacica, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória. Com a participação de 200 estudantes, a entrega dos prêmios foi feita no dia 9 de dezembro de 2013,

data em que se comemora o Dia Internacional contra a Corrupção.

O concurso de projetos escolares reuniu 19 trabalhos feitos por alunos da rede pública estadual de ensino fundamental e médio, divididos nas seguintes categorias: expressão corporal (teatro e dança), literária (texto dissertativo, artigo, poesia, crônica, repente e quadrinhos), audiovisual (vídeo e música) e internet (blogs e redes sociais). Foram pré-selecionados 13 trabalhos para a disputa final.

Debatendo medicina e legislação

A Unimed Vitória foi uma das patrocinadoras do I Congresso Brasileiro Médico e Jurídico – Bioética, Biodireito e Políticas Públicas de Transplante, realizado em Vitória, de 28 a 30 de julho de 2013. O evento abordou temas que envolvem o exercício da Medicina, a prestação dos serviços da saúde e o direito brasileiro, com foco nas tomadas de decisões. Entre os temas, em debate, estavam judicialização da saúde, transplantes de órgãos, acesso à informação sobre os critérios para a fila dos transplantes e tutelas de urgência, entre outros assuntos.

Desempenho escolar

Alguns problemas de visão podem comprometer seriamente o processo de aprendizagem e o desempenho escolar de crianças. Por isso, mostra-se tão relevante o projeto “De Olho no Futuro”, uma parceria da Unimed Vitória com a Prefeitura de Vitória. Realizada anualmente, a iniciativa já conta com o apoio da Cooperativa há dez anos e tem como objetivo identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas municipais de ensino fundamental e, assim, contribuir com seu processo de aprendizagem. O projeto disponibiliza gratuitamente às crianças da rede municipal de ensino de Vitória serviços de atendimento oftalmológico.



Alunos da rede municipal de ensino têm acesso a serviços de atendimento oftalmológico gratuitamente

Voluntariado: colaboradores e cooperados engajados

Os projetos e as ações de responsabilidade social da Cooperativa contam com a força imprescindível de colaboradores e cooperados, que vestem a camisa dos valores da Organização e se empenham em ajudar a construir um mundo cada vez melhor. Em 2013, foram, ao todo, 76 voluntários que participaram dos seis projetos desenvolvidos, beneficiando cerca de 2 mil pessoas.

Conheça alguns dos projetos

- **Coleta de embalagens tetra pak para reciclagem:** colaboradores ajudam na arrecadação desses materiais, que são encaminhados para o processo de reciclagem desenvolvido pela Associação de Catadores de Materiais Recicláveis da Ilha de Vitória (Amariv). A iniciativa fomenta a economia solidária e colaborativa.
- **Coleta de óleo de fritura:** foram instalados cinco pontos de coletas na Cooperativa, estimulando o colaborador a contribuir com

a correta destinação desse resíduo que provoca sérios impactos no meio ambiente (cada litro de óleo contamina cerca de 20 mil litros de água). O material é recolhido pela Biomarca, que, em troca, retorna para a Cooperativa produtos de limpeza feitos a partir do óleo coletado. Em 2013, foram recolhidos 130 litros de óleo comestível nas unidades da Unimed Vitória; e retornaram 12 litros de detergente de pia e nove pacotes de sabão em barra.

- **A Turma do Dr. Unimed:** trabalho de terapia e humanização, por meio de visitas em hospitais públicos e asilos da Grande Vitória. Vinte voluntários participaram das visitas, totalizando 50 horas e beneficiando mil pessoas em sete instituições.
- **De Olho no Futuro:** este projeto proporciona atendimento oftalmológico para estudantes de escolas municipais, contribuindo com a qualidade de aprendizado escolar. Em 2013, 355 crianças foram atendidas com a prescrição de 209 óculos, e 13 colaboradores participaram como voluntários.
- **Doe:** incentiva a doação de sangue e medula óssea para o Centro de Hemoterapia e Hemologia do Espírito Santo (Hemoes). Ao todo, 17 voluntários participaram da ação feita nas unidades da Cooperativa, e 13 colaboradores compareceram para realizar a doação de sangue.



A Turma do Dr. Unimed em visita a hospital



Integrantes do Projeto Doe em ação nas unidades da Cooperativa

- **Vou te Contar:** estimula a leitura por meio da contação de histórias para crianças de instituições parceiras e escolas públicas do entorno da Cooperativa. Foram 11 voluntários que participaram das ações, totalizando 50 horas do projeto e beneficiando 250 crianças em quatro instituições.
- **Empresário Sombra:** contribui com a formação de jovens para o mercado de trabalho. Por meio do projeto, estudantes de ensino médio seguem os passos de gestores durante um dia, descobrindo através da vivência a realidade do mercado de trabalho. Foram oito voluntários e oito jovens beneficiados, totalizando 64 horas.
- **Educação Empreendedora:** leva para a sala de aula profissionais de diversas áreas da Unimed Vitória para falar sobre temas como as vantagens de se permanecer na escola, consciência ambiental, ética e economia pessoal, entre outros. Os programas são voltados para alunos do ensino fundamental e médio. 14 voluntários doaram 112 horas ao projeto, beneficiando 350 alunos de duas escolas parceiras.

GRI G4-S1 As comunidades podem enviar sugestões, dúvidas e reclamações pelo “Fale com a Unimed”, por meio do site (<http://www.unimedvitoria.com.br>) ou pelo telefone 0800 026 0080.

Difusão de valores organizacionais para uma conduta ética

GRI G4-S04 Para assegurar uma conduta ética e em conformidade com a conduta almejada, a Unimed Vitória comunica à totalidade de seu público interno, ainda no momento da contratação, as políticas e os procedimentos anticorrupção adotados pela Organização. Além de estar disponível no site um Código de Conduta, 100% dos contratos possuem cláusula relacionada à responsabilidade social (cláusula nona, inciso ‘e’ “Cumprir as obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias”), sendo este um mecanismo proativo para combater a corrupção dos parceiros comerciais. Estão previstas, em contrato, a rescisão imediata e demais implicações legais em caso de desvio ou desconformidade com esse código.

Além disso, assim que admitidos, os colaboradores passam por um treinamento de integração para esclarecer a postura esperada pela Organização. Também são feitas campanhas anuais para relembrar o tema, incluindo membros do órgão de governança. Recentemente foi realizada, por exemplo, uma campanha contra a corrupção com veiculação nos canais de comunicação internos, como o raio X (jornal mural), descanso de tela, matérias e vídeos na TV Corporativa.

Identificação de problemas de conduta

GRI G4-S05 Quando é identificado um caso de má conduta ética, seja em quaisquer circunstâncias, é muito importante que a Organização aplique as medidas cabíveis para se evitar nova ocorrência. Na Unimed Vitória, houve um caso de denúncia através da Ouvidoria Interna, com natureza complexa, por envolver vários temas, sendo um deles relativo à corrupção, que acabou gerando desligamento do colaborador envolvido na denúncia.

GRI G4-S03 A Organização atua monitorando riscos relacionados à corrupção através de auditorias internas em processos de compras, controle de contratos com fornecedores e prestadores, reajuste e vendas de planos empresariais e

individuais, e outros. Esse monitoramento também abrange processos relacionados aos prestadores, no credenciamento, no descredenciamento e na qualificação de prestador, e envolve ainda, auditorias especiais nas autorizações de procedimentos, remuneração das cirurgias e contas médicas, entre outros. Assim, a Unimed Vitória atua de forma preventiva e norteia a sua política de boas práticas. No entanto, a Cooperativa não faz avaliações de riscos relacionados à corrupção. Os riscos identificados e relatados compreendem também os impactos reais e potenciais nas comunidades de atuação da Unimed Vitória.

GRI G4-S02

Fornecedores qualificados

GRI
G4-S09

Desde 2006, a Unimed Vitória institui Programa de Qualificação, onde 100% dos fornecedores são avaliados e qualificados por meio de procedimentos pré-definidos. O objetivo do processo é garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, técnica/estrutura, parceria comercial, legalidade jurídica, sanitária, conselhos de classe e responsabilidade social da Unimed Vitória, de forma a desenvolver parcerias sólidas e que sustentem o crescimento e a idoneidade da parceria comercial.

As qualificações são conduzidas pela Gerência de Suprimentos (Gesup), através da Coordenação de Compras (Cocom), e pela Gerência Administrativa Financeira (Geafi), através da Coordenação Administrativa (Corad), utilizando fichas de documentação mandatória e técnica pré-definidas e validadas junto à Coordenação de Gestão da Qualidade e Processos (Cogeq). Todos os fornecedores qualificados inicialmente são passíveis de avaliação periódica de desempenho para fins de manutenção da qualificação, podendo ser desqualificados por falta de documentação, avaliação inferior a 70%, entre outros quesitos.

Concorrência desleal, conformidade e queixas

GRI
G4-S07

Observado o período coberto pelo relatório, a Cooperativa não possui ações judiciais pendentes ou encerradas referentes à concorrência desleal e a violações de leis antitruste e da regulamentação de monopólio.

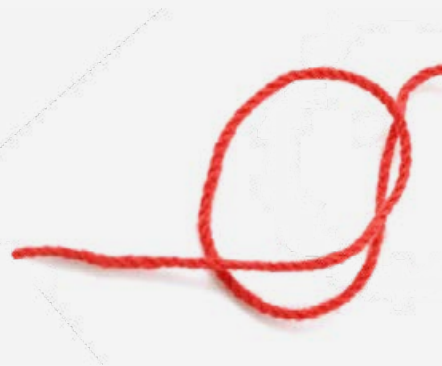
Em 2013, a Unimed Vitória pagou em multas e sanções o valor R\$ 263.833,26, todos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Cooperativa registrou uma sanção não monetária e não teve nenhum processo movido por meio de mecanismos de arbitragem.

GRI
G4-S08

Vale enfatizar que a Cooperativa não recebeu nenhuma manifestação relacionada a impactos na sociedade em seus canais de atendimento.

GRI
G4-S011

PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE



Qualidade de vida e valorização do colaborador, uma marca da Unimed Vitória

A Unimed Vitória entende que ter uma política com foco na qualidade do ambiente organizacional e criar condições para que o colaborador esteja cada vez mais satisfeito são fundamentais para assegurar a excelência na prestação de seus serviços. Utilizando-se do modelo de gestão por competência, a Organização oportuniza o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores, o que repercute positivamente em aumento de produtividade e em outras vantagens competitivas.

Uma das estratégias da Cooperativa é a prática de *feedback*. Considerada uma aliada do processo de gestão de pessoas, a prática consiste em um retorno sobre o desempenho ou o comportamento para a tomada de consciência das ações do colaborador, permitindo o seu autodesenvolvimento e o aperfeiçoamento contínuo. Neste sentido, a Unimed Vitória estimula seus colaboradores a darem um *feedback* regularmente, sobretudo na relação chefia-colaborador.

Atenta ao seu foco de atuação na saúde, a Unimed Vitória também dedica especial cuidado aos programas para a promoção de mais qualidade de vida e bem-estar de seus colaboradores. Um exemplo são os programas de prevenção à saúde realizados pelo Viver Unimed. O grande destaque foi o Vida Ativa, que alia alimentação saudável à prática de atividades físicas de acordo com a rotina dos colaboradores.

