



- Para navegar entre as páginas do documento utilize as teclas



e

- Para acessar uma página específica, clique sobre o ícone  no rodapé da página.

- Use a tecla  para sair do modo tela cheia e fechar o documento.

- No índice, basta clicar sobre o número da página para o acesso direto ao capítulo desejado.

sumário	
<small>(GR 1.12)</small>	
Mensagem do Presidente	4
Mensagem das Diretorias Executivas	6
Para Ler Nosso Relatório	8





**Unimed**   
Vitória

O melhor plano de saúde é viver.  
O segundo melhor é Unimed.

# relatório de sustentabilidade 2009

**relatório**  
de sustentabilidade  
2009

# diretoria executiva e conselhos

## DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente  
**Alexandre Augusto Ruschi Filho**

Diretor Administrativo  
**Lincoln Bertholi Rohr**

Diretor de Provimento de Saúde  
**Márcio de Oliveira Almeida**

Diretor de Mercado  
**Luiz Carlos Paier**

Diretor Econômico-Financeiro  
**Marcus Vinicius Azevedo Tanure**

## CONSELHOS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
*(Diretoria Executiva e Conselheiros Vogais)*

CONSELHO VOGAL

Jesse Rangel Tabachi  
José Monteiro de Souza Neto  
Lucia Margareth Perini Borjaille  
Nilson Mesquita Filho  
Remegildo Gava Milanez  
Sebastião Leonardo da Silveira

CONSELHO TÉCNICO

Antônio Chambô Filho  
Átyla Quintaes de Freitas Lima  
Carlos Magno Bortolini  
Edelweiss Bussinguer Pereira  
Felipe José Granja Moyses  
Hudson Soares Leal  
Luiz Alberto Sobral Vieira Junior

CONSELHO FISCAL 2009

Ana Maria Ramos  
Arnaldo Ferreira Filho  
Carlos Magno Pretti Dalapicola  
Carlos Marconi Pazolini  
Edgard de Barros Nascimento  
Jailson Luiz Tótola

# sumário

(GRI 3.12)

Índice Remissivo GRI	4
Abordagens de Gestão	5
Mensagem do Presidente	6
Mensagem das Diretorias Executivas	8
Para Ler Nosso Relatório	10
CAPÍTULO 1	
Perfil Organizacional	12
CAPÍTULO 2	
Cooperados	32
CAPÍTULO 3	
Prestadores de Serviços	42
CAPÍTULO 4	
Clientes	48
CAPÍTULO 5	
Colaboradores	66
CAPÍTULO 6	
Sociedade	72
Indicadores do GRI	92
Demonstrações Contábeis	104
Gráficos	109
Balanço Social	110



# índice remissivo GRI

Para localizar com mais facilidade os indicadores de desempenho GRI – G3, consulte a tabela abaixo.

	PÁGINAS
INDICADOR DE DESEMPENHO ECONÔMICO	
Desempenho econômico: EC1, EC2, EC3, EC4, EC6, EC7	97, 98
Impactos econômicos indiretos: EC8	48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 98
INDICADOR DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
Materiais: EN1, EN2	43, 44, 78, 98
Energia: EN3, EN4	98
Água: EN8	98
Biodiversidade: EN11, EN12, EN13	98
Emissões, efluentes e resíduos: EN16, EN17, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23	98
Produtos e serviços: EN26, EN27	43, 44, 78, 88, 89, 90
Geral: EN30	99
INDICADOR SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
Emprego: LA1, LA2	100, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116
Relação entre trabalhadores e a governança: LA4, LA5	100
Saúde e segurança no trabalho: LA7, LA8	64, 65, 70, 79, 100
Treinamento e educação: LA10	39, 68, 69, 100
Diversidade e igualdade de oportunidades: LA13, LA14	100, 110, 111, 112
INDICADOR SOCIAL – DIREITOS HUMANOS	
Prática de investimento e de processos de compra: HR1, HR2	101
Não discriminação: HR4	101
Liberdade de associação e negociação coletiva: HR5, HR6	101
Trabalho forçado ou análogo ao escravo: HR7	101
Direitos indígenas: HR9	102
INDICADOR SOCIAL – SOCIEDADE	
Comunidade: SO1	102
Corrupção: SO2, SO3, SO4, SO5	79, 80, 82, 102
Conformidade: SO8	102
INDICADOR SOCIAL – SOCIEDADE	
Saúde e segurança do cliente: PR1	102
Rotulagem de produtos e serviços: PR3	103
Comunicação e marketing: PR6	103
Conformidade: PR8	103
Compliance: PR9	103

# abordagens de gestão

## Governança Corporativa

A natureza cooperativista da Unimed Vitória traz já em sua concepção princípios básicos da governança corporativa (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa), sendo os alicerces da sustentabilidade. As atividades também são norteadas pelo incentivo à participação dos cooperados, enquanto gestores de si mesmos. Até 2013, a Cooperativa pretende ampliar a governança corporativa.

## Performance Econômica

Por meio de uma gestão responsável, a Unimed Vitória conquistou solidez e robusta situação econômico-financeira, o que a coloca em posição de destaque no mercado e viabiliza o cumprimento de suas obrigações legais. O principal desafio para a Cooperativa é se desenvolver frente aos marcos regulatórios (páginas 13 a 15). Três abordagens fundamentais são verticalização (página 52), medicina preventiva (página 62 e 63) e custos assistenciais (páginas 41 a 45).

## Desempenho Ambiental

Embora seu impacto ambiental tenha peso inferior às dimensões econômica e social, a Unimed Vitória, certa da importância da preservação ambiental para as futuras gerações, promove uma série de ações focadas no consumo consciente, na qualidade de vida e no conceito de ecoeficiência. Desta forma, busca continuamente produzir mais e melhor, com menos recursos e menor geração de resíduos (página 76).

## Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Para que o colaborador se sinta motivado, trabalhe satisfeito e tenha um rendimento cada vez melhor, a Unimed Vitória investe em um ambiente de trabalho agradável, benefícios competitivos, capacitação e valorização profissional. A Política de Gestão de Pessoas da Cooperativa privilegia o reconhecimento, a qualidade de vida e o aprimoramento contínuo do clima organizacional (páginas 65 a 69). Outro grande foco é na educação continuada, valorização e remuneração dos cooperados (páginas 37 a 39).

## Direitos Humanos

A Unimed Vitória, pautada pelo diálogo e pela mutualidade – um dos princípios do cooperativismo – respeita e promove os direitos humanos em suas atividades, pois acredita que este também é um papel do setor privado. Por isso, apoia iniciativas que contribuem para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental das regiões onde atua (páginas 76 a 88). Também é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, contribuindo para tornar o mercado global mais inclusivo e sustentável, dando uma dimensão social à globalização (páginas 74 e 75).

## Desempenho Referente à Sociedade

Por ser uma cooperativa médica, o respeito à vida e a busca do bem-estar das pessoas fazem parte da essência da Unimed Vitória, que tem sua atuação social baseada na ética e na transparência. Nesse contexto, seus cuidados referentes à sociedade incluem ações de redução das desigualdades sociais, promoção da saúde e da qualidade de vida. O Capítulo 6 (página 70) apresenta os esforços empreendidos em 2009. Em relação aos serviços prestados, a Unimed Vitória segue em todos os aspectos as determinações regulatórias do setor da saúde suplementar.



**Alexandre Augusto Ruschi Filho**  
Presidente da Unimed Vitória

## Estratégia posta à prova

(GRI 1.1, 1.2, 3.7)

Ano em que a Unimed Vitória comemorou três décadas de existência, marca alcançada por poucas empresas no Brasil, 2009 exigiu esforço adicional na revisão de nossas estratégias e adequação de rumos. A crise financeira mundial, iniciada em setembro de 2008 com a falência do banco americano Leeman-Brothers, estendeu-se ao longo de 2009 e foi um teste de grande relevância para o planejamento estratégico das organizações empresariais.

Notadamente, as empresas prestadoras de serviços, como a nossa Cooperativa, que dependem de uma economia estável e sustentada, sofreram grande impacto nesta crise mundial. Felizmente, graças a uma estrutura empresarial sólida construída ao longo dos anos, a Unimed Vitória chegou ao final de 2009 com crescimento em vários fundamentos, o que demonstra que a nossa estratégia foi adequada para enfrentar cenários adversos.

Encerramos o ano contabilizando 8,26% de aumento na nossa Receita Líquida e remunerando o médico cooperado muito acima da média do mercado.

É claro que gostaríamos de comemorar os 30 anos da Unimed Vitória em um cenário mais favorável e, embora isso não tenha sido possível, podemos afirmar que 2009 foi um teste para avaliar a nossa maturidade. E pudemos perceber que a Cooperativa tem maturidade suficiente para enfrentar e vencer novos desafios.

Reciclagem, o tema deste Relatório de Sustentabilidade, traduz bem esse compromisso. É preciso reciclar e renovar

sempre e é isso que a Unimed Vitória tem feito ao longo destes 30 anos, consolidando sua liderança de mercado.

Temos consciência de que grandes desafios ainda nos esperam, sendo o maior deles a estabilização da conflituosa relação vivida entre os *stakeholders* da saúde suplementar. Mesmo assim, completar 30 anos de serviços prestados à sociedade capixaba com a nossa incontestável liderança demonstra o prestígio e a credibilidade de nossa organização, significando que estamos entregando aos nossos clientes, cooperados, colaboradores e fornecedores tudo o que prometemos, com ética e responsabilidade.

Também sabemos que o setor de saúde suplementar brasileiro ainda encontra-se longe de possuir uma política de relacionamento madura que possa transmitir segurança e compromisso sustentável a todos os seus públicos. Sofremos a equivocada intervenção do poder judiciário, fragilizando nosso arcabouço legal, quando assume atitude de profundo desconhecimento das nossas relações contratuais, misturando o direito público e universal à saúde e o direito privado de se firmar contratos com legislação própria e já consolidada pelo tempo. Afinal, a lei que regulamentou os planos de saúde faz, em 2010, 12 anos de promulgada.

No âmbito de nossa agência reguladora, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), mesmo completando 10 anos de sua criação, vive sob forte influência governamental, comportando-se na maioria das vezes como órgão de defesa do consumidor e não como órgão regulador, cuja atitude deve ser de intermediação das relações entre clientes e operadoras de planos de saúde.

Não menos relevante é o total desrespeito ao nosso modelo societário, previsto

na Constituição Federal Brasileira, e que nos remete à profunda insegurança, especialmente no campo de nossas obrigações tributárias – já que, como organização social, somos tão somente representados por nossas cooperativas, prevalecendo a pessoa como mandatária de seu direito associativo.

Outro desafio importante é trabalharmos a sustentabilidade em nosso Planejamento Estratégico, promovendo ações de preservação ambiental, de redução das desigualdades sociais, do consumo consciente, de promoção da saúde e da melhoria da qualidade de vida de nossos clientes, colaboradores e da sociedade em geral. São estas ações que fazem com que 77% de nossos clientes considerem a Unimed Vitória uma cooperativa socialmente responsável.

Assim, encerramos 2009 e iniciamos 2010 com redobrada disposição para fortalecer cada vez mais nossos compromissos, aprimorando nossa gestão da qualidade com foco permanente na melhoria contínua do atendimento aos nossos clientes, razão principal de nossa existência.

Para isto, contamos com os colegas cooperados e colaboradores cada vez mais conscientes de seu papel estratégico na consolidação de nossa missão e valores corporativos. Seguiremos firmes na consolidação de nossa estratégia como gestores de nossos recursos próprios, diferencial competitivo plenamente incorporado na cultura de todas as cooperativas médicas Unimeds do país.

Desta forma, acreditamos que estes serão os caminhos a consolidarmos em 2010, frutos do enorme aprendizado do ano de 2009, na certeza de que muitas outras décadas de sucesso nos esperam.

# mensagem do presidente



# mensagens das diretorias executivas

(GRI 1.1)



“Trabalhamos no sentido de proporcionar sustentabilidade à nossa carteira de clientes. Com a conquista desse equilíbrio, estamos prontos para crescer ainda mais. Além disso, investimos em campanhas publicitárias que trouxeram bons resultados tanto para o fortalecimento da imagem institucional da Cooperativa quanto para o aumento do número de novas vidas.”

**Luiz Carlos Paier**  
Diretor de Mercado



“Mesmo com um ano atípico na economia mundial, em 2009 a Unimed Vitória cresceu de forma sustentada, cumprindo as obrigações tributárias e regulamentares, impostas pelo Governo e Agência Nacional de Saúde Suplementar, além dos objetivos cooperativistas, e ainda conseguiu remunerar o cooperado 30% acima da média de mercado, sem deixar de agregar novas tecnologias e expandir seu patrimônio.”

**Marcus Vinicius Azevedo Tanure**  
Diretor Econômico-Financeiro



“O ano de 2009 foi positivo na área Administrativa da Unimed Vitória. Com constante olhar sobre nossas atividades, reavaliamos a estrutura organizacional, reciclamos os conhecimentos de nossos colaboradores, os processos e as estratégias com objetivo de nos mantermos competitivos nesse mercado que está em constante mudança.”

**Lincoln Bertholi Rohr**  
Diretor Administrativo



“Em 2009 trabalhamos fortemente no sentido de otimizar os custos assistenciais da Cooperativa, buscando melhorar nossos resultados e, por consequência, a remuneração dos cooperados. Podemos destacar o maior envolvimento das especialidades médicas em nosso dia a dia, através da atuação dos Comitês das Especialidades Médicas, a implementação dos núcleos de gestão de Medicina Baseada em Evidências e de Medicina Preventiva. Dois mil e nove também foi um ano de profunda reflexão sobre os modelos assistenciais existentes hoje na saúde privada no Brasil, na busca de novos horizontes para o setor.”

**Márcio de Oliveira Almeida**  
Diretor de Provimento de Saúde



# para ler nosso relatório

(GRI 3.8)

## Renovar, recriar e reinventar

Quando fechamos um ciclo de nossa vida, seja ela pessoal ou profissional, abrimos outro com novos objetivos e expectativas. Estamos em constante reciclagem de conhecimentos, atitudes e melhorias buscando inovar sempre.

Neste ano, Reciclagem é o tema para nortear a elaboração de nossa publicação que também chega com novo nome: Relatório de Sustentabilidade 2009. A mudança consiste em relatar não apenas a visão da Unimed Vitória, mas também a opinião dos nossos *stakeholders* sobre as ações desenvolvidas.

Quanto ao tema, a Reciclagem está associada ao conceito de ciclo e de tudo que ele pressupõe, com a adoção de práticas ambientalmente adequadas, socialmente justas e economicamente viáveis. Equilibrar esses três pilares é o desafio da humanidade e a Cooperativa procura contribuir para esse objetivo.

Além de sua vertente ecológica, o conceito também fortalece a imagem da Unimed Vitória de se renovar, recriar e reinventar a cada ciclo, a cada ano.

## Como usar este relatório

(GRI 3.5, 3.7, 3.11, 4.14)

No relatório deste ano estamos estreando na adoção dos padrões de qualidade estabelecidos pela *Global Reporting Initiative (GRI)*. A GRI é uma entidade sem fins lucrativos, sediada na Holanda, que pesquisa e consolida as melhores práticas de comunicação corporativa e apresenta indicadores fundamentais para peças como relatórios de gestão.

Existem três níveis de classificação sugeridos pela GRI G3 para um relatório de sustentabilidade. São elas: C, B, A. Cada nível estabelece um número de indicadores de desempenho e informações a serem respondidos. Com o objetivo de evoluir gradativamente, a Unimed Vitória declara-se nível B.

Em 2009, a Cooperativa relata os impactos relevantes para a aderência às diretrizes da GRI e essa decisão foi um avanço importante, pelo significado de aprendizado mútuo, buscando envolver seus públicos em práticas e valores que a consolidam como uma instituição social e ambientalmente responsável. Práticas estas que devem ser aprimoradas a cada nova edição de nossa publicação.

Para começar, dividimos o Relatório por públicos de interesse, também conhecidos como *stakeholders*, identificados com o envolvimento de diversas áreas da

Cooperativa. Assim, ao longo desta publicação, você vai encontrar temas relativos às atividades desenvolvidas pela Cooperativa em 2009 junto a cooperados, prestadores de serviços, clientes, colaboradores e sociedade.

Exercitar essa ferramenta significou enfrentar e superar alguns desafios, que permitiram diagnosticar as nossas principais fortalezas e debilidades e, conseqüentemente, encontrar oportunidades para inovar e melhorar nossa performance, com respeito ao meio ambiente, sociedade e toda sua diversidade.

Com essa publicação, reafirmamos nosso compromisso com a transparência de nossas atividades e com o aprimoramento da gestão. Junto às nossas realizações, você também encontrará o Balanço Patrimonial do Exercício 2009 e o Balanço Social, de acordo com o modelo do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) – principal ferramenta utilizada por inúmeras empresas brasileiras por meio da qual as empresas são estimuladas a conhecer, sistematizar e apresentar à sociedade informações sobre seus investimentos internos e externos em ações, iniciativas e projetos relacionados com o social e o ambiental.

## Temas levantados por cada público

### Cooperados

- Princípios do Cooperativismo
- Otimização de custos
- Novas estruturas
- Veículos de Comunicação
- Educação continuada
- Valorização dos cooperados
- Relacionamento com o cooperado

### Clientes

- Premiações conquistadas
- Investimentos em Arte e saúde
- Perfil da carteira
- Recursos próprios
- Produtos oferecidos
- Relacionamento com o cliente
- Medicina Preventiva

### Prestadores de serviços

- Qualificação da Rede Prestadora
- Custos assistenciais

### Colaboradores

- Política de gestão de pessoas
- Qualificação e motivação
- Benefícios e integração
- Veículos de comunicação
- Qualidade de vida


### Sociedade

- Política de Responsabilidade Social
- Projetos desenvolvidos e resultados
- Medicina Preventiva para comunidades
- Voluntariado
- Principais estratégias de mobilização



Este Relatório atingiu o nível B de aderência às diretrizes estipuladas pela Global Reporting Initiative (GRI), com a checagem externa quanto à abrangência das informações aqui contidas.





Gestão Ética Saúde Solidez Liderança  
Desempenho Governança corporativa  
Estratégia Resultado



Para atingir nossa visão de futuro e superar os desafios do mercado de saúde suplementar, planejamos estrategicamente as ações a serem realizadas, com base em uma gestão profissionalizada e sólidos valores.