Ainda visando à satisfação do colaborador, a Cooperativa oferece salários compatíveis com o mercado e atua em total conformidade com a legislação. A atenção a esses aspectos e aos benefícios concedidos ganha cada vez mais destaque, até mesmo em função do crescimento no número de contratações para preenchimento de vagas nas unidades inauguradas.

Benefícios: um diferencial

Na Unimed Vitória, tanto os colaboradores que trabalham seis horas diárias, quanto os que cumprem regime de escala recebem os mesmos benefícios. As vantagens não se restringem aos direitos garantidos pela CLT, mas envolvem uma série de diferenciais oferecidos pela Cooperativa.

Entre os benefícios legais assegurados, estão: 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 uma hora de sua jornada para amamentação) e outros. Na Cooperativa, 100% dos colaboradores são submetidos ao *Regime* Geral de Previdência Social, tendo garantidos todos os direitos previstos na legislação.

Além desses, a Organização oferece como benefícios extras: plano de saúde para colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge 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

GRI
G4-LA2

GRI
G4-EC3

de salário, auxílio-funeral, auxílio-creche e tíquete-refeição. Nas unidades onde existem refeitórios, por exemplo, os colaboradores almoçam no próprio local.

Há, ainda, uma relação de convênios com clubes, faculdades, cursos, papelaria, centros de estética, cartório, lavanderia, restaurante e farmácia, que praticam descontos de 5% a 50% para os colaboradores da Unimed Vitória.

Superintendentes, gerentes, assessores e coordenadores recebem complementação no caso de afastamento. Nessas situações, os gestores recebem parte do salário pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), e a Unimed Vitória complementa a remuneração, possibilitando que eles recebam o salário integral no período de afastamento. Não há planos de aposentadoria.

Plano de saúde estendido a familiares e sem coparticipação

A Unimed Vitória oferece plano de saúde a todos os colaboradores. O benefício é custeado integralmente pela Cooperativa, sem coparticipação. Em 2013, o plano dos funcionários passou a ser o Unimed Personal, um produto inovador em assistência médica no Brasil, que resgata a relação médico-paciente com foco na atenção primária e na promoção da saúde.

O atendimento é feito por um médico clínico geral de referência, que encaminha o colaborador a especialistas quando houver necessidade. Além do médico, o Personal conta com uma equipe multidisciplinar composta por fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista, fonoaudiólogo, enfermeiro e técnico em enfermagem. O atendimento pode ser realizado nas unidades do Personal em Vitória, Vila Velha e Serra, através de agendamento prévio ou por demanda espontânea. Os colaboradores e seus

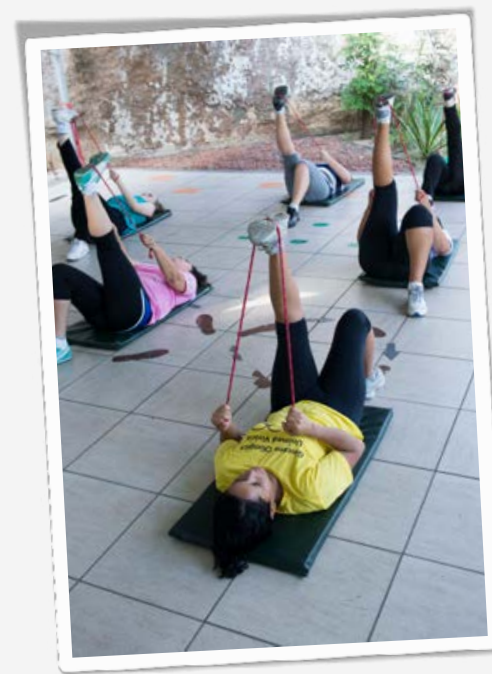
dependentes ainda têm direito a internação em apartamento e SOS Emergências Médicas, sem custos. Os colaboradores podem optar pelo plano Amplo, de abrangência nacional, porém com cobrança de mensalidade e coparticipação.

Viver Unimed: assistência preventiva e promoção da saúde

Por meio do Programa Viver Unimed, a Organização oferece aos colaboradores informações sobre as principais doenças da atualidade e dicas de saúde para preveni-las e controlá-las. O Viver Unimed funciona como um suporte ao atendimento médico, atuando na promoção e educação em saúde, com monitoramento de fatores de risco em determinados grupos e incentivo à adequação a comportamentos saudáveis.

Foram realizadas palestras e oficinas, além de acompanhamento de alguns grupos de riscos, como hipertensos. Ao todo, 232 colaboradores participaram das ações desenvolvidas pelo programa em 2013. Nas atividades do Grupo de Hipertensão, foram 19 participantes nos meses de janeiro e fevereiro. Já o Grupo de Reeducação Alimentar contou com atividades nos meses de março, abril, junho, julho e dezembro, somando a participação de 53 colaboradores.

A palestra sobre Alimentação Saudável, realizada em outubro de 2013, reuniu 57 colaboradores. Já as oficinas ao longo do ano abordaram temas como alimentação saudável, orientação postural e rotulagem (para ensinar sobre as propriedades nutricionais contidas em produtos alimentícios). Ao todo, as oficinas reuniram 103 colaboradores. O Viver Unimed também possui um grupo de corrida para colaboradores e cooperados, com orientação de profissionais de Educação Física.



O programa busca transformar a atividade física em um hábito regular

Vida Ativa: atenção também à saúde do colaborador

Em 2013, o Programa Vida Ativa foi o grande destaque dos programas desenvolvidos pela Cooperativa para os colaboradores. O programa tem o objetivo de educar os colaboradores a fazerem atividades físicas em suas rotinas e terem também uma reeducação alimentar, com uma alimentação balanceada controlada. Os colaboradores são acompanhados durante três meses por profissionais da área de Nutrição, Psicologia e Fisioterapia. Os treinos são realizados na unidade do Viver Unimed. O grupo também realiza passeios nos finais de semana em parques e praias.

Este serviço busca, através de treinos funcionais e práticos, trabalhar a cultura e a aquisição da atividade física como hábito regular e contínuo entre os colaboradores, incentivando-os a praticarem os exercícios ou esportes que se encaixem em seu estilo pessoal.

Foram realizadas duas edições do programa, com a participação de 54 colaboradores. Ao final da primeira edição do Vida Ativa, com duração de três meses, 73,9%

“ Na segunda edição do Vida Ativa, 95% dos participantes que concluíram o programa tiveram redução de peso e do índice de massa corpórea.”

dos participantes reduziram o Índice de Massa Corpórea (IMC) e 70% perderam peso. Além disso, 86,9% apresentaram melhorias na relação cintura/quadril, sendo que 21,7% conseguiram uma diminuição do risco de doenças cardíacas com as novas medidas, e 17,4% dos participantes perderam mais que cinco quilos em 12 semanas, o que é considerado excelente.

Na segunda edição, 95% dos participantes que concluíram o programa tiveram redução de peso e do índice de massa corpórea. Contudo, para a Unimed Vitória, o maior motivo para se comemorar é que todos que concluíram o programa relataram melhorias da saúde física e emocional, além de efetivamente levarem a prática de exercícios para a suas rotinas.

Licença-maternidade e paternidade

Durante o ano de 2013, saíram de licença-maternidade/ paternidade 77 colaboradores, sendo que 53 retornaram no mesmo ano de 2013 e outros 24 têm previsão de retorno para 2014. Em 2012, 65 colaboradores tiraram licença-maternidade. Destes, 27 retornaram e continuaram empregados nos 12 meses subsequentes.

GRI
G4-LA3

Total de colaboradores com direito à licença-maternidade/paternidade em 2013	Feminino	Masculino
	1.511	513
Total de colaboradores que tiraram licença-maternidade em 2013	Feminino	Masculino
	77	0
Total de colaboradores que retornaram de licença-maternidade em 2013	Feminino	Masculino
	53	0
Total de colaboradores que retornaram de licença-maternidade em 2013 e continuaram empregados 12 meses após o retorno	Feminino	Masculino
	24	0
Taxa de retorno ao trabalho	Feminino	Masculino
	32,07%	0
Taxa de retenção	Feminino	Masculino
	41,00%	0

Previdência privada e planos de saúde

GRI
G4-EC3

Alinhada aos objetivos de crescimento com melhoria na remuneração e na valorização do negócio, a Cooperativa lançou, em 2013, um Plano de Previdência Privada para o cooperado. A apólice foi inaugurada com um aporte de R\$ 1 milhão, dividido pelo número de cooperados ativos. A cada mês, a Unimed Vitória deposita o valor de uma consulta por cooperado.

Somente em outubro, novembro e dezembro, meses de vigência do plano, a Organização investiu uma média mensal de R\$ 133.800,00. O recurso é proveniente do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), sem ônus nenhum ao cooperado, que pode, ainda, investir um valor complementar a fim de conquistar um benefício maior no futuro.

Outro benefício garantido ao cooperado é o direito de permanecer, juntamente com o cônjuge, no plano de saúde da Unimed Vitória. Este benefício é garantido pelo Estatuto Social da Cooperativa, ao “cooperado que tiver completado 65 anos e a cooperada que tiver completado 60 anos, desde que tenham permanecido ativos na Cooperativa por, no mínimo, 20 anos, e que estejam em condições de ser excluídos por improdutividade ou por solicitação de demissão”.

O plano de saúde é gratuito para os cooperados e na modalidade de coparticipação para o cônjuge, que está liberado da mensalidade fixa responsabilizando-se apenas pelo pagamento da coparticipação.

Incentivo à Inovação

O Prêmio A Ideia é Essa foi lançado em 2010, com o objetivo de criar um ambiente e uma cultura que estimulem a inovação entre os colaboradores da Unimed Vitória. A partir de 2013, as sugestões tiveram como tema central o foco no cliente. Para participar, os colaboradores inscrevem as ideias por meio de um hotsite, localizado na Intranet (intranet) ou em caixas distribuídas em pontos estratégicos da Cooperativa. Uma comissão formada por gestores da Cooperativa julga as ideias e, se consideradas viáveis, são implementadas na Unimed Vitória. Os colaboradores que têm as sugestões viáveis recebem premiação de R\$ 300 e, quando implementadas, têm bolsas de estudos de até R\$ 4.500,00, para cursos de graduação, pós-graduação, idiomas, entre outros.

Em 2013, 202 colaboradores participaram com a inscrição de 338 sugestões, sendo 25 viáveis e 11 implementadas.

Rotatividade

GRI
G4-LA1

O dinamismo é hoje, sem dúvida, um dos aspectos marcantes no mercado de trabalho. Tal fator resulta de um contexto social caracterizado por novos padrões de relacionamento interpessoal e profissional, implicando grande rotatividade no mercado – apontada já como uma marca das novas gerações. Isso repercute em um elevado número de contratações por parte das organizações, que precisam ter uma atuação estratégica para lidar com o novo contexto e serem capazes de reter seus talentos.

Especificamente na área da saúde, outro fator que vem pesando nos índices de rotatividade são os altos investimentos do Governo do Estado em novos hospitais, o que acaba por naturalmente levar a uma migração de pessoal do setor privado para o público. Dados da Cooperativa apontam que 69% dos seus colaboradores estão nos Recursos Próprios, ou seja, na área assistencial, sendo diretamente impactados pelas novas vagas oferecidas pelo sistema público. Até o final

de 2014, o SUS criará mais 655 leitos no Espírito Santo, com a reforma de unidades e inauguração de novos hospitais. Desde 2011, já foram entregues 609 novos leitos.