## Gestão sustentável

(GRI 4.8)

A Unimed Vitória desfruta de posição diferenciada no Sistema Unimed considerando os aspectos de visão estratégica e gestão sustentável. Não é por acaso que a Cooperativa encerrou 2009 com um *market share* de 36% no mercado de saúde suplementar do Espírito Santo. Essa liderança pode ser creditada à sua estratégia de gestão, focada em missão, visão e valores que privilegiam o atendimento humanizado, a qualidade do serviço e o bom relacionamento com todos os nossos públicos, baseado em valores como credibilidade, competência, seriedade, comprometimento e cidadania.

perfil  
organizacional



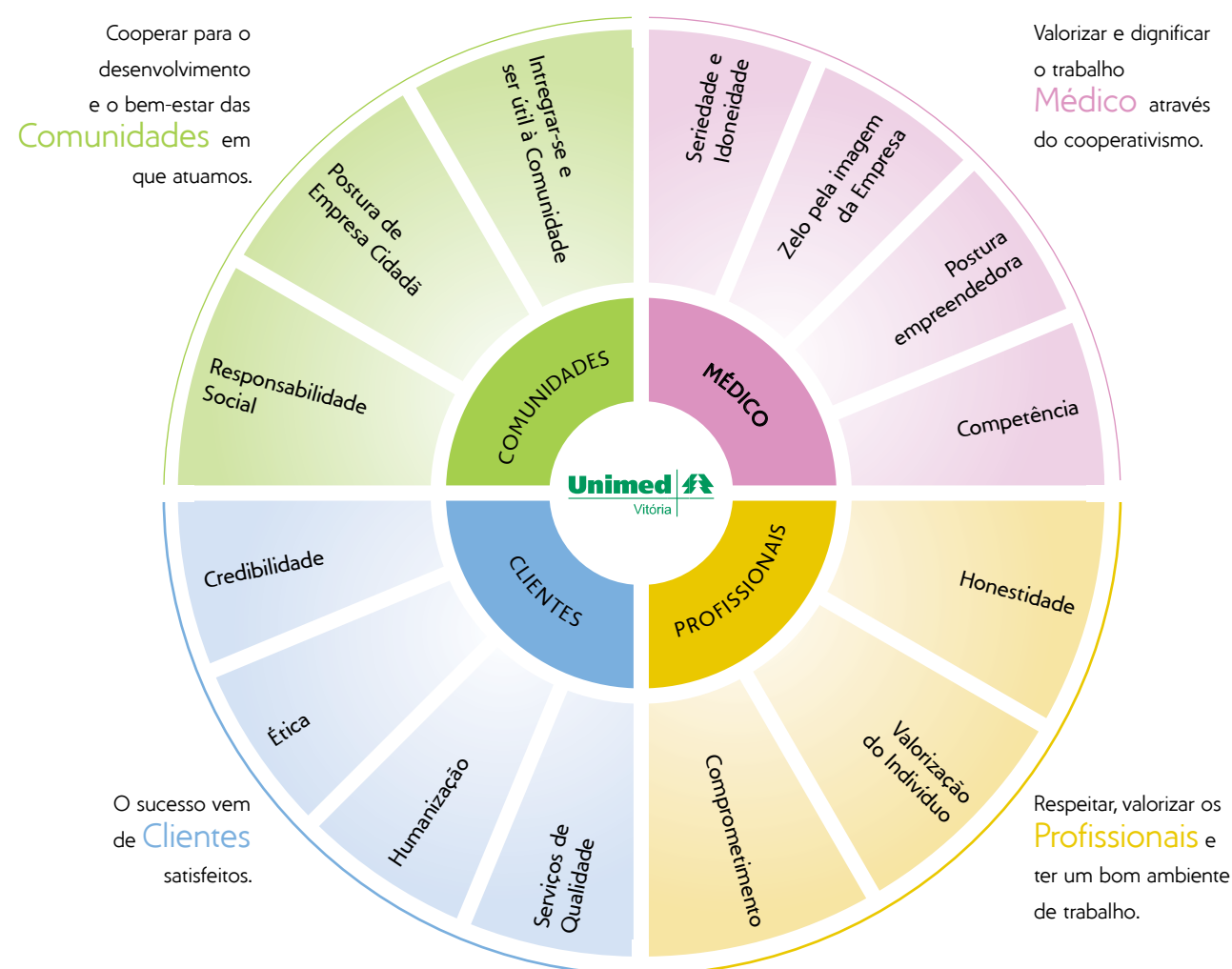
## Missão

Oferecer soluções em saúde por meio de atendimento humanizado, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

## Visão

Ser reconhecida como a melhor empresa de prestação de serviços de saúde do Brasil.

## Valores



Com custo mais baixo, o Fácil foi criado como Recurso Próprio estratégico para atender a todos os públicos

## MERCADO ATENDIDO

(GRI 2.2, 2.7)

## Liderança consolidada

Presente em nove municípios capixabas – Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta –, a Unimed Vitória é líder no mercado capixaba, com 36% de participação. A Cooperativa encerrou o ano de 2009 com 255.819 clientes.

Por meio de uma gestão responsável, a Unimed Vitória conquistou solidez e robusta situação econômico-financeira, o que a coloca em destaque no Espírito Santo e no Brasil.

## A solidez da nossa Cooperativa

(GRI 2.3)

- O melhor Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do Espírito Santo e um dos melhores do país.
- 100% das provisões financeiras constituídas e ativos garantidores suficientes.
- Recursos próprios (Unimed Diagnóstico, Centro Integrado de Atenção à Saúde – Cias, Unimed Fácil, SOS Emergências Médicas e Assistência Domiciliar).



- Rede credenciada formada por 232 prestadores de serviços.
- 2.162 médicos cooperados.
- 1,26 milhão de consultas eletivas realizadas em 2009.
- 279 mil atendimentos em pronto-socorros.
- 35 mil internações.

## IDSS: reservas constituídas

(GRI 4.11)

Em 2000, havia 2.723 operadoras de planos de saúde no Brasil. Em maio de 2009, esse número foi reduzido drasticamente, atingindo o patamar de 1.736. No Espírito Santo o número caiu de 55 para 36 operadoras no mesmo período.

Essa redução substancial foi motivada pelas fortes exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar

(ANS) em relação a provisões e garantias financeiras, a fim de assegurar que as operadoras tivessem reservas suficientes para atuar no mercado. Tais exigências impactaram as operadoras, mas a Unimed Vitória reavaliou seus processos operacionais, redirecionou sua estratégia de mercado e vem conseguindo cumprir estas obrigações.

Para dar mais transparência e acompanhar melhor a atividade, a ANS criou o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que avalia o desempenho das operadoras de planos de saúde por meio das seguintes dimensões: atenção à saúde, equilíbrio econômico-financeiro, estrutura e operação, e satisfação do usuário. O IDSS demonstra se as cooperativas possuem reais condições de prestar o atendimento adequado e cumprir com os direitos contratados pelos cooperados. Numa escala que vai de 0 a 1, a Unimed Vitória atingiu a faixa entre 0,6 e 0,79, o que a classifica como uma operadora de qualidade.

### DESAFIO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

## Saúde suplementar: desafio permanente

(GRI 1.2, 3.7)

Dos 190 milhões de brasileiros, 49 milhões são clientes de planos de saúde, o que equivale a praticamente 1/4 da população. Num cenário em que os investimentos da saúde pública não conseguem acompanhar as demandas, a saúde suplementar assume posição

cada vez mais importante. Não só pelo aspecto de buscar soluções de atendimento viáveis e ao alcance de um número crescente de pessoas, mas também atuando no campo da prevenção, por meio de ações educativas.

E com a população brasileira vivendo cada vez mais, os desafios são crescentes tanto na saúde pública quanto na saúde suplementar. Isso porque ao mesmo tempo em que sinaliza a melhoria da qualidade de vida no país, o aumento da longevidade da população pressupõe gastos maiores com procedimentos onerosos e tratamentos prolongados, fatores que têm impacto direto sobre os custos da saúde. Há ainda a evolução tecnológica, com equipamentos cada vez mais avançados, que exigem investimentos constantes. A tecnologia, neste caso, muitas vezes adiciona custos em vez de substituí-los.

Com isso, equacionar os custos aprimorando sempre a qualidade de atendimento é o desafio principal

das operadoras que atuam na saúde suplementar. No tocante aos custos, pesam principalmente as regulações impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tais como as provisões técnicas e financeiras que impactam os resultados das operadoras, e as frequentes atualizações de seu Rol de Procedimentos, que ampliam leque de serviços sem possibilidades de pactuação prévia dos reajustes por parte das operadoras.

Soma-se a isso a insegurança jurídica em alguns aspectos da relação com clientes, que também contribui para onerar as operadoras a partir de decisões muitas vezes incompatíveis com a lógica contratual. Neste momento, entra a fundamental participação do médico cooperado ao emitir pareceres, os quais



Estudos da Medicina Baseada em Evidências comprovam que exames solicitados adequadamente podem contribuir para a eficiência operacional da Cooperativa e a qualidade de atendimento ao cliente

norteiam decisões da justiça. Um dos desafios da Unimed Vitória é buscar o comprometimento do cooperado com os resultados da Cooperativa, visando sempre à melhor solução custo-risco-benefício no atendimento aos pacientes.

A Unimed Vitória atua sempre no sentido de conscientizar cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e clientes quanto à utilização consciente do plano de saúde. Foi assim que a Cooperativa atuou em 2009 e pretende prosseguir em 2010, pois considera que este é o principal desafio para continuar a crescer de forma sustentável, fortalecendo sua liderança no mercado.



#### GOVERNANÇA CORPORATIVA

## Alicerce da sustentabilidade

(GRI 4.1)

A governança corporativa é um modelo diferenciado que orienta a tomada de decisão em uma organização. Na Unimed Vitória, cujas atividades são norteadas pela transparência, equidade e o incentivo à participação, ela é o alicerce da sustentabilidade.

## Relacionamento com a ANS

A Unimed Vitória conta com um núcleo especializado para fazer o relacionamento direto com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A equipe é responsável por acompanhar diariamente as normativas e resoluções publicadas pela ANS e direcioná-las para os setores da Cooperativa, para que possam tomar as providências cabíveis. O objetivo é estar sempre em dia com as exigências normativas estabelecidas pela ANS.

Para capacitar os colaboradores que têm interface com o núcleo especializado, a Unimed Vitória realizou um treinamento para a área operacional, que abordou assuntos como obrigações com a ANS e garantias financeiras exigidas pela Agência.



Cooperados reunidos em Assembleia Geral Extraordinária (AGE)

Os principais cargos de lideranças da Unimed Vitória – presidente, diretores, conselheiros e coordenadores médicos – são ocupados por cooperados. Além disso, os sócios ainda são representados pelos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal. Por entenderem da realidade do negócio, os dirigentes têm bagagem para atuar

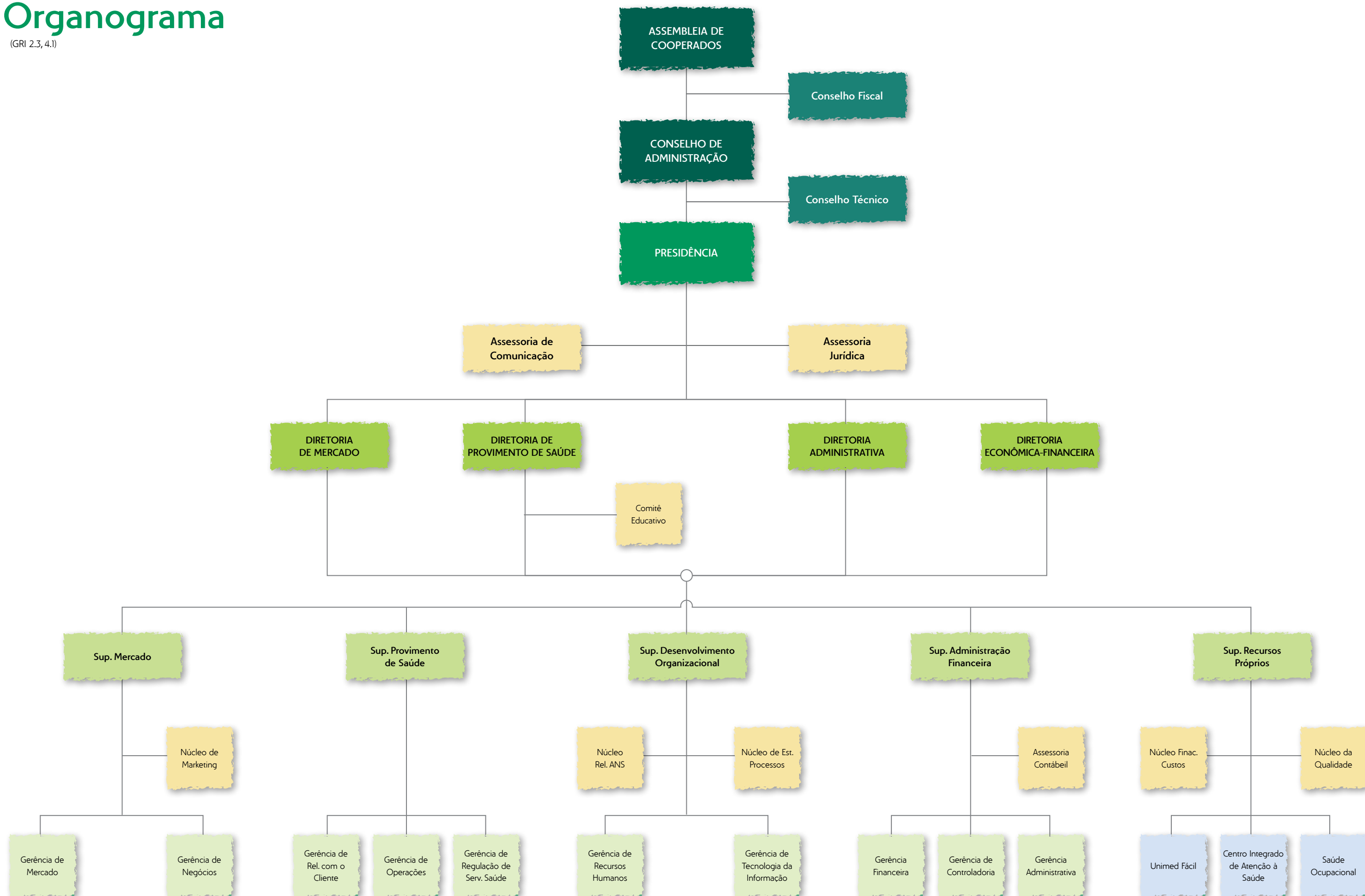
de maneira eficaz, buscando sempre os melhores resultados.

Para as demais funções, são contratados profissionais qualificados e experientes em suas respectivas áreas de atuação, o que torna a gestão ainda mais profissional.



# Organograma

(GRI 2.3, 4.1)





## ESTRUTURAS INTERNAS ESPECÍFICAS

(GRI 4.1, 4.4, 4.10, 4.16)

# Conselho de Administração

## (Diretoria Executiva e Conselho Vogal)

(GRI 4.2, 4.9)

Com o objetivo de representar os interesses dos cooperados junto à gestão da Cooperativa, o Conselho de Administração contribui para a elaboração das estratégias e monitora os resultados obtidos. Composto pelo Conselho Vogal e os cinco membros da Diretoria Executiva, o grupo de trabalho realizou, em 2009, 17 reuniões.

## Conselho Vogal

Os seis integrantes do Conselho Vogal, eleitos a cada quatro anos, formam a maioria do Conselho de Administração da Unimed Vitória e têm como atividade acompanhar os rumos da gestão.



Jesse Rangel Tabachi



José Monteiro de Souza Neto



Lucia Margareth Perini Borjaille



Nilson Mesquita Filho



Remegildo Gava Milanez



Sebastião Leonardo da Silveira

# Conselho Técnico

(GRI 4.6, 4.9)

Também eleito a cada quatro anos pelos cooperados, o Conselho Técnico é responsável por acompanhar a gestão, realizando avaliação técnica de conduta dos cooperados. Em 2009, os sete membros do Conselho promoveram 24 reuniões.



Antônio Chambô Filho



Átyla Quintaes de Freitas Lima



Carlos Magno Bortolini



Edelweiss Bussinguer Pereira



Felipe José Granja Moyses



Hudson Soares Leal



Luiz Alberto Sobral Vieira Junior



## Conselho Fiscal 2009

(GRI 4.9)

Responsável por fiscalizar operações, atividades e serviços da Cooperativa, o Conselho Fiscal é composto por seis membros eleitos anualmente na Assembleia Geral Ordinária. Nas 12 reuniões realizadas em 2009, o grupo avaliou e aprovou os balanços após a apresentação para o Conselho de Administração, além de analisar contratos fechados pela Cooperativa e solicitações feitas pelos cooperados.



Ana Maria Ramos



Arnaldo Ferreira Filho



Carlos Magno Pretti Dalapicola



Carlos Marconi Pazolini



Edgard de Barros Nascimento



Jailson Luiz Tótola



Ighor Novaes, analista responsável pelo Comitê de Patologia Clínica, e os cooperados Renato Pretti, Sebastião Cintra e Thales Gouveia Limeira debatem assuntos sobre a especialidade

## Comitês de Especialidades Médicas

(GRI 4.16, 4.17)

Nada melhor do que consultar especialistas para definir os procedimentos mais adequados em cada situação. Com essa finalidade, a Unimed Vitória mantém os Comitês de Especialidades Médicas, que atuam na interface entre cooperado e Cooperativa. Os integrantes das diversas comissões orientam a Unimed Vitória sobre a melhor maneira de atuar em cada situação, de acordo com as Sociedades Brasileiras de Especialidades.

Em 2009, os 25 Comitês trabalharam na padronização de condutas, procedimentos, materiais e medicamentos. O objetivo foi reduzir custos e sinistralidade, além de melhorar a remuneração dos cooperados. Para isso, também realizaram 152 reuniões entre membros dos Comitês e seis com as especialidades.

Uma das iniciativas de destaque foi a padronização do uso de âncora bioabsorvível, utilizada em procedimentos ortopédicos, que rendeu R\$ 2 milhões de economia para Cooperativa. Outro case foi a padronização de dois procedimentos de neurocirurgia – Rizotomia percutânea por segmento e Denervação percutânea de faceta articular por segmento específico – que resultou em uma economia de R\$ 1,2 milhão em apenas 6 meses.

Com a padronização de materiais, a Cooperativa economizou **R\$ 3,2 milhões** em 2009



# Auditoria de Especialidade

(GRI 4.17)

Os nove auditores de especialidades da Unimed Vitória são responsáveis por monitorar a evolução de solicitações de materiais e procedimentos de alto custo, fazendo um estudo sobre a sua real eficácia e necessidade, e enviando esse relatório para análise dos Comitês de Especialidades.

Após reuniões com os Comitês, decidindo os assuntos que serão

abordados, todos os cooperados que fazem parte da respectiva especialidade são convidados a participar de um encontro com o intuito de debater os assuntos definidos e padronizar as condutas. Os encontros são importantes para ajustar os custos assistenciais, o que se reverte em aumento de ganho real para o cooperado.

# Assessoria Jurídica

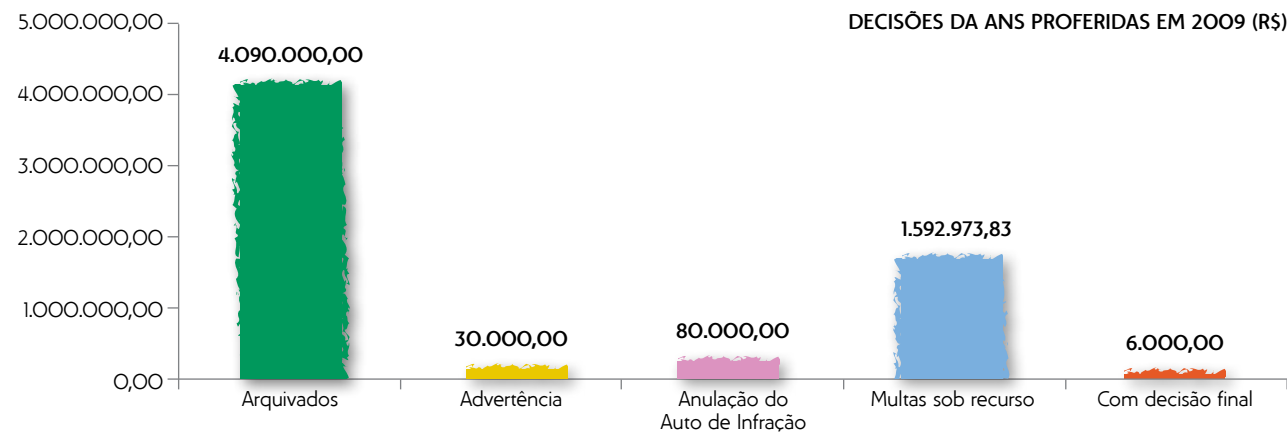
Atualmente, a advocacia empresarial evoluiu de um estilo convencional, reativo, cuidando do passado, para um estilo estratégico, com atuação proativa, inovadora e preventiva, orientações e informações para se evitar novas demandas.

Inserida na gestão estratégica da Cooperativa, a missão da Assessoria Jurídica (Asjur) é focada em atuar preventivamente na elaboração de pareceres e análise de eventuais demandas.

Para isso, conta com estrutura qualificada para garantir o melhor desempenho no relacionamento com os escritórios parceiros que atuam nos processos tributário, cível e trabalhista.

A Asjur também faz a análise de contratos, implantação de decisões e processos administrativos, em especial perante Procon, Ministério Público e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## Resultados nos processos administrativos perante a ANS



Em 2009, foram deferidas, em média, 28 liminares por mês envolvendo a Unimed Vitória. O número foi 13,5 % menor que o registrado em 2008.

## Apoio especializado

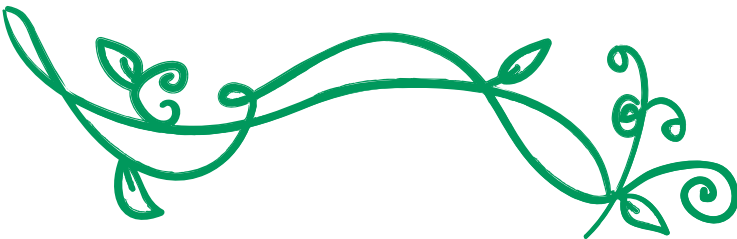
Em 2009, a Assessoria Jurídica passou a contar com o apoio da Coordenação de Demandas Processuais, por meio da qual fornece apoio técnico de peritos médicos para a melhoria contínua das defesas no contencioso cível e administrativo.

## Ações preventivas e de consultoria

Conhecendo o negócio da empresa e avaliando as decisões do Judiciário, a Asjur passa a atuar em parceria com os setores visando à redução

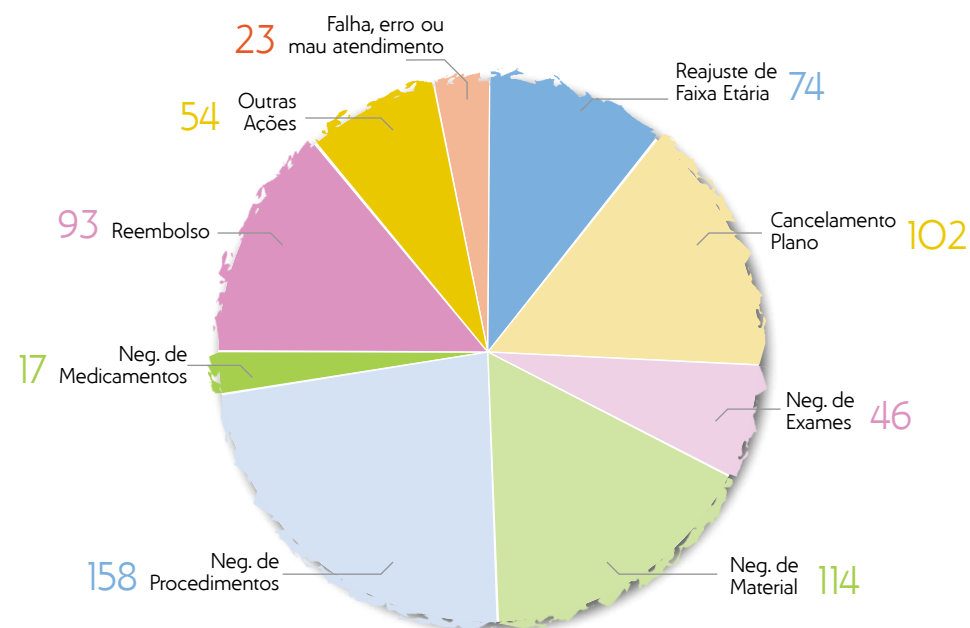
de custos futuros, e proporcionando maior capacitação das áreas no que diz respeito à implementação de um relacionamento menos conflituoso com órgãos de defesa do consumidor e aumentando a satisfação do cliente com prestação de serviços customizada às suas necessidades.

Com a atuação da Assessoria, o número de processos cíveis e juizados caiu de 769, em 2008, para 681, em 2009. Porém, apesar dessa redução, o custo com novos processos judiciais aumentou em, aproximadamente, 10%, evoluindo de R\$ 4,9 milhões para R\$ 5,4 milhões, em um ano.





## Novas demandas em 2009



## Assessoria de Comunicação

Desenvolver estratégias de comunicação institucional para público interno e externo, e realizar a gestão dos conteúdos relevantes para os *stakeholders* da Unimed Vitória são as principais missões da Assessoria de Comunicação. Para isso, o setor conta com equipe qualificada e ferramentas eficientes em diversas áreas: assessoria de imprensa, comunicação interna, eventos, campanhas, projetos e responsabilidade social.

O objetivo da assessoria de imprensa é promover um relacionamento efetivo da Cooperativa com os veículos de

comunicação externos e trabalhar para fixar uma imagem positiva junto à opinião pública. Em 2009, o trabalho resultou em 286 publicações positivas sobre a Unimed Vitória na imprensa.

A comunicação interna faz o meio de campo com os públicos internos – colaboradores e cooperados, por meio de veículos impressos e *online*. Para colaboradores, são usadas as seguintes ferramentas de comunicação: informativo, jornal mural e intranet. Para oferecer informações aos cooperados, os mecanismos utilizados são: internet, revista, informativos e jornal mural.



### 30 anos de história em revista

Com o tema "resgatando o passado para transformar o futuro", a Unimed Vitória reuniu seus 30 anos em uma revista comemorativa como forma de preservar as experiências vividas e possibilitar que as novas gerações conheçam a história da Cooperativa. A publicação especial da Unimed Vitória conta com 104 páginas e inclui depoimentos, fotografias e muitas histórias que marcaram essas três décadas. O evento de lançamento da publicação aconteceu em setembro e reuniu cooperados, colaboradores e clientes.



Outra responsabilidade da Assessoria de Comunicação é realizar eventos, com foco na integração e aproximação dos colaboradores e cooperados, além de campanhas internas, cujo objetivo é promover o processo de conscientização e orientação sobre as diretrizes da Cooperativa.

Em 2009, a equipe realizou 12 eventos para os públicos internos da Unimed Vitória, três campanhas compartilhadas entre cooperados e colaboradores, 14 específicas para cooperados e oito para colaboradores, além de três grandes ações promocionais.

A área de responsabilidade social promove o relacionamento da Cooperativa com as comunidades em que está inserida e os projetos sociais dos quais é parceira. Além disso, o setor trabalha para disseminar essa cultura entre cooperados e colaboradores, incentivando o voluntariado.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## Estratégia: o caminho para o sucesso



Troféu Hall of Fame

### Reconhecimento inédito no mundo

Como ferramenta de gestão, a Unimed Vitória adota o *Balance Scorecard*, metodologia utilizada mundialmente. A eficácia do uso da ferramenta na execução de sua estratégia rendeu à Cooperativa um reconhecimento inédito: foi a primeira empresa de assistência médica do mundo contemplada com o prêmio de prestígio internacional *Balance Scorecard Hall of Fame for Executing Strategy*.

Novas tecnologias e coberturas, fortes regulações do setor, insegurança jurídica e tributária, e evolução dos custos assistenciais. Para atuar neste cenário de mudanças constantes, a Unimed Vitória está sempre reciclando suas estratégias a fim de garantir a sustentabilidade do negócio, construindo uma organização cada vez mais dinâmica, inovadora e competitiva.

É a partir do planejamento estratégico que a Cooperativa define os projetos e recursos necessários para atingir sua Visão de Futuro: ser reconhecida como a melhor empresa de prestação de serviços de saúde do Brasil.

Reavaliado a cada ano e acompanhado mensalmente pelos gestores da Cooperativa, o planejamento estratégico contempla quatro perspectivas: aprendizado e crescimento, processos, mercado e clientes, e resultados. Nelas, as ações estão diretamente interligadas e todos os resultados almejados possuem uma relação de causa e efeito entre si.

### Certificações mantidas

Em 2009, a Operadora recebeu a visita de manutenção da certificação ISO 9001:2008 da empresa certificadora *Det Norske Veritas* (DNV) na Sede e na Loja de Atendimento. Os

auditores constataram a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade e ainda concederam um Esforço Digno de Nota para o Núcleo de Estratégias e Processos, em função do uso integrado da Qualidade com o Planejamento Estratégico.

Um dos objetivos estratégicos do Núcleo foi consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade, disseminando essa cultura em toda a Operadora. Para isso, foram realizados treinamentos para reciclagem de auditores, multiplicadores e gestores.

O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) também foi destaque com a manutenção de seus certificados de qualidade: ISO 9001 com a nova versão 2008 e Acreditação com Excelência (Nível 3) da Organização Nacional de Acreditação. Além disso, o Cias recebeu Esforços Dignos de Notas para gestão de estrutura físico-funcional e financeira, bem como para a Assistência Domiciliar.

## Planejamento estruturado

O Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico 2009, realizado entre setembro e dezembro do ano anterior, aconteceu num momento de grandes incertezas na economia, justamente quando eclodia a crise financeira que assolou o mundo.

O cenário desfavorável não impediu que a Unimed Vitória mantivesse os investimentos previstos em seu planejamento, tendo como meta o crescimento com sustentabilidade. Fiel à metodologia utilizada, disciplina, compromisso com o que foi planejado e acompanhamento, a Cooperativa alcançou resultados positivos, como aumento no faturamento e na carteira de clientes. Prova de que, mesmo em cenários adversos, uma estratégia bem elaborada e bem executada encurta o caminho para o sucesso.

o Planejamento Estratégico define os projetos e recursos necessários para que a Unimed Vitória atinja sua **Visão de Futuro:** ser reconhecida como a melhor empresa de prestação de serviços de saúde do Brasil





# Cooperado Comunicação Trabalho Valorização Remuneração Treinamento Participação Comprometimento

(GRI 4.4, 4.14)

Remunerar o cooperado acima da média do mercado é o principal objetivo da Unimed Vitória. Para isso, a Cooperativa trabalha para otimizar custos e está em constante aprimoramento da gestão.

## Gestores de si mesmos

O cooperativismo pressupõe a união de pessoas em torno de um objetivo comum. Na Unimed Vitória, são 2.162 cooperados atuando juntos a fim de obter os melhores resultados com a prestação de serviços na área de saúde suplementar. Ao se reunir em uma cooperativa, os associados tornam-se gestores de si mesmos, o que garante maior comprometimento com a qualidade do serviço. Gestão de custos e outros aspectos relevantes para o bom desempenho de qualquer negócio.

O princípio do cooperativismo é nobre. Pressupõe compartilhar e exercitar a solidariedade. No Brasil, a atividade chegou a ter sua credibilidade afetada no passado em função de episódios

# cooperados





O gastroenterologista Márcio Martins de Souza, cooperado há mais de 13 anos

envolvendo a má gestão dos recursos, mas histórias como a da Unimed Vitória e de tantas outras cooperativas fortes existentes no país mostram que uma organização bem administrada pode produzir resultados bastante positivos: para os cooperados e para a sociedade.

Com uma estrutura empresarial gerida de forma democrática e participativa, a Unimed Vitória devolve à sociedade, por meio de prestação de serviços de qualidade, geração de empregos e projetos sociais, a credibilidade e a solidez conquistadas ao longo de três décadas de atuação.

Aprimorar continuamente os serviços oferecidos aos clientes é uma das premissas da Cooperativa e 70,23% dos clientes avaliam positivamente a Unimed Vitória, destacando que 72,84% estão satisfeitos com a cordialidade, a qualidade e a quantidade dos médicos do plano.

A mesma pesquisa, realizada pelo Instituto Futura, mostra que 76,9% dos clientes consideram a Cooperativa socialmente responsável, por seus projetos e ações sociais.

## Tecnologia para reduzir custos

Em 2009, a Unimed Vitória investiu em tecnologia para modernizar seus serviços e diminuir custos. Uma das novidades foi a implantação da rede de fibra ótica, que reduziu em 53% o gasto com transmissão de dados entre as unidades da Cooperativa na capital capixaba.

Com a nova tecnologia, pioneira no Estado nessas proporções, houve ainda um incremento de 500% na velocidade do envio de informações, permitindo acesso a dados, imagens, voz e vídeos em tempo real, além da garantia de uma plataforma moderna e segura.

## Padrão de excelência

Reafirmando o compromisso de oferecer serviços de saúde com padrão de excelência, a Unimed Vitória implantou em sua rede credenciada uma das mais modernas tecnologias de identificação pessoal do mercado: o sistema de biometria. O dispositivo identifica o cliente a partir da sua impressão digital, garantindo ainda mais segurança e agilidade nas autorizações e na realização de consultas e procedimentos, além de impedir o uso indevido da carteirinha do plano por outra pessoa que não o titular do cartão.

O Intercâmbio Eletrônico também é uma realidade na Unimed Vitória, que faz parte desse processo por meio da Interface Única de Autorizações – WEB, se conectando a 145 Unimeds. O sistema foi criado pela Unimed do Brasil para centralizar o Intercâmbio Eletrônico em todo o território nacional, integrando ainda mais as singulares do Sistema Nacional Unimed.



Equipamentos de última geração também foram adquiridos em 2009. Raio-X Telecomandado e Mamógrafo Digital são as novidades que garantem mais agilidade e precisão no diagnóstico por imagem.





Espaço exclusivo e atendimento personalizado para os donos da "Casa"

## A casa é sua

Em 2009 a Unimed Vitória inaugurou a Casa do Cooperado, um local que oferece mais conforto e atendimento personalizado aos sócios. Os serviços exclusivos oferecidos incluem atualização e manutenção de cadastro, negociação de débitos, manutenção de benefícios, atendimento a recursos de glosas, autorização de procedimentos médicos para cooperados e dependentes diretos, solicitação de receituários, carimbos e jalecos, entre outros.

Em seis meses de funcionamento, a Casa do Cooperado realizou mais de 24 mil atendimentos pessoais, pela web, por fax e por telefone. Entre as mais de 11 mil solicitações, as principais foram: recadastramento do plano odontológico, retirada de receituário azul, atualização cadastral e receituário personalizado. Apesar do pouco tempo de funcionamento, o serviço conquistou os cooperados: 75% o avaliaram positivamente.

## Comunicação direta

Manter o cooperado informado sobre tudo o que acontece na Cooperativa é uma das prioridades da Unimed Vitória. Afinal, são 2.162 sócios que precisam acompanhar as decisões, conhecer eventuais mudanças que afetam o setor, as regulações do mercado e as facilidades implantadas a fim de aprimorar constantemente os serviços.

Para isso, a Cooperativa investe em veículos de comunicação *online* (Portal Médico e Autoriza Web), impressos (Cooperando, Uninforma, Universo Médico, Dr. Mural e Facilidades), telefone (Alô Cooperado) e e-mail (Casa do Cooperado e Fale com o Presidente).

Quando o assunto é ferramenta de comunicação eletrônica, o Portal Médico e o Autoriza Web são as opções.



Neles, além das principais novidades da Cooperativa, o cooperado tem à disposição diversos serviços *online* e informações sobre a Medicina no Brasil e no mundo.



## UpToDate

No Portal Médico, os cooperados têm acesso à revista online UpToDate, utilizada pelos mais respeitáveis profissionais de saúde e hospitais do mundo. O material contém mais de 80 mil páginas de texto, 160 mil resumos da Medline – base de dados da literatura internacional da área médica e biomédica – e folhetos de informações a pacientes.



## Informação em domicílio

Mensalmente enviado ao endereço de correspondência dos cooperados, o informativo Cooperando apresenta as novidades da Unimed Vitória, recursos próprios, projetos, ações sociais e o que for mais relevante para esse público. Enviado junto ao Cooperando, o informativo Uninforma é responsável por deixar as secretárias dos cooperados bem informadas para colaborar no dia a dia dos médicos.

A Revista Universo Médico registra os principais acontecimentos da Unimed Vitória e, por meio de matérias comportamentais e perfil dos cooperados, promove a integração

com a família e a formação através de conteúdo especialmente desenvolvido para o médico com assuntos sobre saúde e Medicina.

Os cooperados que atuam nas unidades do Unimed Fácil contam com um veículo de comunicação especialmente desenvolvido para eles: o informativo Facilidades, que leva informações referentes às unidades, bem como à Unimed Vitória de uma forma geral.

Por telefone, o médico também pode resolver pendências, solucionar dúvidas e falar com o Comitê Educativo. Isso é possível por meio do Alô Cooperado, serviço lançado em 2009 que recebeu aproximadamente 16 mil ligações.

## Respirando cooperativismo

(GRI 4.17)

O Comitê Educativo da Unimed Vitória é responsável por implantar métodos e processos de educação cooperativista, com foco de manter o espírito cooperativista entre os médicos. Além disso, participa de campanhas de expansão do

cooperativismo e de modernização de suas técnicas. O Comitê ainda esclarece aos cooperados seus direitos e deveres, bem como o funcionamento e a administração da Cooperativa.

## Educação continuada

(GRI LA10)

Oferecer educação, treinamento e informação. Este é o quinto princípio do cooperativismo que a Unimed Vitória proporciona aos seus cooperados por meio do Centro de Ensino e Pesquisa do Cias (Cepes/Cias).

Em 2009, foram realizados 440 eventos para cooperados entre apresentações, cursos, palestras, reuniões, teleconferências e treinamentos, totalizando 9.106 participantes.

## Cartão de visitas

As secretárias são o primeiro contato dos clientes no consultório médico, além disso, são responsáveis pela autorização das consultas e demais serviços operacionais. Para realizar bem esses serviços, elas também são alvo de capacitação profissional promovida pela Unimed Vitória. Afinal, elas são o cartão de visitas dos cooperados.

Dois cursos de qualificação foram oferecidos às secretárias dos cooperados e outros dois promovidos para formação de novas profissionais, que entraram para o Banco de Secretárias da Cooperativa, composto por mais de 200 currículos cadastrados. Assim, quando o médico precisa de uma colaboradora, entra em contato com a Casa do Cooperado, que indica as candidatas de acordo com o perfil solicitado.