Vale destacar, ainda, que porção considerável das admissões e demissões inclui expressivamente o público jovem, com destaque para a faixa etária abaixo dos 30 anos, que tem a característica de mudar de emprego mais habitualmente. Um estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em setembro de 2013, apontou que os jovens brasileiros trocam muito de emprego. Em um ano, sete em cada dez trabalhadores de 15 a 24 anos se desligam do trabalho.

Na Unimed Vitória, o índice de turnover é puxado sobretudo pela função de Técnico de Enfermagem. Em 2013, a categoria representou 43% das demissões, seguida de 17%, do cargo de Operador de Atendimento ao Cliente, em virtude da terceirização do Call Center.

Rotatividade de Gênero (turnover)

Tipo	Quant. Admitidos			Quant. Demitidos			Taxa (%)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Feminino	422	452	670	401	358	513	32,87	31,18	39
Masculino	113	110	149	145	102	108	27,45	23,19	25
Total	535	562	819	546	460	621			

Rotatividade por Faixa Etária (turnover)

Tipo	Quant. Admitidos			Quant. Demitidos			Taxa (%)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Menores de 18 anos	6	2	2	3	0	0	75	25	20
De 19 a 35 anos	420	440	590	409	346	431	34,28	32,80	39
De 36 a 60 anos	109	120	226	134	114	189	24,35	21,31	29
Maiores de 60 anos	0	0	1	0	0	1	0	0,00	10
Total	535	562	819	546	460	621			

Rotatividade por Região (turnover)

Municípios	Admissões			Demissões			Taxa		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Vitória	169	201	801	164	146	617	29,95	28,73	35
Serra	129	118	16	123	97	4	33,33	28,98	48
Vila Velha	121	156	2	151	132	0	31,05	32,43	25
Cariacica	90	79	0	84	70	0	30,10	26,14	0
Guarapari	5	1	0	3	3	0	33,33	22,22	0
Outros	21	7	0	21	12	0	42,86	22,09	NA
Total	535	562	819	546	460	621			

Falta ao trabalho e taxas de doenças ocupacionais

GRI
G4-LA6
G4-LA7

O absenteísmo registrou a taxa média anual de 3,05% em 2013, totalizando 11.393 dias perdidos e representando uma média de 949,42 dias perdidos por mês. Não houve registros de alta incidência de doenças e de óbitos. Grande parte dos atestados médicos fornecidos no Hospital Unimed Vitória decorre principalmente de doenças osteomusculares, sintomas gastrointestinais,

gripes, conjuntivites e outras. Em relação a 2012, houve redução de 20% no absenteísmo e de praticamente 50% sobre os números de acidentes do trabalho. Vale destacar que a contagem dos dias perdidos inicia-se a partir da emissão do Atestado Médico (ATM) e que os dados levantados não incluem empresas terceirizadas, pois a Unimed Vitória não tem esse controle.

Treinamentos e capacitações

GRI
G4-LA9

Sempre com foco na excelência dos serviços prestados, a Unimed Vitória estimula continuamente os seus colaboradores a se capacitarem e fazerem a reciclagem de conhecimentos. Em 2013, foram mais de 76 mil horas de treinamentos, com média próxima a 42 horas por colaborador.

- **Horas totais de treinamentos:** 76.849 horas e 49 minutos
- **Horas colaborador/treinado:** 42 horas e 6 minutos
- **Horas de treinamento/gênero feminino:** 33.651 horas
- **Horas colaborador treinado/gênero feminino:** 24 horas e 51 minutos
- **Horas de treinamento/gênero masculino:** 12.234 horas e 11 minutos
- **Hora colaborador treinado/gênero masculino:** 25 horas e 58 minutos

Horas por categoria:

- **Horas de treinamento da equipe assistencial:** 38.185 horas e 39 minutos
- **Horas de treinamento da equipe administrativa:** 38.664 horas e 36 minutos



Em 2013, a Cooperativa realizou uma média de 42 horas de treinamento por colaborador

Treinamentos

	Horas	Média por colaborador
2011	65.385 horas e 15 minutos	38,37 horas
2012	68.577 horas e 38 minutos	37,63 horas
2013	76.849 horas e 49 minutos	42,6 horas

Treinamentos por categoria

Cargo	Horas Totais	Média de Horas por Colaborador Treinado
Advogados	277 horas e 30 minutos	3 horas e 25 minutos
Agentes	626 horas e 30 minutos	2 horas e 29 minutos
Almoxarife	35 horas	1 horas e 50 minutos
Analistas	11.404 horas e 9 minutos	3 horas e 8 minutos
Assessores	755 horas e 25 minutos	5 horas e 56 minutos
Assistentes	10.541 horas e 50 minutos	2 horas e 55 minutos

Cargo	Horas Totais	Média de Horas por Colaborador Treinado
Atendentes	2.263 horas e 40 minutos	2 horas e 53 minutos
Atuários	10 horas e 30 minutos	2 horas e 37 minutos
Auxiliares	328 horas e 15 minutos	2 horas e 13 minutos
Compradores	101 horas	2 horas e 53 minutos
Conselheiros	4 horas	4 horas
Consultores	247 horas e 25 minutos	3 horas e 51 minutos
Coordenadores	4.926 horas e 57 minutos	3 horas e 10 minutos
Copeiras	8 horas e 30 minutos	2 horas e 50 minutos
Digitadores	34 horas	2 horas e 36 minutos
Enfermeiros	5.479 horas e 10 minutos	1 hora e 47 minutos
Engenheiros	25 horas	1 hora e 40 minutos
Estatísticos	185 horas	5 horas
Farmacêuticos	346 horas e 30 minutos	2 horas e 23 minutos
Faturistas	1.732 horas e 15 minutos	8 horas e 17 minutos
Fisioterapeutas	443 horas e 44 minutos	1 hora e 28 minutos

Cargo	Horas Totais	Média de Horas por Colaborador Treinado
Fonoaudiólogos	64 horas e 10 minutos	3 horas e 3 minutos
Gerentes	3.494 horas e 55 minutos	5 horas e 11 minutos
Motoristas	239 horas e 10 minutos	2 horas e 17 minutos
Nutricionistas	175 horas e 30 minutos	3 horas e 8 minutos
Operadores	1.202 horas e 15 minutos	4 horas e 14 minutos
Ouvidores	265 horas	4 horas e 16 minutos
Paralegal	44 horas e 45 minutos	2 horas e 29 minutos
Porteiros	1 hora	1 hora
Psicólogos	233 horas e 30 minutos	2 horas e 42 minutos
Recepcionistas	251 horas	3 horas e 20 minutos
Superintendentes	557 horas e 15 minutos	6 horas e 24 minutos
Supervisores	227 horas	2 horas e 44 minutos
Técnicos	30.794 horas e 50 minutos	1 hora e 22 minutos
Telefonistas	25 horas	3 horas e 34 minutos
Vendedores Internos	23.271 horas e 21 minutos	2 horas e 50 minutos



Colaboradores em
evento do Psiu

Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua

GRI
G4-LA10

O Projeto Gestão por Competências é uma oportunidade de aprendizado e desenvolvimento que torna os profissionais ainda melhores, oportunizando o autodesenvolvimento. Para assegurar o modelo de gestão e a qualidade dos processos, a Unimed Vitória implantou a Gestão por Competências, através dos Projetos Revisão do Plano de Cargos e Salários e Desenvolvimento de Avaliação de Desempenho. Os projetos foram iniciados em agosto de 2012, em parceria com a consultoria RH Plus Cia., e executados ao longo de 2013.

A primeira etapa do programa foi a entrevista de diagnóstico com os gestores. Após, foi realizado um mapeamento das competências por área e, posteriormente, a Cooperativa deu início aos trabalhos para a melhoria das oportunidades apontadas pelo diagnóstico. A partir daí, foram ministrados treinamentos para desenvolvimento dos colaboradores e treinamentos técnicos voltados para a avaliação de desempenho. A disseminação de todas as etapas do projeto consistiu um importante suporte para que efetivamente fosse possível alcançar os resultados esperados.

Ainda como conclusão do diagnóstico desenvolvido pelo programa, foram eleitas áreas-foco para as avaliações da ONA e da ISO. A proposta é incentivar o colaborador a conversar com o gestor e adotar, proativamente, medidas que ajudem a Organização e sejam positivas também para o seu desempenho. A implantação do Modelo de Gestão de Pessoas por Competências é mais uma inovação da Cooperativa para o aperfeiçoamento dos seus processos.

Programa de recolocação para gestores desligados

A Unimed Vitória possui o programa de *Outplacement* para superintendentes, gerentes e assessores que são desligados da Organização. Embora compreenda também um processo de recolocação, o *Outplacement* é uma atividade mais abrangente que tem como objetivo acolher o profissional desde o momento do seu desligamento e orientá-lo sobre a melhor maneira de recomeçar, fazendo com que repense e redimensione a sua carreira. Incentiva, ainda, a busca do aperfeiçoamento e do desenvolvimento contínuo.

Psii: Programa de Seleção Interna valoriza ainda mais o capital humano

O Programa de Seleção Interna da Unimed Vitória (Psii) é uma ferramenta de gestão que visa à valorização do capital humano. Antes de buscar profissionais no mercado, a Organização abre o processo seletivo interno. Em 2013, mais de 200 colaboradores colheram os frutos do empenho e da dedicação: foram promovidos ou remanejados de função ou de setor por meio do Psii.

Ainda em 2012, paralelamente às avaliações, um comitê formado por lideranças da Cooperativa revisou todos os cargos com pontuação do grau de importância de cada um deles. Somando-se a isso, iniciou-se uma pesquisa salarial no mercado, concluída em março de 2013. A partir desse levantamento, foram ajustadas e equalizadas as bases de salários da Unimed Vitória e obtido um parâmetro das medidas estatísticas de mercado com os salários praticados internamente.

Ficou constatado que os salários da Unimed Vitória estão compatíveis com o mercado local e, após a pesquisa, uma das ações foi a adequação da faixa salarial do cargo de técnico de enfermagem. Para a realização da pesquisa, contratou-se uma consultoria externa, garantindo a imparcialidade das análises.

Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

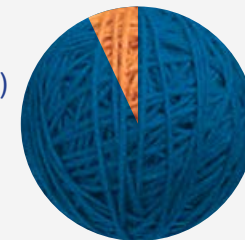
GRI
G4-LA11

A Unimed Vitória realiza autoavaliações* junto às suas equipes, a fim de estimular o autodesenvolvimento pessoal e profissional. E o total de participação nessas avaliações é expressivo, chegando a 93% dos questionários respondidos e apenas 7% sem resposta. A avaliação do colaborador também é feita pelo gestor com quem atua, tendo alcançado 94% dos colaboradores em 2013. Na conclusão deste processo é realizado um consenso entre o gestor e colaborador, que atingiu 89% dos colaboradores em 2013.

TOTAL DE AVALIADOS: 1.662

Total autoavaliação realizada..... 1.552 (93%)

Total sem resposta..... 110 (7%)



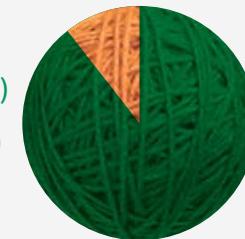
Total avaliação realizada..... 1.565 (94%)

Total sem resposta..... 97 (6%)



Total consenso realizado..... 1.485 (89%)

Total sem resposta..... 177 (11%)



* A Unimed Vitória não dispõe dos referidos dados discriminados por categoria funcional.

Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI G4-LA12 Em 2013, a Unimed Vitória contou com um quadro composto por 2.110 colaboradores, sendo, deste total, 1.552 mulheres e 558 homens. Integram os setores administrativo, assistencial e gerencial, respectivamente, 979, 1.036 e 95 colaboradores. Além disso, a Organização conta com 84 portadores de necessidades especiais. Veja, nas tabelas a seguir, a listagem considerando uma diversidade de indicadores:

Total de colaboradores em 31/12/2013	Feminino		Masculino
Colaboradores por faixa etária abaixo dos 30 anos	745	539	206
Colaboradores por faixa etária entre 30 e 50 anos	1.304	975	329
Colaboradores por faixa etária acima dos 50 anos	61	38	23
Total	2.110	1.552	558

Total de colaboradores portadores de necessidades especiais em 31/12/2013	Feminino		Masculino
Colaboradores por faixa etária abaixo dos 30 anos	21	10	11
Colaboradores por faixa etária entre 30 e 50 anos	60	34	26
Colaboradores por faixa etária acima dos 50 anos	3	2	1
Total	84	46	38

Total de colaboradores por categoria funcional em 31/12/2013	Administrativo		Assistencial		Gerencial	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Abaixo dos 30 anos	296	155	237	47	5	4
Entre 30 e 50 anos	374	129	559	165	51	27
Acima dos 50 anos	20	5	15	13	3	5
Total	690	289	811	225	59	36

Equidade salarial

GRI G4-LA13 Os salários são de acordo com cargos, havendo equidade salarial entre homens e mulheres na mesma função. A média salarial feminina é menor que a masculina devido às mulheres ocuparem 38% dos cargos nas unidades assistenciais, onde os salários são compatíveis com a escolaridade (Nível Técnico) e determinados pelo Acordo Coletivo do sindicato da categoria.

A variação entre o salário médio entre homens e mulheres é de aproximadamente 32,5%, conforme remuneração média do quadro abaixo:

Gênero	Média de Salários (R\$)	Qtde Colaboradores por Gênero
Feminino	1.723,07	1.514
Masculino	2.286,55	514

Acordos e convenções

GRI
G4-LA8
G4-II

A Unimed Vitória cumpre os acordos trabalhistas firmados junto ao Sindienfermeiros (no caso de colaboradores enfermeiros) e ao Sintrasades (referente a colaboradores dos demais cargos), que, juntos, abrangem toda força de trabalho da Organização, estabelecendo obrigações e direitos para as partes. Em 2013, as reuniões com os sindicatos visando tratar de acordos coletivos foram realizadas por meio 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 e Cipa.

São disponibilizados aos colaboradores EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) necessários à exposição aos riscos

ocupacionais na área da saúde, como luvas, máscaras, óculos, avental e botas, entre outros. Os colaboradores da Cipa participam das inspeções de segurança realizadas mensalmente.

Não houve mudanças operacionais significativas para notificação com antecedência aos colaboradores em 2013. O acordo coletivo não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

Na Ouvidoria Interna, não há registro de nenhuma manifestação em relação à prática trabalhista no ano de 2013. Já no âmbito judicial e administrativo, foram movidas 39 ações na Justiça do Trabalho e no Ministério Público do Trabalho, todas processadas durante o ano, com 11 sendo solucionadas no período. A Cooperativa também solucionou, em 2013, 46 ações protocoladas em anos anteriores.

GRI
G4-LA4

GRI
G4-LA16

Saúde e segurança no trabalho

GRI
G4-LA5

a saúde e a segurança do colaborador também merecem atenção constante da Unimed Vitória. Por isso, para assegurar a segurança nos processos e zelar pela saúde do seu colaborador, a Organização dispõe de comissões e comitês voltados exclusivamente para essa área. Os comitês são 100% constituídos por empregados de diferentes categorias funcionais, representando, portanto, todos os segmentos dos diversos níveis hierárquicos. Compõem essas estruturas, 52 colaboradores, que representam 2,56% da força de trabalho da Unimed Vitória.

Comissões e Comitês:

Específicos do Colaborador:

- Comissão de Gerenciamento de Resíduos (PGRSS);
- Comitê de Radioproteção;
- Comissão de Riscos.

Obrigação Legal:

- Cipa – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Comitê de Radioproteção;
- Comissão de Riscos.

Demais Comissões:

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Comitê Transfusional;
- Comissão de Processamento de Produtos para Saúde (Reuso);
- Comissão de Terapia Nutricional;
- Comissão de Ética Médica;
- Comissão de Prevenção e Tratamentos de Feridas;
- Comissão de Prontuário Médico;
- Comissão de Protocolos Clínicos;
- Comissão de Padronização de Materiais.



O relacionamento com os fornecedores também está nas normas do Código de Conduta

Fornecedores e práticas trabalhistas

GRI
G4-LA14
G4-LA15

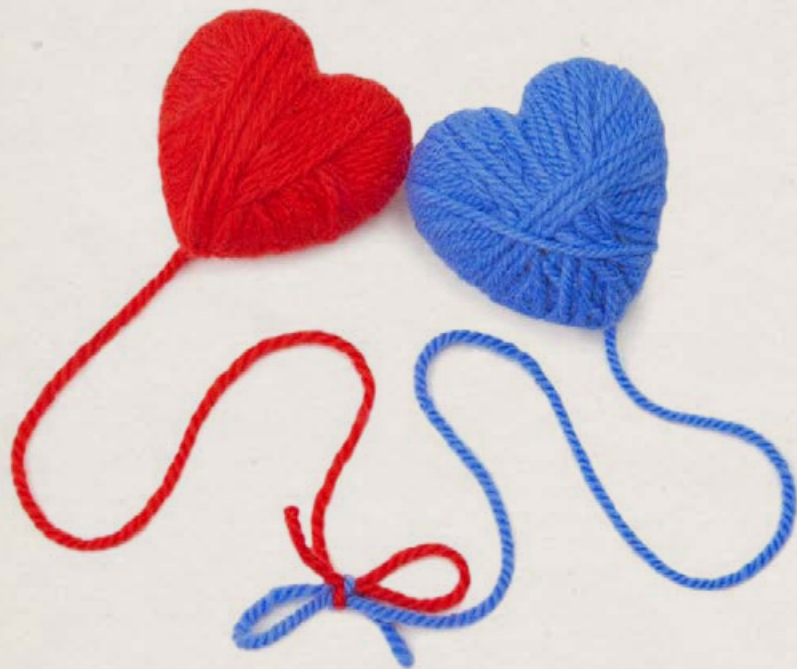
A Unimed Vitória tem, em seus contratos de aquisição de produtos e serviços, firmadas cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. Todavia, a Cooperativa não realiza auditorias com fornecedores para verificação das condições citadas e práticas trabalhistas. O Programa de Qualificação de Fornecedores prevê questões que englobam práticas trabalhistas.

Essa é uma forma proativa de verificar a conformidade dos fornecedores com os valores da Organização.



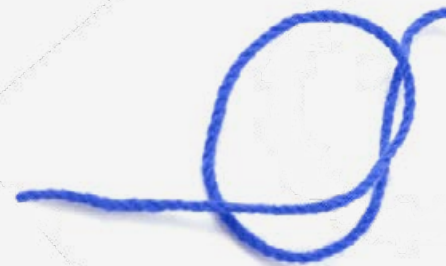
A Unimed Vitória tem, em seus contratos de aquisição de produtos e serviços, firmadas cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais"

COMPROMISSO



Laços que vão muito além da saúde.

DIREITOS HUMANOS



Respeitando o outro para a construção de um mundo melhor

Na busca pelas melhores práticas de desenvolvimento sustentável, a Unimed Vitória investe em estratégias de engajamento e alinhamento do seu público interno ao respeito aos Direitos Humanos, fortalecendo esta cultura na Organização e associando-a como um valor da marca.

Este processo ocorre por meio da adoção de políticas de condutas, contratações, treinamentos e outras ações específicas, que colocam a Cooperativa e o seu público interno em sintonia com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com os pactos internacionais dos quais ela é signatária.

Entre os eventos realizados pela Unimed Vitória com este objetivo, destaca-se a Semana de Diversidade, lançada em 2012 com o propósito de praticar e valorizar a diversidade em seu meio, melhorando a qualidade das relações, respeitando as diferenças e combatendo o preconceito e a discriminação. Dentro deste cenário, a política de Recursos Humanos da Cooperativa não pratica a discriminação, tendo este fato ressaltado no Código de Conduta da instituição que estabelece procedimentos claros para o tratamento de casos de violação de direitos individuais.

Seguindo este princípio, na Cooperativa, não existe discriminação por gênero. Os profissionais que ocupam o mesmo cargo recebem a mesma remuneração e têm as mesmas obrigações. Reforçando a sua política de Direitos Humanos como um valor, a Unimed Vitória também desenvolve campanhas de combate ao trabalho infantil e ao trabalho escravo em todos os veículos internos de comunicação, atingindo inclusive os clientes por meio da TV Corporativa e da Revista Viva.

Esta orientação estende-se nas relações com os fornecedores, com os quais são assinados contratos de acordo com a Cláusula Nona, de Responsabilidade Social, onde diz que: “9.1 – Os contratantes comprometem-se, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste contrato, rescisão imediata e demais implicações legais:

a) A não explorar mão de obra infantil, ressalvado o direito do menor em participar de programas de desenvolvimento do aprendizado, definidos e fiscalizados pelas autoridades

competentes; c) A não explorar o trabalho compulsório (análogo ao escravo) oferecendo condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral, social de seus colaboradores; d) A fornecer em igualdade de condições, oportunidades de trabalho, sem distinção/discriminação sob qualquer forma; e) Cumprir as obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.”

Pactos e recomendações

Visando alinhar-se aos compromissos internacionais de respeito aos Direitos Humanos e à Responsabilidade Social, a Unimed Vitória é signatária do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo; do Pacto Global, que tem um capítulo sobre Direitos Humanos; do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção; e dos *Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)*; além de seguir as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela CLT.

ODM

A Unimed Vitória desenvolve ações de responsabilidade social tendo como base os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU). Entre essas ações, está o “Programa Unimed Abraça os ODM”, assinado pela Cooperativa junto à Unimed do Brasil em 2010. O objetivo é potencializar e proporcionar uma sinergia entre as iniciativas de responsabilidade socioambiental das cooperativas singulares e Federações do Sistema Unimed. A Unimed Vitória também apoia o Núcleo Gestor da rede de mobilização “Nós podemos Espírito Santo”.

Pacto Global

A Cooperativa aderiu ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2008, comprometendo-se a implantar voluntariamente os 10 princípios em suas atividades diárias e a prestar conta dos progressos alcançados neste processo à sociedade, através de publicidade e transparência.

O Pacto Global propõe que os líderes empresariais adotem em suas práticas corporativas e individuais os valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. O documento não é regularizador e nem um Código de Conduta. Ele se constitui numa plataforma com valores visando à educação institucional.