## Participação que vale pontos

Dois mil e nove foi o primeiro ano do Programa de Participação Valorizada da Unimed Vitória, que estabelece um sistema de pontuação pelo comparecimento em cursos, palestras e projetos sociais, entre outras ações

realizadas pela Cooperativa. O objetivo é avaliar o perfil comportamental do cooperado em relação à sua especialidade e incentivá-lo a participar cada vez mais do dia a dia da Unimed Vitória.

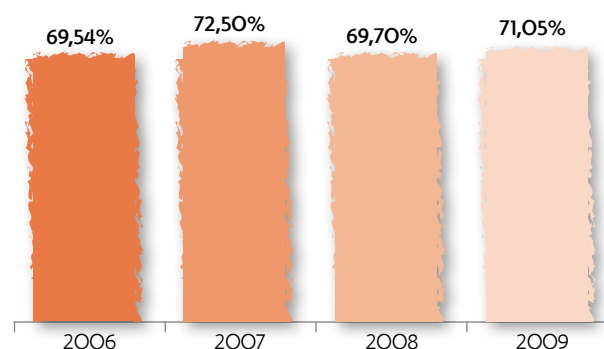
As **Assembleias Gerais** são momentos de relacionamento entre os cooperados, quando se reúnem para tomar **decisões de interesse social** da Cooperativa

## Assembleias

(GRI 4.16)

Em 2009, a Unimed Vitória convocou duas Assembleias Gerais, uma Ordinária (AGO), em março, e outra Extraordinária (AGE), em setembro. Na AGE foram discutidas mudanças no Estatuto Social da Unimed Vitória, para atender a uma determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

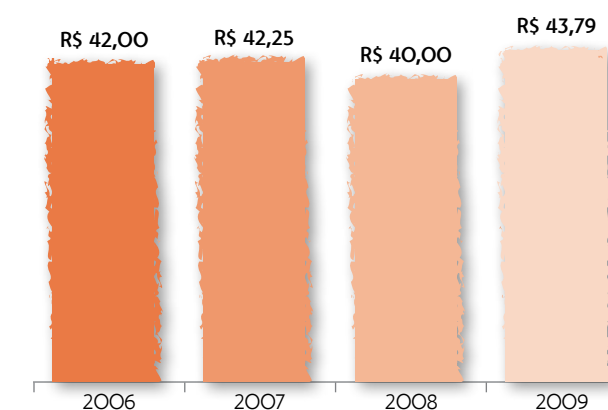
ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DO COOPERADO



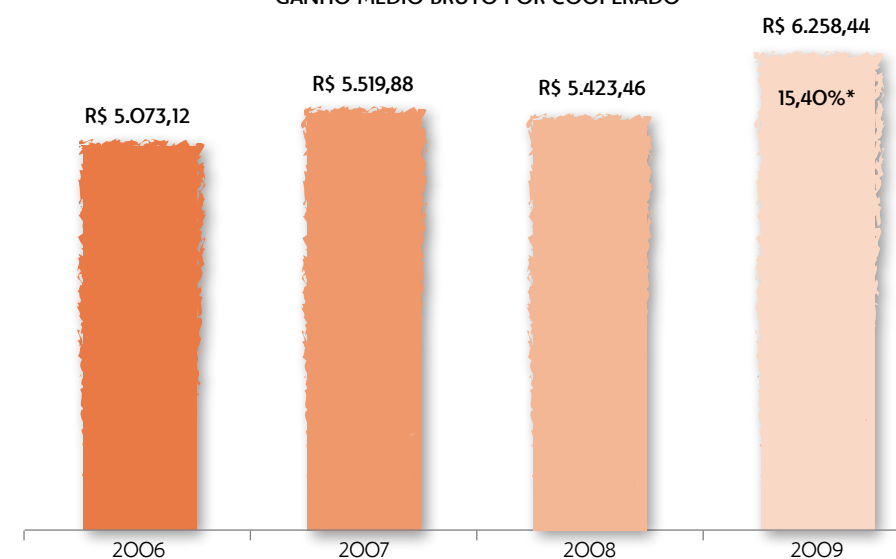
## Acima da média

Como uma cooperativa de trabalho médico, a Unimed Vitória preza pela valorização de seus cooperados, o que também é feito por meio de melhorias na remuneração. Em 2009, devido aos bons resultados alcançados, a Cooperativa implementou reajustes de consultas eletivas e honorários médicos, remunerando os cooperados 30% acima da média do mercado capixaba e atingindo o patamar da consulta a R\$ 50 e de honorários a CBHPM menos 10%.

VALOR MÉDIO DA CONSULTA



GANHO MÉDIO BRUTO POR COOPERADO



\* Evolução percentual do ganho médio bruto por cooperado em relação a 2008.



**prestadores  
de serviços**

# Qualificação Material especiais Evidência Otimização de custos Prestador Satisfação Rede

(GRI 2.2, 4.14)

A Unimed Vitória trabalha para qualificar a rede credenciada, compatibilizando melhor qualidade do serviço com custos competitivos.

## Nossos clientes em boas mãos

(GRI 2.2, EN2, EN26)

Para uma organização que prima por oferecer o melhor atendimento a seus clientes, a qualidade dos prestadores de serviços é fundamental. A Unimed Vitória conta com 232 hospitais, laboratórios, clínicas, ambulatorios e outros parceiros que atuam no atendimento aos clientes da Cooperativa.

A fim de oferecer subsídios e incentivo à garantia da qualidade dos serviços prestados, a organização desenvolve o Programa de Qualificação da Rede Credenciada, cujo objetivo é orientar os parceiros quanto ao aprimoramento contínuo dos serviços.





Programa de Qualificação: a expectativa é que os prestadores olhem para a qualidade e trabalhem as oportunidades de melhoria

Na primeira fase do Programa, realizada em 2009, a abordagem envolveu os 33 hospitais da Rede Credenciada. Uma equipe multidisciplinar realizou visitas técnicas e aplicou questionários. Os resultados apurados contribuem para a elaboração de planos de ação visando à implantação de melhorias. Outra qualificação que começou em 2009 foi das clínicas de fisioterapia. Nas fases seguintes do programa serão avaliadas

clínicas de diagnóstico por imagem e laboratórios de análises clínicas.

Ao final de cada etapa, a Cooperativa realiza um encontro com os prestadores que passaram pela qualificação. Neste momento, são expostas as avaliações feitas pela Unimed Vitória, além de orientações sobre como desenvolver planos de ação para a melhoria da qualidade de seus serviços.



Rede Credenciada Unimed Vitória

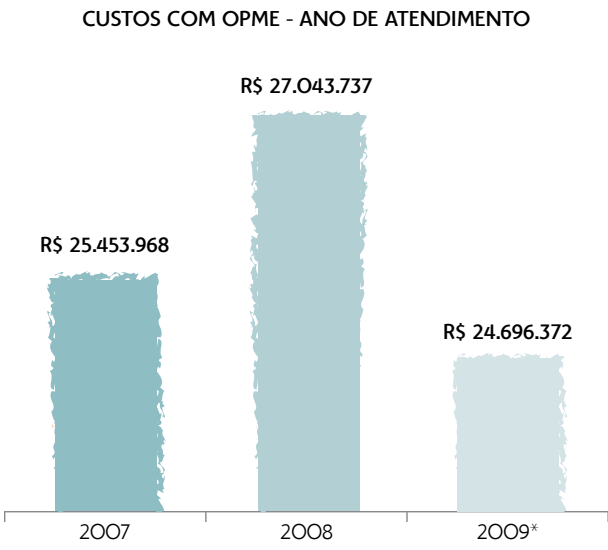
Ambulatórios	10	Clínicas de imagem	32	Clínicas oftalmológicas	5
Clínicas oncológicas	4	Clínicas de medicina nuclear	5	Clínicas ortopédicas	15
Clínicas de densitometria	2	Clínicas de nefrologia	4	Hospitais	33
Clínicas de fisioterapia	32	Clínicas de urologia	3	Laboratório	35
Clínicas de hemoterapia	3	Clínicas especializadas	6	Terceiro dentro de hospital	43

Direto da fonte

Com a elevação dos custos com Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), a Unimed Vitória reavaliou suas condutas e passou a contar com novas estratégias e a importante participação da Auditoria Interna, dos Comitês de Especialidades Médicas e da Medicina Baseada em Evidências.

Negociar diretamente com fornecedores de OPME, sem intermediários, foi uma das novidades. Aliado a isso, fizeram a diferença o trabalho de controle e monitoramento das solicitações desses materiais pela Auditoria, junto aos estudos realizados com o apoio da Medicina Baseada em Evidências. Com esse resultado em mãos, os Comitês de Especialidades e os cooperados que dela fazem parte puderam definir as medidas específicas para cada caso.

Em 2009, os custos com OPME foram 24% menores que os registrados em 2008, contribuindo para a melhoria da remuneração médica.



Neste levantamento foi considerado o ano de atendimento e não de pagamento.

2009\* sofrerá modificações, pois existem Notas Fiscais que ainda não foram faturadas.

## De olho nos custos assistenciais

Para integrar os sistemas de autorização da Unimed Vitória, diminuindo a quantidade de telas a serem preenchidas pelo cooperado e permitindo à Cooperativa gerar relatórios seguros e abrangentes de seus custos assistenciais, a organização colocou em funcionamento seu novo Portal de Solicitação de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME).

Os 1.180 itens cadastrados no Portal foram previamente avaliados

pela Auditoria de Especialidades e padronizados pela Cooperativa, classificando a escolha por procedimento. Em três dias úteis, o cooperado tem retorno sobre autorização ou não do material solicitado.

De abril a dezembro de 2009, o Portal recebeu 6.340 pedidos, sendo que em cada um deles pode haver mais de um item solicitado, o que gerou um total de 17.531 itens.

## As evidências da Medicina

Em 2009, a aplicação da Medicina Baseada em Evidências (MBE) na Cooperativa ganhou reforços com a criação de um núcleo específico, que orienta os médicos sobre a melhor prática a ser utilizada em cada caso, aprimorando o atendimento prestado aos clientes.

O Núcleo oferece aos cooperados uma equipe para realizar levantamentos em bases de dados indexadas, analisar metodologicamente os trabalhos e formatá-los para publicação e divulgação.

Com isso, o cooperado também pode formular sua pergunta sobre questões específicas e encaminhá-las ao Núcleo, que avaliará a solicitação e executará o estudo com base nas evidências científicas mais atuais, disponibilizando as recomendações no Portal Médico.

Para os interessados em conhecer um pouco mais sobre a Medicina Baseada em Evidências, a Cooperativa distribui um fichário personalizado com 12 fascículos com a metodologia e os conceitos fundamentais do assunto, disponível na Casa do Cooperado.



A MBE é uma tendência mundial, não só para melhorar a qualidade do atendimento médico, mas também para otimizar a utilização de recursos

## Otimização de recursos

Além de contribuir com os cooperados e a melhoria no atendimento aos clientes, com o Núcleo a Unimed Vitória deu um passo à frente no que diz respeito à otimização de recursos.

Embasado em soluções metodologicamente sustentadas ao recomendar determinada conduta, o Núcleo fornece subsídios à área de Auditoria Médica e à Assessoria Jurídica da Unimed Vitória, colaborando para que os auditores definam se determinado procedimento ou solicitação tem pertinência técnica ou não.

Um bom exemplo da atuação do Núcleo de Medicina Baseada em Evidências foi o estudo solicitado pela Auditoria da Cooperativa sobre o uso dos parafusos Acutrak e de Hebert (disponível no Portal de OPME). Ao comparar os materiais, ficou constatado que eles são similares e produzem os mesmos resultados, apesar da expressiva diferença de preços. Com isso, a MBE recomenda a utilização do parafuso de Herbert, que custa 15 vezes menos que o Acutrak.



Intercâmbio **Reputação** Conquistas  
Recursos Próprios Liderança  
Referência Satisfação **Qualidade**

(GRI 4.14, EC8)

Quando o assunto é cliente, a Unimed Vitória busca continuamente a excelência no atendimento, além de incentivar atividades que contribuem para a melhoria da qualidade de vida, entre elas a cultura e o esporte.



## Unimed Vitória: uma marca forte

Há 30 anos no mercado de saúde suplementar capixaba, a Unimed Vitória construiu sua marca com seriedade, transparência e dedicação dos cooperados.

Pelo 14º ano consecutivo, em 2009 a Unimed Vitória foi a marca mais lembrada entre os capixabas, com 58,38% dos votos no segmento Plano de Assistência Médica. Foi o que mostrou o resultado da pesquisa Recall, realizada pela Rede Gazeta em parceria com o instituto de pesquisas Futura.

Das marcas apontadas pelos entrevistados, a Cooperativa figura imbatível na primeira posição. Além de manter a liderança, a Unimed Vitória

clientes



registrou um aumento de 3,63% em relação a 2008.

Para fortalecer ainda mais a marca e aumentar a receita por meio da inclusão de novas vidas, a Cooperativa realiza campanhas institucionais e de vendas. O destaque de 2009 ficou por conta da campanha "Pode", que fortaleceu o conceito de que toda empresa pode ter

um plano Unimed, inclusive as pequenas e médias (PMEs). Como resultado, mais de 500 PMEs se tornaram clientes Unimed Vitória em 2009.



## Somos ouro

(GRI 2.10)

Além de novos clientes, a campanha "Pode" também trouxe para a Cooperativa o ouro da categoria "Campanha" do XXIII Prêmio Colibri de Publicidade e Propaganda, o mais importante do segmento no Estado. Na mesma premiação, o anúncio do Dia Mundial do Combate às Drogas garantiu mais um ouro na categoria "Anúncio Institucional". O vídeo do Dia Mundial Sem Tabaco e o *pop-up* Máquina de Escrever ficaram com o troféu de bronze, em "TV Cinema Institucional" e "Produto para Internet", respectivamente.

Outro importante reconhecimento conquistado pela Cooperativa na área



de Marketing foi a "prata" no Grande Prêmio Central de Outdoor 2009, com a peça "Seu carro é flex, você não. Misturar bebida e direção nem pensar".

A Unimed Vitória destina em torno de 0,7% do seu faturamento às campanhas de marketing, índice inferior ao de outras grandes empresas, que empregam de 1% a 3%, em média.



## Arte e saúde

Reconhecendo a importância da cultura e do esporte como catalisadores do desenvolvimento da sociedade, a Unimed Vitória promove, apoia e patrocina ações com esses enfoques.

Para comemorar seus 30 anos no mercado capixaba, a Cooperativa trouxe



A Bela e a Fera



para o Estado produções nacionais de dramaturgia: "Às Favas com os Escrúpulos" e "Doce Deleite", além do musical "A Bela e a Fera", que contou com sessões para parceiros sociais. Para as apresentações especiais foram sorteados ingressos para cooperados, colaboradores e, como convidados, clientes empresariais.

No esporte, a Unimed Vitória patrocina os atletas José Romário e Enício Maximiniano, que praticam corrida rústica, além de escolinhas de frescobol e futebol, em Vila Velha, e de vôlei, em Vitória.





## Para todos os bolsos

Para proporcionar ainda mais vantagens aos clientes, a Unimed Vitória oferece produtos opcionais aos planos de saúde comercializados, como: Plano de Benefícios de Medicamentos (PBM), que proporciona descontos na compra de medicamentos e remédios manipulados; e Plano Odontológico, que oferece uma completa clínica onde são realizados os mais diversos procedimentos odontológicos, inclusive ortodontia.

Remoção por meio do SOS Emergências Médicas é mais uma opção, que dispõe de seis ambulâncias, sendo três UTIs móveis, orientação médica por telefone 24 horas e atendimento domiciliar. O SOS conta ainda com equipe formada por enfermagem e motoristas socorristas, treinados em suporte básico de vida, e

médicos com cursos internacionais em suporte avançado de vida.

Espaço exclusivo com laboratórios e consultórios dedicados ao atendimento de empresas e realização de exames ocupacionais. Assim é a Medicina Ocupacional Unimed Vitória, mais um opcional dos planos da Cooperativa. No local é possível realizar exames clínico-ocupacionais, laboratoriais, espirometria, eletrocardiograma e avaliação de visão, sendo os demais feitos nos recursos próprios ou rede de cooperados da Unimed Vitória. Quando a empresa dispõe de estrutura física, os exames clínicos e laboratoriais são realizados na própria empresa, sem nenhum custo adicional, evitando o deslocamento de seus colaboradores.