A Unimed Vitória também apoia o Núcleo Gestor da rede de mobilização 'Nós podemos Espírito Santo'."

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Desde 2006, a Unimed Vitória é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, com o objetivo de incentivar o aperfeiçoamento do ambiente das relações entre os setores privado e político, visando combater a corrupção e a impunidade.

O Pacto é uma ação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social em parceria com as seguintes instituições: Patri Relações Governamentais & Políticas Públicas, Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC), Fórum Econômico Mundial, o Comitê Brasileiro do Pacto Global e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud).

O documento tem como base a Carta de Princípios do Instituto Ethos, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, o 10º princípio do Pacto Global, os Princípios Empresariais da Transparência Internacional e as diretrizes da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Campanhas de utilidade pública

Visando reforçar a sua política de Direitos Humanos, a Cooperativa desenvolve campanhas de comunicação interna e externa por meio de eventos e veículos de comunicação próprios, além de aproveitar o alcance e a acessibilidade das redes sociais da internet para divulgar informações. Estas ações contribuem para o debate e a revisão de opiniões, conceitos, atitudes e comportamentos entre os seus diversos públicos.

No Facebook, a Cooperativa divulga temas referentes ao Combate à Corrupção, Contra o Trabalho Escravo e Contra o Trabalho Infantil. Também usa as datas comemorativas para realizar eventos no Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, Dia Mundial de Combate à Aids, Dia da Não Violência, Dia do Índio e Dia do Combate à Discriminação Racial, abordando as questões que envolvem esses conteúdos.

GRI
G4-HR2



Cooperados que participaram da palestra da Semana da Diversidade



Ao todo, em 2013, foram nove campanhas sobre Direitos Humanos, que atingiram colaboradores e cooperados ao longo do ano. Não é possível mensurar o número de pessoas do público externo atingidas pelas campanhas. Um dos destaques foi a Semana da Diversidade, realizada entre os dias 23 e 25 de julho, que debateu o tema Gênero e envolveu 215 colaboradores, o que equivale a 10,18% do total alcançado nesta ação.

Treinamento de equipes de segurança

GRI
G4-HR7

Embora seja uma atividade importante no que diz respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória não desenvolve treinamentos para as equipes de segurança com este objetivo. Isso porque a equipe de segurança é terceirizada pela Cooperativa. Também os seguranças da Sede são terceirizados pelo próprio condomínio.

Impactos e reclamações

GRI
G4-HR3

GRI
G4-HR9
G4-HR12

A Cooperativa não registrou casos de discriminação ou qualquer caso de violação de direitos de povos indígenas, não havendo, portanto, nenhuma necessidade de medidas reparadoras. A Organização também não recebeu qualquer reclamação ou queixa relacionada a impactos em Direitos Humanos em seus canais de atendimento, como Ouvidoria, 0800, e-mail e outros.

GRI
G4-HR8

Fornecedores

GRI
G4-HR10

Todos os novos fornecedores (100%) que exercem atividade comercial com a Unimed Vitória passam pelo Procedimento da Qualidade (PQ), que obedece a ISO 9001. Este processo visa garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de Saúde, Segurança, Meio Ambiente, Qualidade, Sanitária, Técnica/estrutura, Legalidade Jurídica, Conselhos de Classe e Responsabilidade Social da Unimed Vitória, de forma a desenvolver parcerias sólidas e que sustentem o seu crescimento e a idoneidade da parceria comercial.

GRI
G4-HR4

O acordo coletivo da Unimed Vitória com os sindicatos das categorias dos trabalhadores prevê a livre associação e o direito de expressão. A Cooperativa não possui mecanismos de monitoramento para aferir possíveis violações ou ameaças a essas prerrogativas. A mesma situação ocorre no trabalho infantil e no trabalho escravo. Atualmente, a Unimed Vitória não possui mecanismos de monitoramento para

verificar riscos ou ocorrências desses fatos em operações e nos fornecedores.

A Cooperativa também não possui mecanismos de monitoramento para aferir informações relacionadas a impactos negativos reais e potenciais em Direitos Humanos na cadeia de fornecedores, não havendo, portanto, medidas tomadas a este respeito.

Investimentos – No que diz respeito a investimentos realizados pela Unimed Vitória, 100% dos contratos incluem cláusulas de respeito aos Direitos Humanos, e todos os acordos de investimentos são considerados significativos pela Cooperativa. Em 2013, foram registrados 497 contratos vigentes. No entanto, na Cooperativa, ainda não é feito o monitoramento regular para verificar o cumprimento ou não de todas estas abordagens durante a prestação de serviços na cadeia de prestadores.

GRI
G4-HR11

GRI
G4-HR1

GRI
G4-HR5

GRI
G4-HR6

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Zelando pela qualidade

A atividade da Unimed Vitória consiste na prestação de serviços de saúde, envolvendo consultórios, hospitais e laboratórios de exames. A segurança e a responsabilidade da Cooperativa sobre esses serviços são configuradas nas ações e nos processos adotados pela Organização, com o objetivo de garantir qualidade e também prevenir os possíveis riscos para os seus diversos públicos.

São adotados procedimentos e ferramentas de gestão de qualidade alinhados a orientações, recomendações e padrões estabelecidos por entidades médicas, organismos certificadores e órgãos reguladores. Um exemplo está nos hospitais próprios e credenciados pela Cooperativa. Eles seguem protocolos de atendimento e contam com comissões que auditam e contribuem para melhorias do processo.

Certificações

A Cooperativa também conta com certificações e acreditação de instituições reconhecidas nacional e internacionalmente, que avaliam e confirmam os padrões de qualidade contínua de seus serviços e metodologias dentro de práticas aceitas mundialmente. Entre as certificações da Unimed Vitória, estão a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a ISO. Elas são importantes para proporcionar mais segurança aos pacientes e profissionais envolvidos nas atividades realizadas pela Cooperativa, além de servirem de indicadores ou referência para o público.



A Unimed Vitória possui algumas das principais certificações aceitas mundialmente

O Hospital Unimed, inclusive, é um dos poucos do País com certificação ISO 9001:2008 e Acreditação Hospitalar Nível 3. Também está entre os 36 hospitais do Brasil que, em 2013, voluntariamente, submeteu-se aos testes do Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços (Qualiss), coordenado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo do Programa foi avaliar a qualidade dos prestadores de serviços na saúde suplementar por meio de 26 indicadores que possuem validade, comparabilidade e capacidade de discriminação de resultados.

Essas avaliações serão obrigatórias para os hospitais das redes próprias das operadoras de planos de saúde e opcional para os demais estabelecimentos. O Hospital Unimed antecipou o processo ao ser voluntário nas avaliações visando à implantação definitiva do novo Programa de Monitoramento.

Com o objetivo de sempre buscar o aprimoramento das suas atividades, a Cooperativa incentiva os médicos a participarem de atualizações constantes de conhecimento, com patrocínio e promoção de eventos, oferta de bolsas de estudo e pesquisa, e realização de treinamentos.

Segurança ao paciente

Também como mais uma ferramenta para garantir mais segurança ao paciente, a Unimed Vitória implantou, em 2013, um sistema de gestão e autorização de exames. Dependendo do tipo e dos riscos, a solicitação do médico é analisada previamente por uma auditoria médica visando verificar se o paciente já se submeteu ao mesmo procedimento recentemente, se o resultado está dentro do prazo de validade e se há necessidade do exame. A decisão é comunicada ao paciente e ao médico, que recebem as explicações e orientações.

Esta regra segue diretrizes e protocolos estabelecidos e difundidos pelas sociedades médicas das especialidades envolvidas. Após a consulta e solicitação do exame, os pacientes são encaminhados para as lojas de atendimento da Cooperativa, visando à realização da auditoria. A regra vale para as solicitações feitas a clientes com menos de 60 anos e também para os usuários acima desta idade, mas que tiveram mais de uma solicitação deste procedimento nos últimos 12 meses.

Nas auditorias relacionadas à internação, também conhecidas como Perícias Médicas, a Unimed Vitória implantou um sistema para gestão e automação desses processos. Chamado *BackOffice* de Auditoria Médica, o sistema foi desenvolvido para automatizar e aperfeiçoar o gerenciamento desses processos.

Consentimento informado

Outra medida implantada em 2013 foi a obrigatoriedade do Consentimento Informado inicialmente para procedimentos porte 4 e 5, documento obrigatório pelo Código Civil Brasileiro, pelo Código Penal e pelo Conselho Federal de Medicina, como dever do médico informar o paciente sobre os riscos de cirurgias e exames aos quais irá se submeter.

Para isso, a Unimed Vitória passou a adotar o documento como obrigatório. Foi elaborado um sistema informatizado, com as informações relevantes de cada procedimento no intuito de facilitar e agilizar o documento que deve ser fornecido pelo médico assistente.

O cuidado com a saúde e a segurança do cliente

Reconhecendo os impactos de suas atividades sobre a saúde, que é a área de atuação da Unimed Vitória, a Cooperativa tem uma política de gestão dos seus produtos e serviços buscando oferecer aos clientes um atendimento de qualidade, com responsabilidade e rigorosamente de acordo com as legislações nos âmbitos federal, estadual e municipais.

São adotadas medidas de avaliação em 100% dos produtos e serviços da Cooperativa, visando mitigar os riscos e buscar melhorias, qualidade e segurança contínuas dos mesmos. Para isso, a Unimed Vitória segue protocolos alinhados às melhores práticas, faz monitoramentos de indicadores e promove programas de qualificação e capacitação, eventos como seminários e campanhas, entre outras ações que visam disseminar a cultura da qualidade em seus diversos ambientes.

GRI
G4-PR1

Programa de Qualificação da Rede Prestadora

Como faz anualmente, em 2013, a Unimed Vitória promoveu o 3º Ciclo do Programa de Qualificação, com as visitas de avaliação à Rede Credenciada de prestadores de serviços e a realização do 3º Seminário de Orientações aos Prestadores de Clínicas e Unidades Hospitalares. Iniciado em 2009, o Programa tem o objetivo de promover e fortalecer a cultura da qualidade e da segurança dos serviços prestados nas unidades que compõem a rede.

O 3º Ciclo contou com a participação de 33 empresas, entre clínicas e unidades hospitalares. As equipes do Programa visitaram esses locais para avaliar itens como a apresentação de garantias no cumprimento da legislação, infraestrutura, normas e procedimentos, entre outros aspectos considerados imprescindíveis, necessários e recomendados a cada tipo de serviço credenciado. Com base nas avaliações, foram elaborados relatórios de resultados e um plano de ação com melhorias e orientações para o aprimoramento contínuo dos serviços.

Esses relatórios e planos de ação foram entregues aos prestadores no 3º Seminário, que também contou com orientações e palestras. Com os balanços das visitas em mãos, os prestadores podem identificar os pontos de melhoria e aprimorar os planos de ação. Os ciclos possibilitam uma evolução significativa do nível de qualidade dos prestadores e, com isso, a redução do número de reclamações de clientes.

Um dos destaques de 2013 foram os laboratórios médicos, que registraram uma evolução de quase 20% em relação à fase anterior. Ao todo, participaram do processo 32 matrizes de processamentos de exames laboratoriais e 60 postos de coletas, totalizando 92 visitas realizadas pela equipe da Unimed Vitória.

Indicadores e monitoramento

O Hospital Unimed utiliza protocolos clínicos como forma de monitoramento de alguns indicadores de saúde:

- Sepses Adulto: índice de adesão ao pacote de 06 horas de bundles de sepsis grave.
- Sepses Pediátrico: índice de adesão ao protocolo de sepsis pediátrico.
- Pneumonia Pediátrica: índice de adesão ao protocolo de pneumonia.
- Dor Torácica.
- Tromboembolismo Venoso (TEV).

Evento Sentinela

Além de capacitar os seus colaboradores assistenciais e cooperados na atualização da sistemática de notificação de eventos Sentinela, o Hospital Unimed também conta com uma ferramenta de notificação em um sistema interno, que registra qualquer evento para o setor de Qualidade, analisando o fato e buscando junto à área medidas para evitar a reincidência. Em 2013, foi realizada uma nova campanha informativa, utilizando cartazes, folhetos e displays de mesa com orientações e informações complementares sobre o Evento Sentinela, bem como os sete passos para a segurança do paciente.

Programa de Treinamento do Corpo Clínico

Buscando reforçar os protocolos para garantir qualidade e segurança contínuas dos seus serviços, as Unidades Próprias da Unimed Vitória desenvolvem programas de treinamentos com cursos e palestras para o seu corpo clínico. Em 2013, foram realizadas diversas ações nas mais diferentes especialidades.

Confira a lista de eventos realizados:

- Curso Avançado de Vida em Cardiologia;
- Rivoroxabana: dos Estudos à Prática Clínica (Xarelto);
- Palestra de Imunoterapia com Colostroterapia para Prematuros;
- Parada Cardiorrespiratória;
- Choque;
- Treinamento Prático de Ressuscitação Cardiopulmonar em Síndromes Hipertensivas;
- Diabetes e gravidez;
- Distúrbios tromboembólicos;
- Workshop de Adesão ao Protocolo Sepsis.

Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (Comissões e Comitês)

O Hospital Unimed Vitória conta com um total de 17 comissões e comitês, compostos por colaboradores e cooperados que atuam no ambiente administrativo e assistencial desenvolvendo atividades que contribuem para identificar oportunidades de melhorias contínuas e prevenir riscos nos diferentes setores da unidade.

São elas:

- Comissão de Revisão de Prontuários Médicos;
- Comissão de Revisão de Óbito;
- Comissão de Doação de Órgãos;
- Comissão de Protocolos Clínicos;
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos;
- Subcomissão de Padronização de Materiais de Enfermagem;

- Comissão de Radioproteção;
- Comissão de Riscos;
- Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos;
- Comissão de Ética de Enfermagem;
- Comitê Transfusional;
- Comissão de Terapia Nutricional;
- Comissão de Prevenção de Tratamento de Feridas;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos;
- Comitê de Processamento de Produtos para Saúde;
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfurocortantes;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

Serviços de acordo com as regulações

GRI
G4-PR2

As atividades relacionadas à saúde suplementar são altamente regulamentadas e fiscalizadas. Seguir todas as normativas é indispensável para a oferta de produtos e serviços seguros e de qualidade, além de ser determinante para a sustentação do negócio.

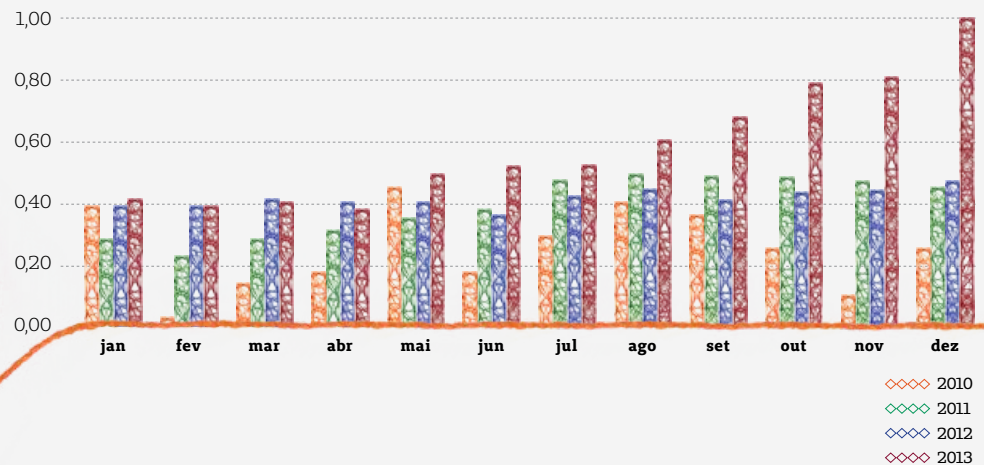
A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que os seus Recursos Próprios e a Rede Credenciada cumpram as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Código de Defesa do Consumidor, oferecendo um atendimento de excelência. Para isso, são desenvolvidos programas de qualificação e atualização, identificando e prevenindo possíveis não conformidades na cadeia.

Mesmo assim, foram registradas algumas notificações na ANS em 2013. A Cooperativa teve a entrada de 241 Notificação de Investigação Preliminar (NIPs); 88 Comunicação de Recebimento de Demanda (CRDs); e 17 Processos Administrativos.

Índice de reclamações

O Índice de Reclamações é calculado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que computa as reclamações procedentes dos consumidores por meio dos seus canais de comunicação. O cálculo tem como base a média de reclamações dos beneficiários de planos privados de saúde contra uma operadora e a média do número de beneficiários desta operadora no período.

O Índice tem como principal objetivo disponibilizar para a sociedade uma forma de avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde privados do país. Com uma maior divulgação para a população sobre os canais de reclamações, é uma tendência nacional o crescimento do índice entre todas as operadoras. A Unimed Vitória fechou o ano de 2013 com um índice de 1,00, abaixo da média nacional das operadoras de grande porte, que ficou em 1,13. Quanto menor o índice, menos reclamações foram registradas pelos beneficiários na ANS.



Os clientes recomendam a Unimed Vitória

GRI
G4-PRS

Os resultados da política de alinhamento às regulações e às melhores práticas da Unimed Vitória podem ser observados no elevado Índice de Satisfação dos Clientes, que chegou a 80,9% na pesquisa realizada pela Enquet para a Cooperativa em 2013. Entre os pontos mais bem avaliados pelos clientes estão a qualidade dos médicos cooperados (84,5%) e a quantidade de médicos (80,5), a qualidade da Rede Credenciada (84,3%) e a quantidade de estabelecimentos (83,4%), os Recursos Próprios que a Unimed possui (83,6%), a velocidade na realização de exames e procedimentos (79,3%), entre outros.

Pela primeira vez, em 2013, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou uma pesquisa para medir a satisfação dos consumidores com o seu plano de saúde. A Unimed Vitória foi avaliada pelos clientes, alcançando o índice de 67,2% de satisfação. Ainda segundo a pesquisa, 86,09% dos usuários da Unimed Vitória recomendariam o plano de saúde.

No total, foram entrevistadas 67.322 pessoas, sendo que 72% consideraram positivo o serviço do seu plano de saúde. O levantamento foi realizado em 89 operadoras de grande e médio porte, que somam 17 milhões de consumidores de planos de assistência médica e exclusivamente odontológicos no País, ou seja, 25% do total de beneficiários de planos de saúde.

A coleta de dados ocorreu entre agosto e novembro de 2012, com auditoria da ANS, e o resultado da pesquisa foi divulgado em 2013. A pesquisa contou com a adesão voluntária das operadoras, que receberam como incentivo a pontuação no Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da ANS e, por consequência, no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Em 2014, será obrigatória a participação de empresas com 100 mil ou mais beneficiários.

Reajuste de produtos

Desde 2000, com a promulgação da Lei nº 9.961, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é responsável por regular os aumentos de mensalidade dos planos de saúde. Esta regulação varia de acordo com o tipo de contrato de prestação de serviços de saúde (Pessoa Física ou Jurídica). Em 2013, a ANS determinou um aumento de 9,04% para os planos de Pessoa Física.

Já para os clientes Pessoa Jurídica, o reajuste é feito de acordo com três grupos: Corporativo, Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e Resolução Normativa (RN) 309 (grupos de contratos que assinaram o aditivo dessa resolução). No primeiro grupo, o reajuste é negociado diretamente com o cliente, tomando por base a sinistralidade do contrato avaliada pela Assessoria Atuarial da Unimed Vitória. Já para as PMEs, o reajuste é praticado de acordo com a sinistralidade, sendo que até 70% é aplicado o índice da ANS, entre 70% e 80% aplica-se o IPCA + 3% e acima de 80% aplica-se 35% de reajuste. Todas as cláusulas são contratuais.

No caso da RN 309, o reajuste é feito de acordo com o índice calculado no grupo de empresas que se enquadram nos requisitos da RN, tendo ficado em 20,53% em 2013.

Aumento por faixa de idade versus aumento por reajuste

O aumento de mensalidade por mudança de faixa de idade não se caracteriza como um reajuste. O reajuste é o aumento da mensalidade proveniente do aumento da utilização do plano. O aumento por faixa de idade é decorrente à mudança do perfil do beneficiário em relação às estatísticas atuariais do segmento, que são definidas pela ANS em dez faixas, conforme regulamentado pela RN 63. O aumento por faixa de idade é aplicável em qualquer tipo de contratação.

Rotulagem de Produtos e Serviços

GRI
G4-PR3

Por ter suas atividades altamente fiscalizadas, a Unimed Vitória tem 100% dos produtos e serviços cobertos e avaliados pela conformidade com os procedimentos da Organização e regulamentações. Este processo envolve tanto os produtos e serviços da Rede Própria como dos terceirizados pela Cooperativa.



GRI
G4-PR6

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulamenta todos os produtos do mercado de saúde suplementar. Os ciclos de vida desses produtos são duradouros. Na 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.

Para que os clientes tenham acesso às informações sobre os seus serviços e produtos disponíveis, a Cooperativa tem um Guia Médico, que é entregue no momento em que o consumidor recebe a carteirinha da Unimed Vitória. O Guia funciona como um catálogo com endereços, telefones de toda a Rede Credenciada de hospitais, clínicas, laboratórios e centro de diagnósticos, além da relação de médicos cooperados do Sistema Unimed.

Cabe ressaltar que cada Unimed é responsável pela divulgação e atualização

de sua rede disponibilizada neste guia. Conforme a determinação da ANS, o Guia pode ser acessado por meio físico impresso ou por meio virtual na Internet, que permite a atualização do conteúdo.

Visando ampliar a acessibilidade desse catálogo e uma maior comodidade para o cliente, existe também a versão Guia Médico Mobile, um aplicativo para smartphones que funciona tanto em iOS (iPhone) quanto em Android e traz informações sobre a cartela de serviços das singulares da região onde for feito o acesso. O aplicativo pode ser baixado gratuitamente.

Quando ocorre descredenciamento, os clientes são informados pela Cooperativa por meio de matéria no site, edital em jornais de grande circulação local, publicação na TV Corporativa, anúncio de boleto e posts de Facebook. Quanto ao uso seguro dos produtos ou serviços da Unimed Vitória, a Cooperativa implantou em 2013 o Consentimento Informado, norteando a relação entre médico e paciente no que diz respeito às

informações e aos consentimentos dos procedimentos. No caso, para obter a aprovação do paciente, o médico informa-o sobre os riscos de cirurgias e exames aos quais irá se submeter, com os devidos registros e documentos que dão mais segurança ao profissional, à Organização e também aos clientes.