### Parceria de longa data

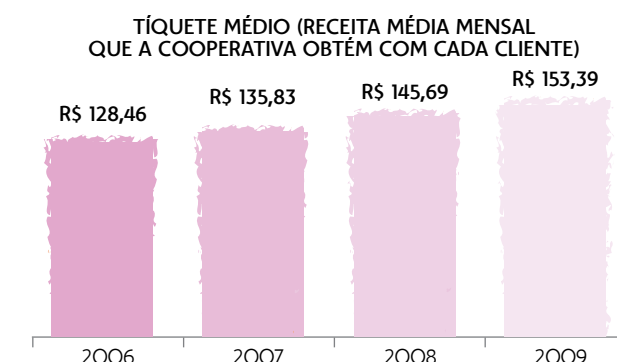
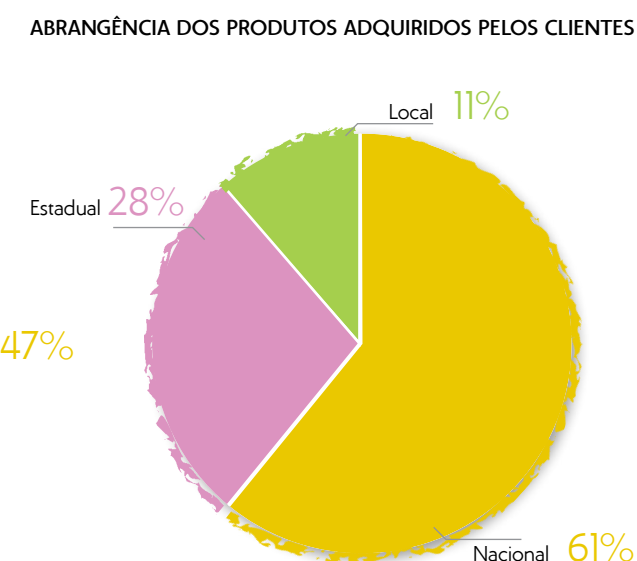
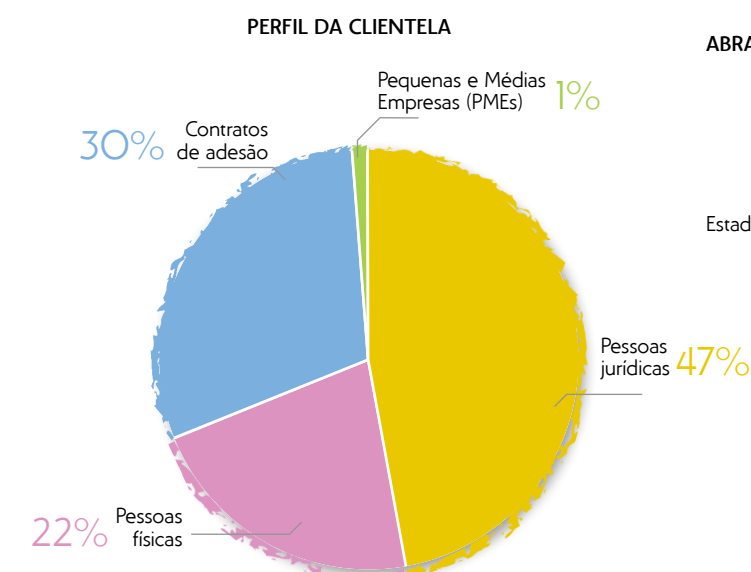
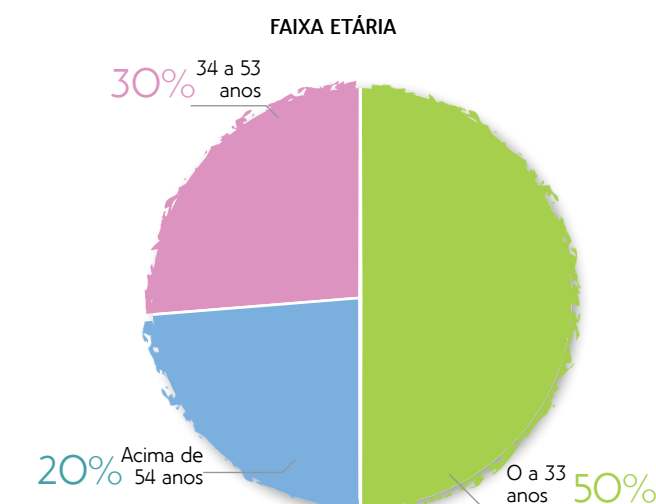
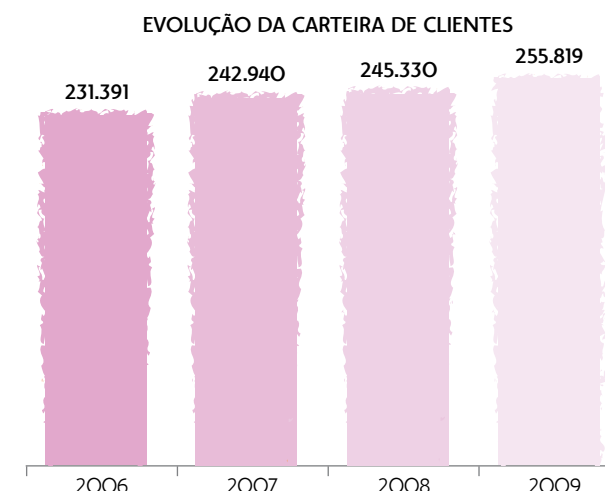
"Desde 1993 somos parceiros da Unimed Vitória e durante todo este tempo construímos uma relação baseada no respeito e na cordialidade. Além disso, temos uma boa ligação com a Cooperativa, o que facilita na hora de atender os anseios de nossos profissionais."

#### Aluyr Carlos Zon Junior

Superintendente do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado do Espírito Santo (Crea-ES)



## Raio-X dos clientes



Satisfação do cliente em 2009 **70,23%**

# Recursos próprios: verticalização é tendência crescente

(GRI 2.3)



Tecnologia de ponta na nova Central de Materiais Esterilizados



Laboratório de análises clínicas



O Cias ganhou 19 novos leitos

Desde a criação de seu primeiro recurso próprio – a Unimed Emergência Vitória, em 1995 –, a Cooperativa investe no processo de verticalização do negócio, buscando atuar em toda a cadeia produtiva. Hoje, esta é uma tendência mundial em vários segmentos de atividades. No mercado de saúde suplementar, a verticalização favorece uma gestão mais racional dos custos médicos e operacionais, além de oferecer parâmetros para as negociações com a rede credenciada.

A verticalização é uma tendência irreversível no setor de saúde suplementar e a Unimed Vitória está sempre em busca de novas oportunidades de investimento a fim de fortalecer seus recursos próprios – Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), Unimed Diagnóstico e Unimed Fácil – com gestão ainda mais humanizada, profissionalizada e foco na qualidade dos serviços prestados.

## Cias amplia capacidade de atendimento

(GRI 2.2)

Perto de completar sete anos, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) é uma das grandes conquistas da Unimed Vitória. Em 2009, o hospital recebeu investimentos em ampliação da estrutura física e implantação de novos serviços.

Com a inauguração do 4º andar, a unidade ganhou 19 novos leitos (distribuídos em nove apartamentos e cinco enfermarias), ampliando em 12% a capacidade de atendimento. O

pavimento conta ainda com nova Central de Materiais Esterilizados, com tecnologia de ponta, e laboratório de análises clínicas.

O 4º andar tem seu foco voltado para a Ortopedia e contempla todo o suporte necessário para atendimentos nesta especialidade: ortopedistas, clínicos gerais, cardiologistas, serviço de controle de dor e fisioterapeutas especializados, entre outros.

Novos investimentos serão realizados em 2010, contemplando a ampliação do 2º andar do Cias, que passará a contar com outros 13 leitos (quatro de Unidade Coronariana – UCO e nove de alta dependência). Concluída mais essa etapa de ampliação, o hospital passará a comportar 185 leitos.

## Classificação de risco

A fim de priorizar o atendimento de pacientes com maior risco no Pronto-

socorro, o Cias implantou em 2009 um sistema de triagem. Apenas nos dois primeiros meses de funcionamento do serviço, implantado em outubro, 8.900 pacientes passaram pela classificação de risco.

A triagem é feita por enfermeiros devidamente treinados e consiste na observação prévia dos pacientes, com identificação de um conjunto de sintomas ou de sinais que permitem atribuir uma cor ao atendimento. Cada cor corresponde a um grau de prioridade clínica e a um tempo de espera recomendado, com segurança, até a primeira observação médica.

Para realizar a triagem, a estrutura do Pronto-Socorro foi adaptada com salas de espera separadas por especialidade, o que permite atender de maneira cada vez mais humanizada as pessoas que procuram o Cias.

## Atendimentos com Acolhimento

CORES	Nº DE ATENDIMENTOS	PORCENTAGEM
VERDE (casos simples, sem urgência)	5.201	58,44%
AZUL (casos menos urgentes e que podem aguardar atendimento)	1.937	21,76%
AMARELO (atendimento prioritário)	1.104	12,40%
BRANCO (pacientes não-classificados)	619	6,96%
VERMELHO (casos muito graves e com risco de morte)	39	0,44%

## Qualidade reconhecida

Certificações de qualidade fazem parte da trajetória do Cias e em 2009 não foi diferente. O Centro Integrado manteve sua Acreditação com Excelência (Nível 3) da Organização Nacional de Acreditação, em março, e a ISO 9001, em setembro, já com a nova versão 2008.



Em ambas as avaliações periódicas os auditores concederam Esforços Dignos de Notas. Na primeira, o destaque foi para a gestão de estrutura físico-funcional com foco contínuo em inovações e gerenciamento de riscos, além da gestão financeira que realiza gerenciamento eficaz e abrangente dos custos do hospital. Na segunda, o reconhecimento foi para o trabalho realizado pela Assistência Domiciliar.

Reconhecimento

Os projetos na área de Gestão de Pessoas desenvolvidos pelo Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) foram reconhecidos na pesquisa "Hospitais Referência", realizada pela empresa IT Mídia. O objetivo da pesquisa é promover as boas práticas de gestão administrativa hospitalar, reunidas numa publicação anual. Entre 108 hospitais avaliados no Brasil, o Cias foi o único capixaba citado.

Este é o segundo ano consecutivo que o Cias é incluído entre os destaques nacionais da pesquisa "Hospitais Referência", sendo que no ano anterior o reconhecimento foi para o trabalho de segurança e assistência ao paciente.

Custos reduzidos

Por meio de gerenciamento de custos, o que inclui negociação com fornecedores, *benchmarking* com algumas singulares e compras programadas, entre outras ações, o Cias consegue reduzir custos em relação a outros hospitais do mesmo porte. Confira alguns dados:

INDICADORES ECONÔMICOS COM BASE NO CUSTO							
Indicadores	Fórmulas de Cálculo	Cias	B	C	D	E	F
Custo Pessoal	$\frac{\text{Custo Pessoal}}{\text{Custo Total}} \times 100$	27,25%	40,81%	36,00%	35,00%	28,40%	37,60%
Custo Materiais/ Medicamentos	$\frac{\text{Custo Mat./Med.}}{\text{Custo Total}} \times 100$	14,40%	19,82%	14,69%	20,00%	15,88%	39,16%
Custo OPME	$\frac{\text{Custo OPME}}{\text{Custo Total}} \times 100$	19,32%	15,33%	24,80%	8,00%	18,00%	9,55%
Custo Fixo	$\frac{\text{Custo Fixo}}{\text{Custo Total}} \times 100$	49,50%	53,29%	60,51%	40,00%	62,60%	60,66%
Custo Variável	$\frac{\text{Custo Variável}}{\text{Custo Total}} \times 100$	50,50%	46,71%	39,49%	60,00%	37,40%	39,16%
Custo Assistencial	$\frac{\text{Custo Assistencial}}{\text{Custo Total}} \times 100$	68,61%	76,48%	68,21%	79,00%	63,60%	68,31%
Custo Não Assistencial	$\frac{\text{Custo Total} - \text{Custo Assistencial}}{\text{Custo Total}} \times 100$	31,39%	23,52%	31,79%	21,00%	36,40%	31,83%

Coração bem cuidado

Com duas salas para realização de procedimentos, dois aparelhos de Hemodinâmica Cardiovascular e Endovascular à base de tecnologia digital e profissionais altamente especializados, essa área do Centro Integrado é referência em seu segmento e destaque em todo o Espírito Santo.

Além das intervenções em pacientes com doenças cardiovasculares, os aparelhos também podem ser utilizados para procedimentos endovasculares diversos nas áreas de neurologia e angiologia, assim como tratamento de tumores. A Hemodinâmica ainda oferece imagens mais rápidas de obstruções nas artérias, melhorando o diagnóstico e agilizando o tratamento.

Cias em números (2009)

- Internações **8.644**
- Cirurgias **5.933** pacientes submetidos à cirurgia
- 10.828** procedimentos cirúrgicos
- Taxa de ocupação (média anual) **83,62%**
- Exames SADT **89.680**
- Remoções **6.860**
- Atendimento domiciliar (média mensal) **330** pacientes em atendimento
- Atendimentos no Pronto-socorro Adulto **91.569**
- Atendimentos no Pronto-socorro Cardiológico **4.647**
- Atendimentos no Pronto-socorro Pediátrico **31.081**
- Colaboradores **924** (incluindo estagiários e Menores Aprendizizes)
- Cooperados: **530**

Formação de novos profissionais

Em parceria com a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), em 2009, o Cias lançou a primeira residência médica em Cardiologia reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) no Estado.

Avanço tecnológico, humanização, integração hospitalar e cursos de atualização profissional foram alguns dos motivos que levaram o Cias a ser escolhido para complementar a residência médica da Ufes.

No período em que estão no hospital, os quatro residentes passam por diversos setores tais como Pronto-Socorro Cardiológico, Internação Cardiológica, Hemodinâmica e Unidade Coronariana, além de participarem de reuniões científicas e aulas práticas.

## Pelo olhar dos cooperados



"A ótima estrutura do Centro Cirúrgico e da UTI, o elevado grau de qualificação da equipe de Enfermagem e o fato de dispor de bons equipamentos são os principais pontos positivos do Cias. Além destes benefícios, outro diferencial do hospital é a possibilidade de atuar dispondo de maior integração com a equipe de trabalho."

**Gilberto Malta Leite**

**Ortopedista**

Cooperado há 19 anos e atua no Cias desde a inauguração



"O Cias é um hospital completo e que oferece segurança aos cooperados, colaboradores e pacientes. Os médicos contam com equipamentos de qualidade e uma ótima infraestrutura. Destaco a integração dos setores e a excelência no atendimento como pontos positivos da unidade, além da boa localização e amplo estacionamento. É fundamental que os cooperados cuidem do hospital. Sabe os cuidados que temos com a nossa própria casa? É exatamente assim que devemos lidar com o Cias, pois fazemos parte dele."

**Edson Ricardo Loureiro**

**Cirurgião geral**

Cooperado há 19 anos e atua no Cias desde a sua inauguração

"Além de oferecer ao paciente toda a assistência médica em um só lugar, outro ponto altamente positivo para o corpo clínico é o grande número de reuniões científicas e eventos de atualização profissional. Isso demonstra a preocupação do Cias com a qualidade no treinamento de toda a equipe que atua no atendimento ao cliente".

**Waleska Gonçalves Cintra**

**Pneumologista**

Cooperada há 17 anos e atua no Cias desde sua inauguração

## Imagem do Diagnóstico

Média de 7.800 exames por mês, mais de 75% de utilização da capacidade instalada dos aparelhos, cerca de 48% das tomografias computadorizadas da rede credenciada e de 95% das mamografias. Estes são alguns dos principais índices registrados pela Unimed Diagnóstico em 2009. A unidade possui modernos equipamentos, equipe capacitada e estrutura física de qualidade como pilares para oferecer os melhores serviços de diagnóstico por imagem do Espírito Santo.

### Na vanguarda da tecnologia

Em busca de prestar serviços de qualidade, a Unimed Vitória investe permanentemente em tecnologia. Pioneira no Estado, em 2009 a Cooperativa adquiriu aparelhos de Raio-X Telecomandado e Mamógrafo Digital. Os aparelhos realizam os exames em 6 segundos, com mais precisão e menor exposição à radiação, no caso do Raio-X, que chega a ser reduzida em até 75%.

Além disso, os equipamentos registram imagens da área a ser analisada e as disponibilizam para acesso do médico em seu consultório por meio do Sistema de Gestão de Imagens, disponível no Portal Médico ([www.portalunimedvitoria.com.br](http://www.portalunimedvitoria.com.br)) ou direto no site diagnostico.unimedvitoria.com.br. Os exames podem ainda ser gravados em CD. Estas possibilidades estão em linha

com a sustentabilidade, pois permitem a redução da impressão de filmes, contribuindo para a preservação do meio ambiente e para a redução de custos da Cooperativa.

### Diagnóstico em números (2009)

- Cooperados **55**
- Colaboradores **72**
- Exames (média mensal) **7.800**
- Exames oferecidos **7** – tomografia computadorizada, ultrassonografia, mamografia, densitometria óssea, ressonância magnética, raio-x simples e contrastado.

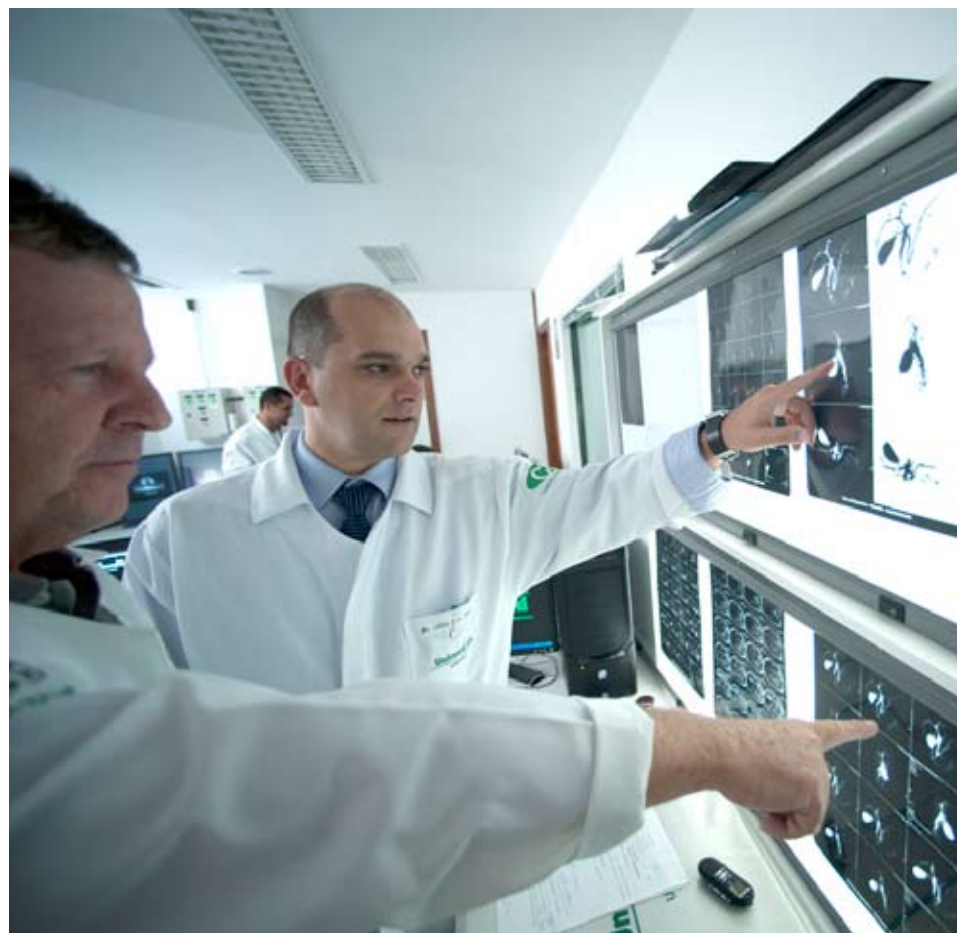
### Qualidade a toda prova

Em 2009, a Unimed Diagnóstico recebeu o Certificado de Qualidade em Ultrassonografia, do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem, da Associação Médica Brasileira. Essa certificação vem se juntar àquelas já conquistadas pelo Diagnóstico em outros exames realizados na unidade – Tomografia Computadorizada, Mamografia e Ressonância Magnética, atestando a qualidade dos resultados.



## Aqui você é VIP

Outro destaque na Unimed Diagnóstico, em 2009, foi o lançamento do Projeto VIP, que selecionou os cooperados que mais solicitam exames para a rede de prestadores da Cooperativa e oferece total comodidade para a realização do diagnóstico por imagem. No atendimento VIP, o resultado dos exames é encaminhado diretamente ao consultório do médico solicitante. Durante todo o ano, 16 cooperados participaram da iniciativa e seus pacientes realizaram 1.028 exames.



Equipamentos de ponta e equipe qualificada fazem da Unimed Diagnóstico o mais moderno centro de diagnóstico por imagem do Estado

## Atendimento fácil

Com seis unidades totalmente informatizadas, a Unimed Fácil conta com uma equipe de cooperados, em diversas especialidades, e colaboradores para atender seus clientes com ainda mais qualidade.

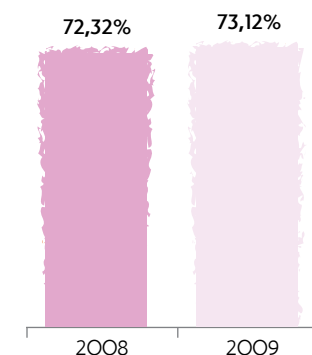
Como melhorias na prestação de serviços aos clientes, em 2009, a Unimed Fácil inaugurou as novas instalações da unidade Leitão da Silva, com a estruturação do Pronto-atendimento, tornando o atendimento mais rápido, confortável e humanizado. Sala de nebulização, sala de repouso adulto e infantil, e duas salas para pequenas

cirurgias fazem parte da estrutura. Além disso, a sala de acupuntura foi readequada e foram estruturados cinco consultórios de oftalmologia e dois de otorrinolaringologia.