GRI
G4-PR4
G4-PR7

Em 2013, a Cooperativa não registrou casos de não conformidade com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Não houve registro de ação judicial ou administrativa referente à 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. Também não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.

GRI
G4-PR8

Multas – O desembolso referente a processos da ANS e do Procon anteriores a 2013 e que se encerraram neste ano somam R\$ 642.211,36.

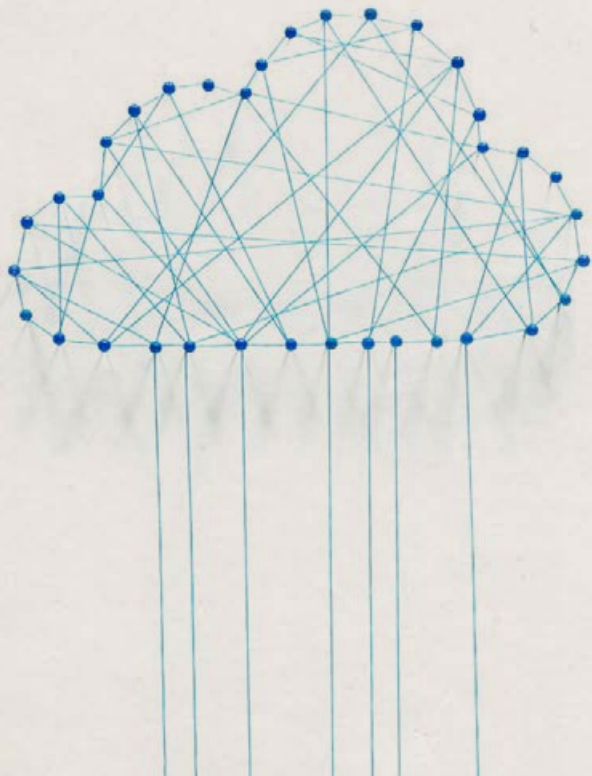
GRI
G4-PR9

Aumento de cirurgias no Hospital Unimed

A Cooperativa sempre procura incentivar o uso da sua rede própria, com o objetivo de ofertar aos clientes serviços com a resolutividade e a qualidade do padrão Unimed, além de ter custos de procedimentos menores do que os realizados na rede prestadora. Em 2013, com uma estratégia acertada para atrair seus públicos para a sua estrutura, a Cooperativa conseguiu aumentar o número de cirurgias efetuadas no Hospital Unimed, o que gerou uma economia de R\$ 2.914.940,00 no período.

DESAFIOS

Transformando
obstáculos em
superação.



VISÃO DE FUTURO



Um passo à frente

O ano de 2013 foi de tomada de decisões importantes para o futuro da Unimed Vitória. Fortalecemos um trabalho pioneiro de mudar o sentido da prestação de serviços na saúde suplementar, visando à promoção da saúde por meio da assistência primária, que é totalmente voltada para a melhoria da saúde do cliente, e que gera benefícios para todas as partes envolvidas, incluindo um menor custo assistencial. Esse foi o primeiro passo de uma longa caminhada para a sustentabilidade do negócio.

Ainda teremos muitos outros desafios pela frente: a ampliação do rol de procedimentos exigidos pela ANS, que tem como consequência direta o crescimento do custo assistencial e da sinistralidade, e o aumento da frequência, entre tantas outras variáveis do negócio. Para enfrentar todo este cenário, cada vez mais, a Cooperativa está estruturada do ponto de assistência, investindo em seus Recursos Próprios

e ampliando e qualificando a rede prestadora. Esse é mais um aspecto que precisamos focar para continuar crescendo e ampliando a carteira de clientes.

Ainda temos muito a percorrer até atingir a regulação desejada. O modelo da saúde suplementar no Brasil tem se apresentado cada vez mais insustentável e nos desafia no sentido de conseguirmos manter a qualidade no atendimento ao nosso cliente e as contas da Cooperativa saudáveis. O modelo que temos hoje é o de desperdício. A regulação serve para prover saúde dentro de premissas de qualidade e segurança, e o papel da Unimed Vitória será oferecer ao cliente o que ele precisa, sem o excesso.

Com a regulação, a atenção primária torna-se ainda mais importante. Ao ter um médico que conhece todo o seu histórico, o cliente passa a contar com uma atenção maior e de qualidade, com cuidados preventivos e, ao mesmo tempo, com um custo assistencial menor. Para continuarmos avançando em todo esse processo, é essencial contarmos com a participação de todos: cooperados, rede prestadora, colaboradores, clientes e sociedade.

Mais Reconhecimentos

Além dos reconhecimentos já citados ao longo deste Relatório, é importante registrar ainda:

- 9º Prêmio de Comunicação Alberto Urquiza Wanderley – A Cooperativa se destacou pela publicação da “Revista Viva” na categoria Revista. A revista tem o objetivo de informar, por meio de matérias produzidas com exclusividade, sobre os benefícios em se levar uma vida saudável e feliz, com dicas, informações e novidades para melhoria dos hábitos de saúde e ganho de bem-estar.
- 1º lugar – Marcas de Valor (jornal A Gazeta) – A Organização ganhou como o plano de saúde mais lembrado no Espírito Santo. Os critérios levados em consideração são: responsabilidade social e ambiental, credibilidade, desenvolvimento do Estado, qualidade percebida dos produtos/serviços e inovação. Além do destaque como Operadora, o Hospital Unimed Vitória também alcançou o título de marca de maior valor na categoria Hospitalais.
- Recall de Marcas 2013 (jornal A Gazeta) – Pelo 19º ano consecutivo, a Cooperativa mantém-se na liderança como a marca mais lembrada no Estado no segmento Plano de Saúde, com aprovação de 48,2%.
- Marcas Ícones: as mais lembradas (Rede Vitória) – A Unimed Vitória foi contemplada na categoria Plano de Saúde no Espírito Santo.
- Revista Valor 1.000 (edição especial da Revista Valor Econômico), na qual são revelados os destaques do ano, apresentando as 1.000 maiores empresas e as campeãs em 25 setores em cinco regiões brasileiras. A Unimed Vitória marcou presença nesta lista, sendo destaque em cinco categorias do ranking de finanças. Como destaque entre as operadoras de saúde suplementar, a Cooperativa conquistou: o 16º lugar entre os 50 maiores planos de saúde do País; o 18º entre as 20 maiores empresas do segmento em patrimônio líquido; o 14º entre as 20 maiores em ativo total; o 19º entre as 20 maiores em aplicação financeira; e a 10ª posição entre as 20 que mais cresceram em contraprestações efetivas.

Índice Remissivo

Este Relatório apresenta conteúdos-padrão das diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade.

Indicadores	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
G4-1 Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	3
G4-2 Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	11, 12, 13
PERFIL ORGANIZACIONAL	
G4-3 Relate o nome da organização.	14
G4-4 Relate as principais marcas, produtos e serviços.	23, 24, 25
G4-5 Relate a localização da sede da organização.	14
G4-6 Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	14
G4-7 Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	26
G4-8 Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	22
G4-9 Relate o porte da organização: Número total de empregados Número total de operações Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público) Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado) Quantidade de produtos ou serviços prestados	28, 29, 30, 31
G4-10 Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. Relate o número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	31

Indicadores	Página
G4-11 Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	176
G4-12 Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	32, 33
G4-13 Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive: Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado) Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão	35, 36, 37, 38, 39
G4-14 Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	97, 98, 99, 140
G4-15 Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: Tem assento no conselho de governança Participa de projetos ou comissões Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada Considera estratégica a sua participação	45
G4-16	46, 47
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES	
G4-17 Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	9
G4-18 Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	48, 49
G4-19 Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: Relate se o Aspecto é material dentro da organização. Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material	54, 55
G4-20 Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização. Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	54
G4-21	54

Indicadores	Página
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações. 219, 221
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto. 51
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS	
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização. 51
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento. 51
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório. 51
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relató- las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas. 52
PERFIL DO RELATÓRIO	
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas. 9
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver). 9
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.). 9
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo. 152
G4-32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização. 9
	Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo).
G4-32	Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. 9
GOVERNANÇA	
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO	
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais Alto Órgão de Governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais. 72
G4-35	Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais Alto Órgão de Governança para executivos seniores e outros empregados. 84
G4-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais Alto Órgão de Governança. 88
G4-37	Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais Alto Órgão de Governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais Alto Órgão de Governança. 90, 91

Indicadores	Página
G4-38	Relate a composição do mais Alto Órgão de Governança e dos seus comitês por: 72, 75, 76
	Função executiva ou não executiva
	Independência
	Mandato dos membros do mais Alto Órgão de Governança
	Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos (ex: participação em outros conselhos, comitês, comissões, grupos de trabalho etc.)
G4-39	Gênero
	Participação de grupos sociais sub-representados
	Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais
	Participação de stakeholders
	Relate se o presidente do mais Alto Órgão de Governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo). 72, 73
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais Alto Órgão de Governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais Alto Órgão de Governança, incluindo: 107
	Se e como a questão da diversidade é considerada
	Se e como a questão da independência é considerada
	Se e como conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados
	Se e como stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos
G4-41	Relate os processos usados pelo mais Alto Órgão de Governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders, incluindo ao menos: 72, 73, 88
	Participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders
	Existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas
	Divulgação de informações sobre partes relacionadas
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	
G4-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais Alto Órgão de Governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização 91, 92
COMPETÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	
G4-43	Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais Alto Órgão de Governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais. 81
G4-44	Relate os processos de avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação. 89, 96
	Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.

Indicadores		Página
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA GESTÃO DE RISCOS		
G4-45	Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na implementação de processos de due diligence. Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	97, 98, 99
G4-46	Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	100, 101
G4-47	Relate com que frequência o mais Alto Órgão de Governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	100, 101
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE		
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	9
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO		
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais Alto Órgão de Governança.	100
G4-50	Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais Alto Órgão de Governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	101
REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS		
G4-51	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais Alto Órgão de Governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: Salário fixo e remuneração variável: Remuneração baseada no desempenho Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações)	103, 104, 105, 106
	Bônus	
	Ações exercíveis ou diferidas	
	Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento	
	Pagamentos de rescisão	
	Clawbacks	
	Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais Alto Órgão de Governança, altos executivos e todos os demais empregados	
	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	
G4-52	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	104
G4-53	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	103, 104
G4-54		106

Indicadores		Página
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	106
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	63
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria).	67, 68, 69, 70, 71
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	64, 65, 66
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO		
G4-EC1	Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios,incluindo os componentes básicos das operações globais da organização listados abaixo. Se os dados forem apresentados em regime de caixa, relate a justificativa dessa decisão e os componentes básicos, conforme listados abaixo:	109, 110, 111, 112
	Valor econômico direto gerado:	
	Receitas	
	Valor econômico distribuído:	
	Custos operacionais	
	Salários e benefícios de empregados	
	Pagamentos a provedores de capital	
	Pagamentos ao governo (por país)	
	Investimentos comunitários	
	Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)	
G4-EC2	IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS	121
G4-EC3	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NO PLANO DE PENSÃO DE BENEFÍCIO DEFINIDO DA ORGANIZAÇÃO	156, 157, 162
G4-EC4	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO	117
PRESEÇA NO MERCADO		
G4-EC5	VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	118, 119
	Quando uma parcela significativa dos empregados recebe salários sujeitos às regras do salário mínimo, relate a variação entre o salário mais baixo por gênero em unidades operacionais importantes e o salário mínimo.	
	Relate se há um salário mínimo local ou se ele varia entre unidades operacionais importantes, discriminado por gênero. Em circunstâncias em que diferentes salários mínimos podem ser usados como referência, informe qual salário mínimo está sendo usado. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.	