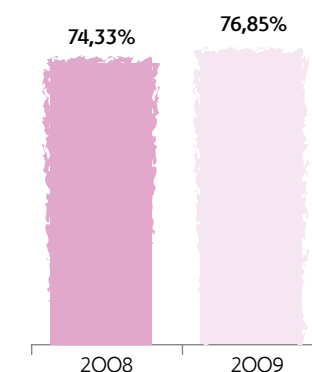
Outra novidade do Fácil foi a inauguração do mais completo serviço de Endoscopia Digestiva Alta, na unidade Fácil Leitão da Silva, com capacidade de realização de 300 exames por mês.

Medir o nível de satisfação de todos que participam do Fácil é o propósito da pesquisa realizada anualmente pelo Instituto Futura. Em 2009, a enquete ouviu 280 clientes, 42 cooperados e 30 colaboradores.

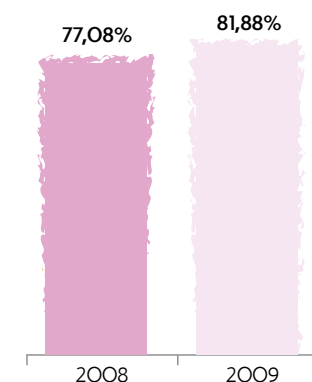
### Satisfação do cliente Fácil:



### Satisfação dos colaboradores que trabalham no Fácil:



### Satisfação dos cooperados que atuam no Fácil:



### Fácil em números (2009)

- Unidades: 6 – Leitão da Silva, Camburi, Campo Grande, Laranjeiras, Vila Velha e Guarapari
- Cooperados: **321**
- Colaboradores: **60**
- Especialidades: **38**
- Atendimentos: **244.185**





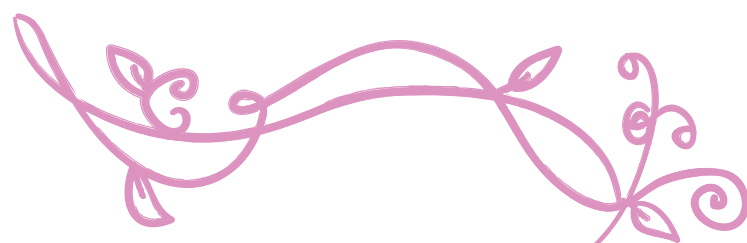
## Unimed integrada

A Unimed Vitória vem implementando várias melhorias a fim de aprimorar o atendimento aos clientes. Uma delas foi a inserção da Cooperativa no Intercâmbio Eletrônico, por meio da Interface Única de Autorizações – WEB. A medida permitiu a integração da Unimed Vitória a 145 Unimeds do país.

Com o sistema, os clientes Unimed Vitória que residem ou estejam temporariamente em outros estados podem contar com atendimento muito mais ágil. A integração permite que consultas e exames sejam autorizados automaticamente quando o cooperado/prestador passa o cartão magnético na leitora. Isso também vale para os clientes de outras Unimeds quando atendidos na rede credenciada da Unimed Vitória.

Em 2009, outra mudança que contribuiu para agilizar o atendimento foi a ampliação dos tipos de procedimentos cujas autorizações podem ser realizadas pelo sistema Autoriza Web, eliminando a necessidade de o cliente ir à Loja de Atendimento. Para outros procedimentos que ainda exigem a presença do cliente para autorização, a situação também foi simplificada: ele só precisa se deslocar uma vez, pois o retorno é dado por telefone ou e-mail, de acordo com sua preferência.

Além disso, como forma de humanizar a recepção de clientes em espera, a Cooperativa promoveu melhorias no *layout* da Loja de Atendimento.



Colaboradores do Contact Center atenderam mais de 1 milhão de ligações em 2009

## À sua disposição

Em atendimento ao decreto que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no fim de 2008 a Cooperativa fez adaptações em seu *Contact Center*. E as melhorias prosseguiram em 2009, com a reforma da estrutura física, a qualificação dos colaboradores e a readequação de sistemas de atendimento.

### Contact Center em números

- Mais de **1 milhão** de ligações atendidas em 2009.
- **9.535** atendimentos eletrônicos (*Chat* e *Fale Conosco*).
- Tempo médio de atendimento de **2,5 minutos**.
- Nível de serviço de **98%**, chegando a **100%** em determinados momentos.
- **5** células de atendimento (duas das quais funcionam 24h) e o núcleo de autorizações de urgência e paciente internado, que conta com equipe de auditores.



Mudanças contribuíram para agilizar o atendimento aos clientes na Loja da Reta da Penha



## A força do intercâmbio

Com recursos próprios compostos por equipamentos de ponta, equipe capacitada, cerca de 2,2 mil médicos cooperados e ampla rede credenciada, a Unimed Vitória é referência regional em prestação de serviços de saúde com qualidade e eficiência.

Clientes de outras Unimed, principalmente do interior do Espírito Santo, Bahia e Minas Gerais, deslocam-se para a área de atuação da Cooperativa para realizar exames e tratamentos. Nesses casos, os atendimentos são

chamados de intercâmbio, nomenclatura que também designa os clientes da Unimed Vitória que recebem assistência em outras singulares.

Em 2009, os clientes de intercâmbio responderam por cerca de 17% do total de atendimentos processados pela Cooperativa. Considerando o faturamento, a participação do intercâmbio em 2009 foi ainda mais significativa: cerca de 25% do faturamento da Unimed Vitória vieram de pacientes de outras singulares.

## Incentivo à cultura da prevenção

(GRI EC2, EC8, LA8)

Adotar um modelo de atendimento ancorado na abordagem de atenção primária à saúde, com ênfase na prevenção, vem sendo uma tendência no mercado de saúde suplementar. Segundo levantamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 41% do custo das operadoras de plano de saúde em todo o Brasil, em 2009, tiveram origem nas internações e outras despesas médico-hospitalares. As consultas e os exames responderam, cada um, por 21% dos custos das operadoras. A saúde preventiva é o caminho mais curto para equilibrar esses índices.

Em 2009, a Unimed Vitória lançou o Viver Unimed, o programa de medicina



preventiva da Cooperativa, que atua em três vertentes: a promoção à saúde; a conscientização quanto à prevenção de doenças; e a orientação a pacientes crônicos, para que aprendam a lidar melhor com suas doenças e otimizar o uso do plano de saúde.

Ao mudar o comportamento, adquirindo hábitos saudáveis, o cliente passa a custar menos para a Cooperativa. Isso porque reduz gastos com internações e otimiza a utilização da assistência.

No atendimento a pacientes crônicos, mais de 600 pessoas participaram do Viver Unimed em 2009. Elas tiveram acesso a consultas com fisioterapeutas, enfermeiros e nutricionistas, psicólogos e assistentes sociais que atuam no suporte ao médico que acompanha os respectivos casos.

### Estação saúde

(GRI LA8, EC8, EC2)

Para clientes Unimed que não são portadores de doenças crônicas, o trabalho é de conscientização. A Cooperativa montou Estações Saúde em sete empresas clientes, oferecendo


aferição de glicose, pressão, peso, altura e circunferência quadril/cintura. Após responder um questionário, os funcionários recebem informações sobre seu estado clínico e a Cooperativa obtém o perfil clínico da empresa.

A partir dos resultados apurados nessas abordagens, o Viver Unimed oferece palestras sobre os temas considerados mais críticos. Em 2009 foram ministradas 55 palestras que envolveram a participação de 1.226 pessoas. Os temas abordados foram Diabetes, Tabagismo, Doenças Cardiovasculares, Reeducação Alimentar, Câncer de Próstata e de Mama.

Além das ações nas empresas, o Viver Unimed realizou cursos e palestras para clientes enfocando assuntos como a Prevenção ao Diabetes e Orientação para Gestantes, com mais de 100 participantes. O programa ainda contempla grupos de acompanhamento para clientes tabagistas, obesos e diabéticos.

## Prevenir é o melhor remédio

Em apenas um ano de funcionamento, o Viver Unimed comprovou a máxima de que prevenir é melhor que remediar. Para cada R\$ 1 que a Cooperativa investiu no programa o retorno bruto foi de R\$ 3,06. Resumindo, isso equivale a uma redução de 21% nos custos por paciente.



# Benefícios Qualidade de vida Reconhecimento Prevenção Informação Motivação Qualificação profissional

(GRI 4.4, 4.14)

Investir na educação continuada, na valorização e na qualidade de vida de nossos colaboradores é uma das premissas da Unimed Vitória.

## Equipe alinhada e comprometida

A Política de Gestão de Pessoas da Unimed Vitória privilegia o reconhecimento, a qualidade de vida e o aprimoramento contínuo do clima organizacional. Não é novidade que as pessoas são fundamentais ao sucesso das empresas. Isso é verdade em qualquer segmento de atividade, muito mais ainda em uma organização que atua na prestação de serviços, atividade em que, muito mais do que tecnologia, a qualidade do atendimento é fator preponderante.

Na Unimed Vitória, uma equipe de 1.606 pessoas ajuda a construir a história da Cooperativa. O efetivo é predominantemente feminino (cerca de 70%), a maioria com idade entre 24 e 33 anos, caracterizando uma força de

# colaboradores



trabalho jovem. Desse total, 21% estão na Unimed Vitória há mais de 7 anos, 21% de 4 a 6 anos, 29% de 1 a 3 anos, 10% de 7 a 11 meses e 19% até 6 meses. A qualificação também é destaque: 61,3% dos colaboradores possuem ensino técnico ou superior.



Carlos Davi Cabral Costa, Katia Bolsoni, Jaqueline Zuccon Oliveira, Grazielle Matias da Silva, Luanda Aparecida de O. Prado e Vinicius Ferrarini Pratti fazem parte do grupo de colaboradores promovidos em 2009

Qualificação e motivação

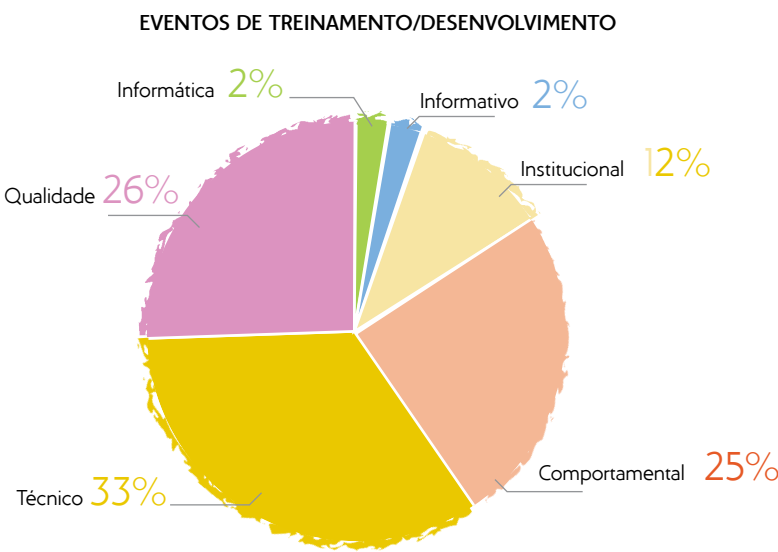
(GRI LA10)

Ambiente agradável, benefícios competitivos, capacitação e valorização profissional são itens imprescindíveis para que o empregado se sinta motivado, trabalhe satisfeito e tenha um rendimento cada vez melhor.

A Unimed Vitória investe em qualificação profissional, por meio de constantes treinamentos para atualização de conhecimentos nas mais diversas competências: planejamento e organização,

negociação, comunicação, liderança e visão sistêmica.

Em 2009, a Cooperativa realizou 620 eventos de treinamento e desenvolvimento, com 6.288 participantes que se qualificaram em diferentes áreas (ver gráfico), totalizando 22.141,5 horas. Além disso, a Cooperativa mantém convênios com instituições de ensino a fim de incentivar a participação de colaboradores em cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional.



PROMOÇÕES	QUANT.
Gerente - Superintendente	1
Coordenador - Gerente	1
Analista - Coordenador	9
Analista - Consultor	1
Analista Pleno - Analista Senior	16
Analista Junior - Analista Pleno	17
Assistente - Analista	30
Atendente - Analista	4
Operador - Analista	3

PROMOÇÕES	QUANT.
Técnico - Analista	1
Técnico - Enfermeiro	2
Auxiliar - Técnico	1
Assistente - Técnico	4
Atendente - Assistente	3
Auxiliar - Assistente	16
Operador - Assistente	15
Recepcionista - Atendente	2

PsIU, você foi selecionado

A Unimed Vitória incentiva e valoriza seus talentos internos por meio do Programa de Seleção Interna Unimed (PsIU), mostrando aos colaboradores que é possível obter crescimento profissional e galgar cargos mais altos dentro da Cooperativa. Em 2009, o programa resultou na promoção de 127 colaboradores.

Trajetória

Formada em Administração de Empresas com ênfase em Recursos Humanos, Kamile de Freitas Cassoli começou sua trajetória na Unimed Vitória em 2002, como auxiliar Administrativo, atividade que desempenhou por dois anos.

Ao participar do PsIU, em 2004, ela se tornou analista de Recursos Humanos do Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), função focada em desenvolver treinamentos aos colaboradores da unidade.



Quatro anos mais tarde, surgiu uma oportunidade como analista no Núcleo de Gestão da Qualidade, e lá foi ela para a nova função, contribuindo nos períodos de pré-certificação do Cias.

Como reconhecimento pelo trabalho desenvolvido, em julho de 2009 foi convidada a ocupar o cargo de coordenadora do Núcleo em que atua. "Sinto-me extremamente valorizada com a promoção e sei que temos grandes desafios a serem superados nessa área, com o apoio da equipe e muito trabalho", conclui Kamile.



## Para viver melhor

(GRI EC8, LA8)

Em busca de contribuir para qualidade de vida dos colaboradores, a Unimed Vitória oferece benefícios como: plano de saúde, odontológico e de benefícios em medicamentos, SOS Emergências Médicas e tíquete alimentação. A Cooperativa também possui convênios com clubes recreativos da Grande Vitória para que os colaboradores possam passar momentos agradáveis ao lado da família.

Outras ações com este objetivo são realizadas pelo programa de medicina preventiva Viver Unimed. Em 2009, foram ministrados quatro cursos e palestras com 108 beneficiados.

## Cuidando muito bem dos filhos

(GRI LA8)

Para integrar colaboradores e seus filhos, a Unimed Vitória desenvolve o programa "Cuidando Bem dos Seus Filhos". Por meio do programa a Cooperativa oferece atividades educativas e lúdicas, incluindo mágica e teatro, para que

as crianças de 4 a 12 anos, filhas de colaboradores, divirtam-se com os pais. Em 2009, a Unimed Vitória realizou duas edições do programa, com a participação de 115 pessoas.



Cuidando Bem dos Seus Filhos: integração entre família e Cooperativa

## No mesmo tom

A Comunicação Interna de uma organização é responsável por fazer circular novas informações, promover o debate e a interação entre as diversas áreas. Na Unimed Vitória isso não é diferente. Por meio dos canais de comunicação – Intramed (intranet), Telas de proteção, Raio-X Unimed (jornal mural) e Unifatos (informativo) – os colaboradores ficam informados sobre as principais notícias da Cooperativa e ainda têm a possibilidade de interagir com os colegas e compartilhar fotos de seus melhores momentos.

Em 2009, mais de 290 notícias foram publicadas na Intramed e, no

Raio-X Unimed, 52 edições levaram informação aos colaboradores. Já as 12 publicações do Unifatos apresentaram os mais relevantes fatos e assuntos da Unimed Vitória. Tudo isso para deixar o colaborador muito bem informado, de maneira que ele seja cada vez mais parceiro e o melhor porta-voz da Cooperativa.

O colaborador possui ainda outros dois meios de comunicação direta por e-mail. O Fale com o Presidente e o e-mail da Assessoria de Comunicação estão à disposição de todos aqueles que atuam nas unidades da Cooperativa.

## Parabéns para você


Em homenagem aos 30 anos da Unimed Vitória, a Cooperativa preparou um evento no Cias, com direito a bolo de aniversário e um belo parabéns entoado por seus colaboradores das diversas unidades.

Embalada no clima de aniversário, a Unimed Vitória lançou um desafio aos colaboradores: produzir um vídeo com o tema "O que a Unimed significa pra mim", com duração entre 30 segundos e 1 minuto. Eles fizeram bonito e os mais criativos foram premiados com um *notebook*, uma filmadora e uma câmera digital.

## Colaborador satisfeito

As ações da Unimed Vitória focadas nos colaboradores contribuíram para melhorar a satisfação interna em relação à Cooperativa. O índice de satisfação passou de 74,33% em 2008 para 76,85% em 2009. No Cias, o índice de satisfação em 2009 manteve-se no patamar de 72%. Os indicadores foram apurados em pesquisa realizada pelo Instituto Futura.





# Responsabilidade social

Sociedade  
Serviços Objetivos Engajamento  
Meio Ambiente Beneficiados

(GRI 4.14)

Por ser uma cooperativa médica, o respeito à vida e a busca do bem-estar das pessoas fazem parte da essência da Unimed Vitória, para quem saúde é muito mais que a ausência de doenças.

## Construindo um mundo melhor

Para a Unimed Vitória, cuidar bem das pessoas vai muito além de prestar um bom atendimento aos seus quase 256 mil clientes. Os cuidados da Cooperativa incluem ações de preservação ambiental, redução das desigualdades sociais, promoção da saúde e da qualidade de vida, cujos benefícios estendem-se à sociedade.

Desde 2005, a Cooperativa implantou sua Política de Responsabilidade Social, que foi reformulada em 2008 e ganhou ainda mais força. O documento define as diretrizes e prioriza as ações a serem desenvolvidas nessa área, estabelecendo compromissos públicos da Unimed Vitória com cooperados, colaboradores, clientes e comunidades.

sociedade



# Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

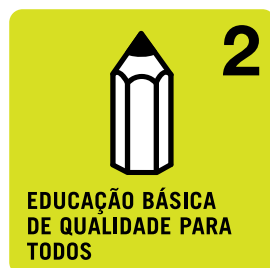
(GRI 4.13, 4.17, EC8)

As atividades de responsabilidade social desenvolvidas pela Unimed Vitória estão alinhadas com os oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, definidos

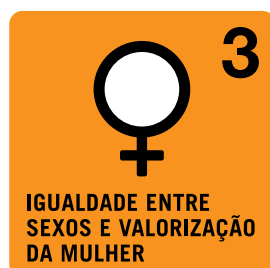
pela Organização das Nações Unidas (ONU), no ano 2000, para orientar as bases do desenvolvimento sustentável, são eles:



**1** Apoiar a geração alternativa de renda pela estruturação de cooperativas, ensinar o melhor aproveitamento dos alimentos para evitar desperdícios e enriquecer o seu valor nutricional, articular parcerias para fomentar a geração de trabalho para as pessoas de baixa renda.



**2** Estimular projetos e ações de incentivo e acesso ao ensino fundamental, apoiar ações de prevenção ao trabalho infantil, criar e manter biblioteca alegre e acolhedora e incentivar a leitura como atividade cultural e de lazer.



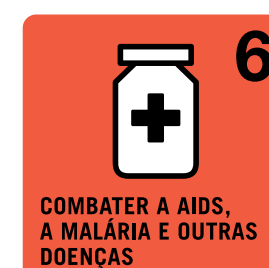
**3** Visitar Câmaras Municipais e conhecer as propostas para ajudar mulheres da cidade; Divulgar a existência de centros de atendimento às mulheres, onde elas podem denunciar a violência e ter um acompanhamento físico e psicológico; Identificar e divulgar novas oportunidades de trabalho para mulheres; Incentivar ações que estimulem as mulheres a buscar alternativas de geração de renda.



**4** Melhorar a saúde materna, promover campanhas de sensibilização para a importância das vacinas que protegem o bebê, do aleitamento materno, da nutrição infantil.



**5** Programas de apoio à saúde da mulher, prevenção do câncer de mama e de colo de útero, prevenção da gravidez de risco, a importância do pré-natal, nutrição da mãe e aleitamento materno, orientação sobre planejamento familiar, doenças sexualmente transmissíveis (DSTs).



**6** Fazer intervenções nas comunidades, levando informações sobre diabetes, pressão alta, obesidade, mortalidade infantil, gravidez na adolescência; Realizar campanhas de doação de sangue e cadastro de doadores de medula óssea; Incentivar a população a participar das campanhas de vacinação. Cuidar da higiene e incentivar e orientar que outros façam o mesmo.



**7** Mobilizar as pessoas para o uso racional da água e da energia; plantar árvores; implantar a coleta seletiva na escola, no prédio, no bairro e na empresa e divulgar o benefício de produtos biodegradáveis ou recicláveis; realizar mutirões de limpeza em praças, rios, lagos e praias; apoiar e promover a implementação de programas de habitação de interesse social que incluam saneamento e infraestrutura.



**8** Implementar programas de voluntariado empresarial; Implementar ações complementares de desenvolvimento social; Escolher temas de interesse comum e promover encontros com a comunidade; Atuar como voluntários em programas de voluntariado empresarial, além de mobilizar a rede de conhecimentos para participar.



## Multiplicando esforços

Além de dar a sua contribuição para o alcance das Metas do Milênio, a Unimed Vitória também busca mobilizar e sensibilizar os municípios da região metropolitana do Espírito Santo para que façam o mesmo. A Cooperativa é integrante do Núcleo dos Objetivos do Milênio (ODM-ES), criado em 2009. Além da Unimed Vitória, o Núcleo conta com a participação de outras empresas, organizações e prefeituras que procuram fomentar, informar, mover atores e conjugar esforços para atingir o sucesso das causas estabelecidas nas Metas do Milênio.

## Pacto Global

(GRI 4.12, SO3, EC8)

Imagine os resultados que poderiam ser alcançados se as empresas de todo o mundo se mobilizassem para tornar o mercado global mais inclusivo e sustentável, dando uma dimensão social à globalização. Isso é o que propõe a Organização das Nações Unidas (ONU) com o Pacto Global.

A Unimed Vitória aceitou o desafio e aderiu ao Pacto Global. A entidade que adere ao Pacto assume voluntariamente o compromisso de implantar os dez princípios em suas atividades cotidianas e prestar contas à sociedade, com publicidade e transparência, dos progressos obtidos nesse processo.

Hoje já são mais de 5.200 organizações signatárias, articuladas por 150 redes ao redor do mundo. O Pacto Global não é um instrumento regularizador ou um código de conduta, mas uma plataforma baseada em valores que visam promover a educação institucional.

## Princípios do Pacto Global

### DIREITOS HUMANOS

- 1: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- 2: Assegurar-se de sua não-participação em violações desses direitos.

### CONDIÇÕES DE TRABALHO

- 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4: Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5: Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil; e

- 6: Apoiar a igualdade de remuneração e a eliminação da discriminação no emprego.

### MEIO AMBIENTE

- 7: As empresas devem adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais;
- 8: Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

- 9: Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

### COMBATE À CORRUPÇÃO

- 10: As empresas devem combater a corrupção sob todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



## Mais de 700 mil beneficiados

(GRI 2.10)

Em 2009, os projetos de Responsabilidade Social desenvolvidos pela Unimed Vitória beneficiaram cerca de 760 mil pessoas – sendo 2 mil beneficiados internos e 758 mil externos – e a atuação da Cooperativa foi reconhecida por meio de premiações.

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Vitória conquistou o estágio máximo (4) do Selo de Responsabilidade Social, um incentivo do Sistema Unimed para que as cooperativas contribuam para uma sociedade mais justa, ética e



comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Outra conquista foi o Prêmio Top Socioambiental, concedido pela Associação dos Dirigentes de Vendas

## Ambiente sustentável

(GRI EN2, EN22, EN26)

A sustentabilidade está na base do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória. Para isso, a Cooperativa promove uma série de ações focadas no consumo consciente, na qualidade de vida e no conceito de ecoeficiência.

Ter um sistema ecoeficiente significa produzir mais e melhor, com menos recursos e menor geração de resíduos. Com esse objetivo, a Cooperativa realiza manutenção preventiva de seus equipamentos principais, tratamento de água potável e dos efluentes, bem como coleta seletiva de lixo.

Desde o início da operação do Cias, a Unimed Vitória vem utilizando sensores de presença aliados a lâmpadas fluorescentes compactas e torneiras com

e Marketing (ADVB), que reconheceu os trabalhos realizados pelos projetos Dr. Unimed na Praça e a Turma do Dr. Unimed, premiados nas categorias "Valorização Humana e Social".

regulagem de tempo, visando diminuir o consumo de energia e água. Práticas estas que continuam a ser adotadas nas demais unidades reformadas e ampliadas.

O Cias conta ainda com sistema de geração de energia em ponta e central térmica a gás, como formas de reduzir a energia utilizada. Telhas com isolamento térmico, visando ao aumento na eficiência do sistema de climatização, também foram empregadas na obra de expansão do Cias.

Além disso, o Cias destina adequadamente seus resíduos – alimentos, pilhas, baterias, óleos, pneus, lixo hospitalar – e pratica uma política de compras para fornecedores priorizando aqueles que não prejudicam o meio ambiente.

Na Unimed Diagnóstico há modernos equipamentos que registram as imagens da área a ser analisada e as disponibilizam para acesso do médico por meio do Sistema de Gestão de Imagens ou para gravação em CD. Ambas as opções reduzem a impressão de filmes, contribuindo para a preservação do meio ambiente.

A Unimed Vitória promove ações que contribuem para a preservação do meio ambiente

## Qualidade de vida

(GRI EC8, LA8)

O programa de medicina preventiva da Unimed Vitória, o Viver Unimed, também está aberto para a comunidade. Como forma de incentivar o autocuidado e a inclusão de hábitos saudáveis no dia a

dia das pessoas, o programa realizou cursos e palestras enfocando assuntos como a Prevenção ao Diabetes e Orientação para Gestantes, com mais de 100 participantes.

## Voluntários e solidários

(GRI EC8)

Os projetos e ações de responsabilidade social da Unimed Vitória envolvem parcerias sociais que contam com a força indispensável de colaboradores e cooperados voluntários que se empenham na construção de um mundo melhor.

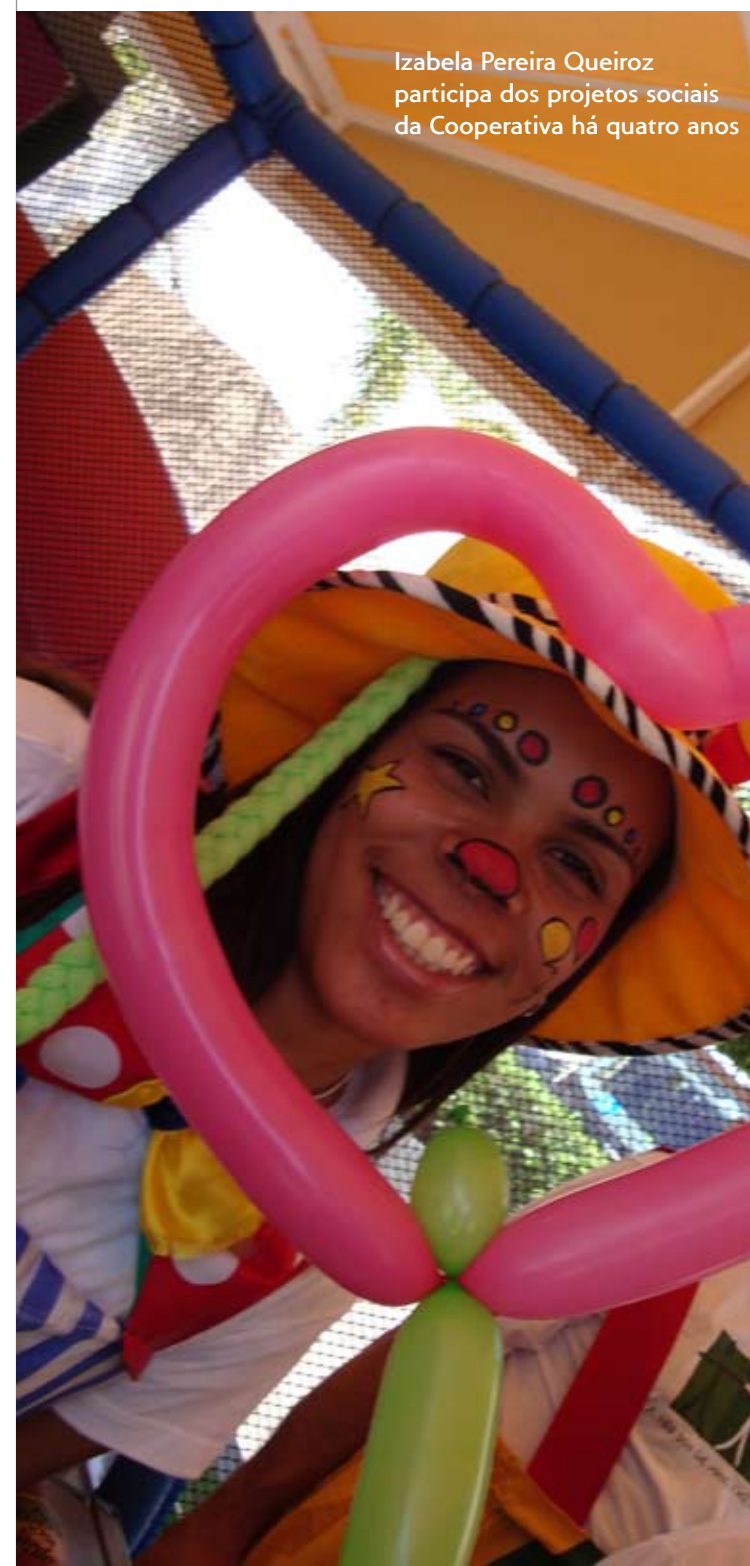
Aproximadamente 200 voluntários da Unimed Vitória estão envolvidos em 27 projetos mantidos por instituições com diferentes enfoques. Neste capítulo estão relacionadas as principais ações de responsabilidade social da Cooperativa.

## Projetos próprios

### A Turma do Dr. Unimed

(GRI SO5)

A Turma do Dr. Unimed é mantida pelos voluntários da Unimed Vitória, levando alegria, terapia e humanização aos pacientes. Mágicas, brincadeiras, músicas, desenhos, pinturas em tecido, confecção



Izabela Pereira Queiroz participa dos projetos sociais da Cooperativa há quatro anos



de brinquedos e consultas engraçadas fazem parte do repertório da turma, cujo projeto abrange hospitais públicos da Grande Vitória.

RESULTADOS

Número de visitas	77
Pacientes beneficiados	3.972
Voluntários envolvidos	134

Dr. Unimed na Praça

Com a proposta de melhorar a qualidade de vida, buscando auxiliar na redução dos índices de diabetes, pressão alta, obesidade, mortalidade infantil e gravidez na adolescência, o projeto Dr. Unimed na Praça é voltado para crianças e adultos, independentemente de serem clientes ou não da Cooperativa.

Realizado em praças públicas, o projeto orienta adultos sobre prevenção de doenças e promoção de saúde, enquanto as crianças se divertem com diversas atividades de lazer.

Alessandra dos Santos é moradora do entorno do Horto de Maruípe e foi uma das beneficiadas com o Dr. Unimed na Praça. "Acho muito importante um evento como esse, pois às vezes é difícil conseguir vaga para atendimento nas unidades de saúde. No evento, realizei exame de glicose e recebi orientações de prevenção", destacou.

RESULTADOS

Número de beneficiados	1.300
Voluntários envolvidos	39
Comunidades beneficiadas	2
Médicos cooperados	8



Dr. Unimed na Praça leva saúde e diversão a comunidades da Grande Vitória

Café Social

(GRI 4.17)

Como estratégia para fortalecer as políticas de responsabilidade social, a Unimed Vitória promove o Café Social, um momento de diálogo e troca de informações e experiências entre as organizações não-governamentais e

fornecedores que, em parceria com a Cooperativa, desenvolvem projetos sociais nas comunidades da Grande Vitória.

RESULTADOS

Número de eventos	1
Número de entidades	9



Mutirão da Saúde

(GRI SO5)

O objetivo do projeto é analisar as maiores dificuldades enfrentadas pelo setor público de saúde e estabelecer parcerias que melhorem o desempenho dos hospitais, visando colaborar para o alcance de uma maior equidade, qualidade e humanização do atendimento no setor público de saúde.

Parcerias são firmadas, através do patrocínio de equipamentos, projetos arquitetônicos, reformas e disponibilização de recursos humanos para melhorar a qualidade do atendimento da rede pública de saúde. Em 2009, mais de 100 móveis e equipamentos foram doados às instituições capixabas.

Teste do Olhinho

(GRI SO5)

O projeto Teste do Olhinho visa a incentivar a realização do exame em hospitais e maternidades públicas e filantrópicas do Estado. Entregar oftalmoscópios para todas as maternidades público-filantrópicas capixabas e oferecer treinamento teórico-prático aos pediatras também são ações desenvolvidas pelo projeto. Em 2009, 13 oftalmoscópios foram distribuídos no Espírito Santo.

Além disso, a Unimed Vitória em parceria com demais singulares do Estado enviou uma proposta de indicação para aprovação de projeto de lei sobre a obrigatoriedade

da realização gratuita do Teste do Olhinho, por médicos pediatras em todas as crianças nascidas no Espírito Santo.

O Teste do Reflexo Vermelho, mais conhecido como Teste do Olhinho, consiste na emissão de uma luz sobre a pupila do recém-nascido por meio do oftalmoscópio. O aparelho emite um reflexo que, conforme a cor apresentada, indica a normalidade ou não da visão.

Programa Viver Gestantes

(GRI EC8)

O Programa Viver Gestantes, aberto à comunidade, é mantido pela Unimed Vitória com o envolvimento direto de colaboradores e cooperados. Médico, enfermeiro, nutricionista e fisioterapeuta integram a equipe que aborda cuidados gerais na gravidez, como a importância do pré-natal, da alimentação saudável, da prática de atividade física e da amamentação, entre outros.

A Turma do Dr. Unimed enriquece o programa fazendo apresentações teatrais sobre a importância e os benefícios do aleitamento materno.

RESULTADOS

Número de voluntários	5
Peça Teatral	A Mãe Leoa
Número de beneficiados	39

Fundo da Infância e Adolescência – FIA

Em 2009, 41 cooperados aderiram à campanha "Cooperado Amigo da Criança" e juntos arrecadaram R\$ 17.738,26. Os recursos beneficiaram crianças e jovens do Fundo da Infância e Adolescência (FIA).



O resultado alcançado em apenas dois meses demonstra a solidariedade dos médicos da Unimed Vitória. O projeto

possibilita aos cooperados destinar até 6% do seu Imposto de Renda para o FIA.

O médico cooperado que adere ao projeto recebe os comprovantes de doação que permitem resgatar até 100% do valor doado através da Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda da Pessoa Física.

RESULTADOS

Número de voluntários	20
Cooperados participantes	41
Começou em	2009

Parcerias sociais

De Olho no Futuro

Realizar exames oftalmológicos em alunos do 1º e 8º anos das escolas de ensino fundamental municipais da capital capixaba é o trabalho desenvolvido pelo projeto "De Olho no Futuro". O objetivo é contribuir com o processo ensino-aprendizagem a partir da detecção e tratamento precoce de distúrbios visuais.

O projeto atinge anualmente 100% das escolas municipais e dos alunos do 1º ano, e 50% dos estudantes do

8º ano. Em 2009, o trabalho envolveu 53 escolas municipais e 27 unidades de saúde. A participação da Unimed Vitória contou com 32 voluntários, entre colaboradores e cooperados, que auxiliaram no atendimento a 401 crianças.

Melhor rendimento escolar

Tamires Delhoss da Vitória, de 13 anos, é estudante da Escola Municipal Moacir Avidos, na Ilha do Príncipe, em Vitória. Participou do projeto em 2009, quando cursava o 8º ano, e reconhece a importância do trabalho realizado.





"Por meio do 'De Olho no Futuro' fiz os exames e ganhei óculos novos. Já utilizava antes, mas acho que não era o ideal. Tinha dificuldades em me concentrar por causa de dores de cabeça. Depois de participar do projeto, tudo melhorou", afirma. A mudança também foi percebida por Núbia, mãe de Tamires. "Constantemente, ela reclamava de dores de cabeça, e isso refletia na escola. Hoje seu desempenho nas aulas está melhor", aponta.

RESULTADOS

Crianças atendidas	401
Voluntários envolvidos	21
Médicos cooperados	11

Amazon Project

(GRI EC8)

Prestar atendimento médico à população ribeirinha e indígena da Amazônia é o objetivo do projeto social *Amazon Project*. A iniciativa, da qual a Unimed Vitória é parceira desde 2008, reúne médicos – entre eles um cooperado –, profissionais de saúde das mais diversas áreas e nacionalidades, voluntários e tradutores para uma jornada de saúde pelo Rio Amazonas.

Primeiramente, é feito levantamento minucioso dos dados de cada região, como população, qualidade de vida, da água e hábitos de higiene. A seguir, é dado treinamento aos agentes de saúde, enfermeiros e médicos locais. O grupo do projeto ministra palestras sobre primeiros socorros, medicina preventiva e alimentação. Neste momento há, ainda, distribuição de medicamentos doados pela Unimed Vitória, os quais, em 2009, somaram mais de 4 mil unidades.

RESULTADOS

Beneficiados	3 mil
Voluntários envolvidos	1
Medicamentos doados	mais de 4 mil



Associação Luterana de Assistência Social (Alas)

A Associação Luterana de Assistência Social (Alas), por meio do Projeto Casa de Apoio Bom Samaritano, recebe pessoas vindas do interior do Estado para acompanhamento e tratamento médico na Grande Vitória. O projeto oferece dormitórios, refeições, apoio social e espiritual. A Unimed Vitória contribui para o tratamento desses pacientes, disponibilizando 15 consultas mensais.