Indicadores	Página
G4-EC6	120
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	
G4-EC7	35, 40, 41
G4-EC8	113, 114, 115, 116
PRATICAS DE COMPRAS	
G4-EC9	34
MATERIAL	
G4-EN1	127
MATERIAIS RENOVÁVEIS USADOS	
G4-EN2	127
ENERGIA	
G4-EN3	127
G4-EN4	128, 129
G4-EN5	129
G4-EN6	129
G4-EN7	129
ÁGUA	
G4-EN8	130
G4-EN9	130
G4-EN10	130
BIODIVERSIDADE	
G4-EN11	138
G4-EN12	138
G4-EN13	138
G4-EN14	138
EMISSÕES	
G4-EN15	131

Indicadores	Página
G4-EN16	131
G4-EN17	132, 133
G4-EN18	133
G4-EN19	133
G4-EN20	133
G4-EN21	133
EFLUENTES E RESÍDUOS	
G4-EN22	134
G4-EN23	135
G4-EN24	135
G4-EN25	135
G4-EN26	131
PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-EN27	137
G4-EN28	137
CONFORMIDADE	
G4-EN29	137
TRANSPORTE	
G4-EN30	138
GERAL	
G4-EN31	123
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES	
G4-EN32	139
G4-EN33	139
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS	
G4-EN34	139

Indicadores		Página
EMPREGO		
G4-LA1	NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO	163, 164, 165
G4-LA2	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES DA ORGANIZAÇÃO	156
G4-LA3	TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/ PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO	160, 161
RELAÇÕES TRABALHISTAS		
G4-LA4	PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	176
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
G4-LA5	PERCENTUAL DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA, COMPOSTOS POR EMPREGADOS DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, QUE AJUDAM A MONITORAR E ORIENTAR PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	177
G4-LA6	TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO	165
G4-LA7	EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO	165
G4-LA8	TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS	176
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
G4-LA9	NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	166, 167, 168, 169
G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA.	171
G4-LA11	PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	173
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
G4-LA12	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE	76, 77, 174, 175
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS		
G4-LA13	RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES	175

Indicadores		Página
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4-LA14	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	179
G4-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS PARA AS PRÁTICAS TRABALHISTAS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	179
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4-LA16	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	176
INVESTIMENTO		
G4-HR1	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE ACORDOS E CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUEM CLÁUSULAS DE DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÃO REFERENTE A DIREITOS HUMANOS	187
G4-HR2	NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS	184, 185
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
G4-HR3	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	186
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA		
G4-HR4	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO	187
TRABALHO INFANTIL		
G4-HR5	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DE CASOS DE TRABALHO INFANTIL E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A EFETIVA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	187
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO		
G4-HR6	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	187
PRÁTICAS DE SEGURANÇA		
G4-HR7	PERCENTUAL DO PESSOAL DE SEGURANÇA QUE RECEBEU TREINAMENTO NAS POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS QUE SEJAM RELEVANTES ÀS OPERAÇÕES	186
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS		
G4-HR8	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	186

Indicadores		Página
AVALIAÇÃO		
G4-HR9	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A ANÁLISES OU AVALIAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS DE IMPACTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	186
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS		
G4-HR10	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	187
G4-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS EM DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	187
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS		
G4-HR-12	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	186
COMUNIDADES LOCAIS		
G4-S01	PERCENTUAL DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL	148, 149
G4-S02	OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFIVATIVOS REAIS E POTENCIAIS NAS COMUNIDADES LOCAIS	153
COMBATE À CORRUPÇÃO		
G4-S03	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO E OS RISCOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS	153
G4-S04	COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO	152, 153
G4-S05	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS	153
POLÍTICAS PÚBLICAS		
G4-S06	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA PARTIDOS POLÍTICOS E POLÍTICOS, DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO/BENEFICIÁRIO	144
CONCORRÊNCIA DESLEAL		
G4-S07	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS	154
CONFORMIDADE		
G4-S08	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS	154
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4-S09	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	154
G4-S010	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS DA CADEIA DE FORNECEDORES NA SOCIEDADE E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	32

Indicadores		Página
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4-S011	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	154
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES		
G4-PR1	PERCENTUAL DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA BUSCANDO MELHORIAS	191, 192, 193
G4-PR2	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	195
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
G4-PR3	TIPO DE INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDAS PELOS PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO REFERENTES A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS E PERCENTUAL DE CATEGORIAS SIGNIFIVATIVAS SUJEITAS A ESSAS EXIGÊNCIAS	199
G4-PR4	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	201
G4-PR5	RESULTADOS DE PESQUISAS DE SAFISFAÇÃO DO CLIENTE	197
COMUNICAÇÕES DE MARKETING		
G4-PR6	VENDA DE PRODUTOS PROIBIDOS OU CONTESTADOS	200
G4-PR7	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	201
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
G4-PR8	NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES	201
CONFORMIDADE		
G4-PR9	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	201



ERRATAS E REFORMULAÇÕES

CORREÇÕES RELEVANTES



Informações publicadas em edições anteriores

GRI
G4-22

Visando proporcionar mais clareza ao Relatório de Sustentabilidade, a Unimed Vitória publica algumas erratas e reformulações sobre informações publicadas em edições anteriores.

Erratas

No Relatório de Sustentabilidade de 2011, na página 50, referente ao indicador EN15, foi publicado que um projeto de recuperação de áreas degradadas seria implantado em 2013.

O projeto “Amor ao Verde, citado no EN13, já é um projeto de recuperação de áreas degradadas. Não há um novo projeto a ser implantando.

No Relatório de Sustentabilidade de 2012, no Índice Remissivo, no indicador 3.12, por um erro de diagramação não foram listados os indicadores: EC2, EC5, EC6, EC7, EN6, EN7, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN25 e LA11.

Na DMA e nos indicadores 2.9 e SO, nas páginas 12, 31 e 100, respectivamente, no Relatório de 2012, foi publicado que Instituto Unimed Vitória foi criado como Oscip. Porém, o Instituto Unimed foi criado como uma instituição sem fins lucrativos, constituída sob a forma de associação de fins não econômicos e está buscando obter a certificação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip).

Na página 71 do Relatório de Sustentabilidade de 2012, indicador EC4, foi dito que a Cooperativa destinou R\$ 322.600,00 do Imposto Sobre Serviço (ISS), mas o total destinado via incentivo fiscal através do Imposto sobre Serviço (ISS) foi de R\$ 187.000,00.

No indicador EN 16 do Relatório de Sustentabilidade de 2012, na página 79, foi publicado que a Unimed Vitória começou a medir as emissões de GEE em 2011. No final de 2012, a Unimed Vitória teria condições de fazer o inventário com maior número de dados e, a partir da informação mais completa, criar um plano de redução efetivo. A medição começou a ser feita em 2012, de forma experimental, através da ferramenta Calculadora CO₂. Em 2013, a ferramenta foi aplicada com mais precisão para

o desenvolvimento de um plano de redução mais efetivo.

No relatório de Sustentabilidade de 2012, na página 80, no indicador EN29, foi publicado como total de investimento em combustível no ano de 2012 o valor de R\$ 598.590,01. O valor correto foi de R\$ 179.243,93. Ainda neste indicador e nesta página, foi publicado que o total de investimento em vale-transporte da Cooperativa foi de R\$ 1.261.749,08. Porém, este valor considera o montante da parte do colaborador e da Cooperativa, não levando em consideração o valor descontado do colaborador. Desconsiderando a parte do colaborador, o valor da Cooperativa é de R\$ 469.681,94.

Ainda no Relatório de 2012, na página 82, no indicador EN21, foi publicado que um dos destaques de 2012 foi a criação de uma comissão para implantar em 100% das unidades o PGRSS. A Comissão de Gerenciamento de Resíduos foi criada em 2013, e o destaque de 2012 foi a implantação do PGRSS em todas as unidades. Já na página 83, no indicador EN24, na tabela de Separação de Resíduos, foi publicada a quantidade de Lixo Infectante como 89.341 kg. A quantidade de resíduo infectante não é em kg mas em sacos.

Foram 89.341 sacos. A estimativa em sacos foi feita pois não há balança para mensurar a quantidade em peso deste resíduo.

Na página 106, no indicador SO1 do Relatório de Sustentabilidade de 2012, foi publicado que um total de 18 projetos, envolvendo recursos na ordem de R\$ 403.598,39, receberam recursos das Leis de Incentivo Fiscal através da Lei Rubem Braga, Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Lei do Esporte e Lei Rouanet. O total destinado através de incentivos fiscais foi de R\$ 589.592,23 através da Lei Rubem Braga, Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Lei do Esporte e Lei Rouanet, beneficiando 13 projetos.

Ainda no indicador SO1, na página 107, foi publicada uma tabela demonstrando o total de R\$ 322.600,00 distribuídos para 12 projetos pela Lei Rubem Braga. Foi destinado o total de R\$ 187 mil para sete projetos, sendo: Vitória 360 Graus: R\$ 25 mil; CD Jardins: R\$ 20 mil; Hoje tem espetáculo, tem sim senhor: R\$ 20 mil; O menino que queria salvar o mundo: R\$ 20 mil; Loucos por inclusão: R\$ 27 mil; Cultura Vitória: R\$ 30 mil e Festival nacional de teatro infantil: R\$ 25 mil.

Reformulações

No Relatório de Sustentabilidade de 2012, na página 31, no indicador 2.9, foi informado que em 2013 haveria a expansão do projeto Posto Avançado para outros cinco hospitais nos municípios de Serra, Cariacica e Vila Velha. No entanto, por uma questão de mercado e melhor atender aos clientes, esta estratégica foi substituída por abertura de lojas.

Também no Relatório de Sustentabilidade de 2012, na página 81, no indicador EN21, foi relatado que a Cooperativa não possui mecanismos precisos para aferir o volume de água descartada, mas a quantidade de água descartada é a mesma quantidade consumida.

Ainda no Relatório de Sustentabilidade de 2012, na página 106, no indicador SO1, foi direcionado o valor total de R\$ 80.578,00, sendo R\$ 64.463,00 distribuídos para quatro projetos e R\$ 16.115,00 correspondentes a 20% de retenção para o FIA.

GRI
G4-22

COORDENAÇÃO E PRODUÇÃO: Assessoria de Comunicação Unimed Vitória
TEXTOS: Contatus Comunicação • **PROJETO GRÁFICO:** Ampla Comunicação
FOTOGRAFIAS: Fábio Vicentini / Arquivos Unimed Vitória • **EDITORÇÃO:** Bios
REVISÃO TÉCNICA (PARÂMETROS DO GRI G4): Lanakaná Princípios Sustentáveis