RESULTADOS

Número de beneficiados	175
Tempo de parceria	2 anos

Junior Achievement

(GRI 4.13)

Ministrando aulas relativas a orçamento familiar e demais temas que auxiliam para a formação profissional do jovem, os colaboradores voluntários da Unimed Vitória contribuem com a preparação dos alunos para o mercado de trabalho com dois projetos desenvolvidos em conjunto com a Junior Achievement. Um deles é o "Empresário Sombra", por meio do qual estudantes de ensino médio seguem os passos de empresários para conhecer a realidade do mercado

de trabalho. O outro projeto – "As Vantagens de Permanecer na Escola" – é voltado para alunos do ensino fundamental e apresenta os benefícios da escola na vida profissional.

RESULTADOS

Alunos atendidos	191
Voluntários envolvidos	10
Escolas beneficiadas	2
Tempo de parceria	4 anos

Centro Cultural Caieiras (Cecaes)

O Cecaes dedica-se à promoção da inclusão social e do desenvolvimento humano a partir da arte. O foco do programa são crianças e adolescentes com idade entre 8 e 18 anos da localidade da Grande São Pedro e Ilha das Caieiras, bairros periféricos da cidade de Vitória-ES. Valorizar o conteúdo de conhecimento de cada integrante do projeto, agregar novos saberes e introduzir valores e princípios de cidadania também estão entre os objetivos do Cecaes.

Um dos projetos desenvolvidos é o "Congo na Escola", que conta com o apoio da Unimed Vitória, que oferece plano de saúde aos participantes. Além disso, a Cooperativa faz um trabalho preventivo por meio de palestras com temas relevantes para o contexto social do público do programa, incluindo gravidez na adolescência, drogas, DST/Aids, alimentação e saúde bucal.

A música como motivação

Wyucler da Silva Rodrigues, 17 anos, participa do Cecaes há nove anos e garante que o que aprendeu no projeto é hoje a principal motivação do seu dia a dia: o Rap. "Participar do projeto ajuda a aprimorar o meu som. O Rap representa tudo na minha vida. Desde a hora que acordo até quando vou dormir crio letras com as situações do cotidiano. Hoje canto com o intuito de desenvolver o projeto e, principalmente, auxiliar na divulgação da cultura capixaba", afirma.

RESULTADOS

Projetos desenvolvidos	1
Planos de saúde Unimed Fácil	80
Tempo de parceria	9 anos



Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci)

(GRI 4.12, 4.13)

Promove o combate ao câncer infanto-juvenil no Espírito Santo, atuando em parceria com instituições públicas e privadas, por meio de ações psicossociais que propiciem adequado acolhimento aos envolvidos.

Trata-se de uma estrutura criada para, além de propiciar um melhor enfrentamento da doença, minorar a angústia daqueles que sofrem física e espiritualmente, sem esquecer-se de resgatar os valores de cidadania a que todos têm direito.

A Cooperativa apoia e recruta voluntários para diversas atividades promovidas pela instituição. Além disso, disponibiliza uma ambulância SOS Emergências Médicas, quando necessário, e contribuição financeira. A Unimed Vitória também

é parceira da Acacci com o Selo Compromisso com a Criança, cujo objetivo é certificar as empresas que valorizam a responsabilidade social e colaboram com o tratamento das crianças auxiliadas pela Associação.

RESULTADOS

Projetos desenvolvidos	5
Crianças beneficiadas	643
Tempo de parceria:	21 anos

Mc Dia Feliz

O McDia Feliz é a maior campanha do país no combate ao câncer infanto-juvenil. No Espírito Santo, a Acacci é a instituição beneficiada pela campanha.

O evento, realizado em agosto, já reverteu a mais de 100 instituições brasileiras, em mais de 20 estados, mais de R\$ 90 milhões. Os recursos têm viabilizado a implantação de unidades de internação, ambulatorios, salas de quimioterapia, casas de apoio e unidades de transplante de medula óssea.

RESULTADOS

Eventos animados pela Turma do Dr. Unimed	3
Valor total arrecadado para a construção do Núcleo de Trabalho de Onco-hematologia	R\$ 116.658,11
Voluntários envolvidos	33



Banco de Leite Humano

Na inauguração, a Unimed Vitória doou todos os equipamentos iniciais e mobiliários necessários para o funcionamento do Banco de Leite. Hoje disponibiliza um carro, com motorista, e combustível, em duas manhãs por semana, para recolher o leite materno doado (já coletado e congelado) nas casas das doadoras. O motorista vai acompanhado de uma técnica de Enfermagem da equipe do Banco de Leite, que tem a função de fazer o contato direto com as doadoras e prestar as orientações necessárias.

Em 2009, foram 230 receptores de leite humano pasteurizado, doados por 519 mulheres. Os pacientes diretamente beneficiados pela parceria são bebês gravemente enfermos, a maioria recém-nascidos prematuros, internados na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal do Hospital Dr. Dório Silva, que se recuperam mais rapidamente com a introdução do leite materno em sua alimentação.



Campeã na doação de leite

Doadora durante seis meses, Gislene Gomes Lorença ajudou muito o Banco de Leite: foi campeã de doação 2009. Ela reconhece a importância de ter ajudado e agradece o trabalho realizado pelos envolvidos no projeto. "A equipe do Banco de Leite me apoiou muito. Qualquer dificuldade, dúvida ou problema com meu filho, eles me ajudaram a resolver. Eu também tinha muito leite e doar foi uma opção boa para mim, principalmente porque, além de não me incomodar mais, ajudei as crianças que precisavam. Fico muito feliz com isso", afirma.



Desenvolvimento comunitário

(GRI EN2, EN26)

Associação Ateliê de Ideias

A Unimed Vitória apoia a Associação Ateliê de Ideias que visa a promover e criar novas relações econômicas e sociais, propiciando a sobrevivência e a melhoria da qualidade de vida de muitas pessoas e do território onde atua.

Os benefícios disponibilizados pela Cooperativa possibilitam o desenvolvimento de projetos e ações que primam pelo acesso ao crédito na perspectiva da economia solidária e o cuidado com o meio ambiente.

A Associação Ateliê de Ideias funciona como uma agência de desenvolvimento local e entre os projetos desenvolvidos estão:

- **Banco Bem:** banco de desenvolvimento comunitário que funciona como um sistema integrado de crédito, produção, comércio e consumo.

- **Bem Morar:** programa habitacional que utiliza tecnologias limpas, construindo com tijolos ecológicos, aquecedor solar de baixo custo, sistema de captação de água da chuva movido à energia eólica e reaproveitamento de água.
- **Ecos do Bem:** promove ações de educação ambiental e de orientação e sensibilização, para a destinação

adequada dos resíduos sólidos. Com o recurso advindo da cobrança de estacionamento do Cias, o projeto contrata educadores ambientais e realiza eventos educacionais. A Associação de Catadores de Material Reciclado da Ilha de Vitória (Amariv), parte integrante do Ecos do Bem, recebe as toneladas de resíduos sólidos arrecadadas em cada ação educativa do projeto.

Concretizar um sonho

Funcionária da Amariv há dois anos, Elzinir Oliveira de Queiros, 39 anos, ajuda a separar e reciclar o lixo que depois segue para as fábricas que compram o resíduo. Antes catadora na rua, Elzinir sofria, pois estava à mercê do tempo e da sorte. Hoje, ganha um salário fixo e faz planos para o futuro. "Sempre quis ter um terreno meu. Com o dinheiro que ganho aqui, graças a Deus, cada dia estou mais perto de alcançar meu sonho", declara entusiasmada.



RESULTADOS

Pessoas beneficiadas - Banco Bem	4.080
Famílias beneficiadas – Bem Morar	23
Pessoas beneficiadas – Ecos do Bem	1.200
Tempo de parceria	3 anos

## Movimento Vida Nova Vila Velha (Movive)

Por meio dos seus programas e projetos, com ações norteadas pelas potencialidades e necessidades locais, a organização atua como agente indutor do desenvolvimento comunitário. As atividades são planejadas levando-se em conta o potencial de crescimento e desenvolvimento socioeconômico e ambiental de cada região.

- **Programa Verde Vida:** atua como facilitador na gestão do Fórum Permanente da Bacia do Rio Aribiri, sendo um espaço democrático de

debate e deliberação das ações para o desenvolvimento sustentável da região.

- **Programa Gerar:** atua como facilitador no Grupo de Gestores Locais da Região 5 – GG5, composto por 29 comunidades e 60 lideranças, que articulam e implementam todas as ações de intervenção comunitária na região.

### RESULTADOS

Projetos desenvolvidos	9
Pessoas beneficiadas	1.189
Tempo de parceria	2 anos



Em dois anos de parceria com o Movive, cerca de 1,2 mil pessoas já foram beneficiadas

## Visão de futuro

Para uma instituição que acumulou feitos importantes em 2009, ano em que boa parte das empresas e instituições do mundo sofreu forte impacto da crise financeira mundial, 2010 apresenta-se como um ano promissor.

A verticalização do atendimento, tendência irreversível em vários setores da economia, inclusive no de saúde suplementar, vai continuar entre as prioridades da Unimed Vitória. A Cooperativa permanece atenta a todas as oportunidades de agregar valor à sua cadeia de serviços a partir da incorporação de melhorias e inovações em seus recursos próprios.

A Unimed Vitória vai manter sua estratégia de crescimento com sustentabilidade, promovendo estudos e avaliando as iniciativas que contribuam para tornar a Cooperativa cada vez maior e mais forte, com foco permanente na gestão da qualidade dos serviços oferecidos aos clientes.

Dois mil e dez marca o início de uma nova década que, certamente, levará a Unimed Vitória a tornar-se uma instituição ainda mais sólida e comprometida com a promoção da qualidade de vida em todos os seus aspectos.



# indicadores do GRI



INDICADOR	DESCRIÇÃO																										
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE																											
1.1	SUSTENTABILIDADE E ESTRATÉGIA																										
	<p>Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.</p> <p>Informações presentes na Mensagem do Presidente – Páginas 6 e 7. Mensagens das Diretorias Executivas – Páginas 8 e 9.</p>																										
1.2	DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES																										
	<p>A organização deverá apresentar duas seções que contenham uma narrativa concisa dos principais impactos riscos e oportunidades.</p> <p>No Capítulo 1 – Perfil Organizacional, item Desafios da Saúde Suplementar – Páginas 16 e 17.</p> <p>As ameaças e oportunidades são mapeadas na análise Swot, realizada na formulação da estratégia pelos executivos da Cooperativa.</p>																										
2. PERFIL ORGANIZACIONAL																											
2.1	NOME DA ORGANIZAÇÃO																										
	Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.																										
2.2	PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS																										
	<p>A organização relatora deverá indicar a natureza de seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.</p> <p>A Unimed Vitória é uma cooperativa de trabalho e opera planos de saúde nos municípios de Anchieta, Cariacica, Domingos Martins, Guarapari, Marechal Floriano, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória. Tem quatro principais produtos (Vitoriamed, Participativo Nacional, Participativo Estadual, Fácil Participativo), com diferentes níveis de cobertura médica (nacional, estadual e apenas grupo de municípios citados acima – Plano exclusivo para Pessoa Jurídica).</p> <p>O atendimento médico prestado pelos cooperados pode ser considerado direto. O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) é um hospital próprio, onde os serviços prestados funcionam de forma integrada, o que possibilita o tratamento em um só lugar – Página 54.</p> <p>Os demais serviços médicos são fornecidos por uma rede de 232 hospitais, clínicas e laboratórios, que é chamada, ao longo deste relatório, de Prestadores de Serviços – Página 45. Nos âmbitos estadual e nacional, a Unimed Vitória opera em regime de intercâmbio eletrônico, de forma integrada, com 145 outras singulares do Sistema Unimed, e com 257 do Sistema Unimed por meio do intercâmbio normal.</p>																										
2.3	ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO																										
	<p>Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais e joint ventures</p> <p>Capítulo 1 - Item Estrutura Operacional - Páginas 20 e 21.</p> <p>Unidades operacionais: Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), Unimed Fácil Leitão da Silva, Sede, Unimed Diagnóstico, Medicina Ocupacional (Mocup), Unimed Fácil Camburi, Loja Reta da Penha (Vitória), Unimed Fácil Vila Velha, Unimed Fácil Cariacica, Unimed Fácil Laranjeiras, Unimed Fácil Guarapari.</p> <p>Relação das participações da Unimed Vitória em outras cooperativas/empresas, constantes na nota explicativa n. 05-H do Balanço (valores em R\$1.000,00).</p> <table><tr><th>Descrição</th><th>2009</th><th>2008</th></tr><tr><td>Unimed do Espírito Santo Federação</td><td>116</td><td>116</td></tr><tr><td>Central Nacional Unimed</td><td>169</td><td>169</td></tr><tr><td>Unimed Participações S/C Ltda.</td><td>4.364</td><td>3.708</td></tr><tr><td>Adiantamento para futuro aumento capital</td><td>181</td><td>96</td></tr><tr><td>Sicoob Metropolitano – ES</td><td>265</td><td>251</td></tr><tr><td>Unimed Seguradora S/A</td><td>86</td><td>22</td></tr><tr><td>Outros Investimentos</td><td>34</td><td>34</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>5.215</td><td>4.396</td></tr></table>	Descrição	2009	2008	Unimed do Espírito Santo Federação	116	116	Central Nacional Unimed	169	169	Unimed Participações S/C Ltda.	4.364	3.708	Adiantamento para futuro aumento capital	181	96	Sicoob Metropolitano – ES	265	251	Unimed Seguradora S/A	86	22	Outros Investimentos	34	34	TOTAL	5.215
Descrição	2009	2008																									
Unimed do Espírito Santo Federação	116	116																									
Central Nacional Unimed	169	169																									
Unimed Participações S/C Ltda.	4.364	3.708																									
Adiantamento para futuro aumento capital	181	96																									
Sicoob Metropolitano – ES	265	251																									
Unimed Seguradora S/A	86	22																									
Outros Investimentos	34	34																									
TOTAL	5.215	4.396																									

INDICADOR	DESCRIÇÃO
2.4	LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA ORGANIZAÇÃO Av. César Hilal, 700, 3º e 4º andar, Bento Ferreira, Vitória – ES – CEP: 29.050-922.
2.5	NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA Atuamos apenas no Brasil.
2.6	TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE Cooperativa de Trabalho Médico.
2.7	TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários). A Unimed Vitória opera planos particulares e empresariais nos municípios descritos na página 15. Atende todos os segmentos empresariais (empresas legalmente constituídas) que atuam nesta área geográfica.
2.8	PORTE DA ORGANIZAÇÃO Porte da organização, incluindo: número de empregados, vendas líquidas ou receitas líquidas, capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido, quantidade de produtos ou serviços, ativo total, proprietários beneficiários, vendas, receitas por região. A Unimed Vitória terminou 2009 com: 1.606 colaboradores. Receita Líquida Operacional: R\$ R\$ 543.175.019,74 Ingressos Líquidos Operacionais: R\$ 543.175.019,74 Patrimônio Líquido: R\$ 89.657.420,00 Ativo Total: R\$ 281.005.381,00 Proprietários beneficiários: todos os médicos cooperados, com igualdade de direito a voto, sem nenhuma distinção. Terminamos o exercício de 2009 com: 2.162 médicos. Quantidade de serviços oferecidos: para acessar os serviços e diferenciais oferecidos pela Unimed Vitória, visite <a href="http://www.unimedvitoria.com.br">www.unimedvitoria.com.br</a> – 1º item do menu: Unimed Vitória>Produtos.
2.9	PRINCIPAIS MUDANÇAS DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO REFERENTES A PORTE, ESTRUTURA OU PARTICIPAÇÃO ACIONÁRIA Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais; mudança na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações. Não houve mudança efetiva nas unidades de operação. A estrutura de capitais da organização tem sofrido mutações pela integralização gradual do capital social, por parte dos sócios e pela adesão de novos, que estão detalhadas no balanço do exercício.
2.10	PRÊMIOS RECEBIDOS NO PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO Prêmios de Marketing e Comunicação Corporativa – Conquista de ouro nas categorias "Campanhas" e "Anúncio Institucional", e bronze em "TV Cinema Institucional" e "Produto para Internet", no XXIII Prêmio Colibri de Publicidade e Propaganda. Reconhecimento "prata" no Grande Prêmio Central de Outdoor 2009 – Página 50. Conquista do Prêmio Top Socioambiental nas categorias "Valorização Humana e Social" – Páginas 77 e 78.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
PERFIL DO RELATÓRIO	
3.1	PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO (COMO ANO CONTÁBIL / CÍVIL) De 1/1/2009 a 31/12/2009.
3.2	DATA DO RELATÓRIO ANTERIOR MAIS RECENTE 30/03/2009, referente ao ano de 2008.
3.3	3.3 CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS (ANUAL, BIENAL, ETC.) Anual.
3.4	DADOS PARA CONTATO EM CASO DE PERGUNTAS RELATIVAS AO RELATÓRIO OU SEU CONTEÚDO. Responsabilidade Social (27) 3334-4353 / 3334-4317   responsabilidadesocial@unimedvx.com.br
ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO	
3.5	PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO  <b>Determinação da materialidade; Priorização de temas dentro do relatório; Identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.</b>  Entre os médicos cooperados, os temas foram levantados em diversos momentos, tais como: reuniões dos Comitês de Especialidades, do Comitê Educativo e das Auditorias de Especialidades – Páginas 25, 26 e 38. Também foram utilizadas pesquisas de opinião com stakeholders (cooperados, colaboradores e clientes), em que explicitaram seu grau de satisfação com a Cooperativa e opinam sobre propostas de melhoria (questões abertas), conforme descrito no item 4.16. Com a comunidade, o principal instrumento de diálogo foi o Café Social, em que os parceiros sociais são estimulados à troca de informações – Página 81. A rede dos ODMs, da qual a Unimed Vitória participa desde 2009, também cumpre o papel de ouvir as partes interessadas – Página 74. Já os clientes empresariais interagem em um evento anual, o Fórum Empresarial, cujos temas também são definidos pelo próprio grupo. Além disso, foram analisados relatórios de outras singulares do Sistema Unimed e de outras grandes empresas que utilizam esta metodologia.
3.6	LIMITE DO RELATÓRIO  <b>Limite de abrangência das informações apresentadas.</b>  As informações prestadas dizem respeito somente à operação da Unimed Vitória, exclusivamente, não se estendendo às análises a terceiros (prestadores de serviços médicos, por exemplo), exceto quando explicitado o contrário (como no caso de alguns parceiros do programa de Responsabilidade Social).
3.7	DECLARAÇÃO SOBRE QUAISQUER LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS QUANTO AO ESCOPO OU AO LIMITE DO RELATÓRIO  <b>Limite de abrangência das informações apresentadas. Explicação GRI - Se o limite e o escopo do relatório não abordam toda a gama de impactos econômicos, ambientais e sociais relevantes da organização, declare a estratégia e cronograma estipulados para atingir cobertura completa.</b>  Os impactos relevantes estão contemplados neste documento. Porém, como se trata do primeiro relatório de sustentabilidade da Unimed Vitória, neste primeiro momento estamos atendendo às diretrizes essenciais, sendo que buscaremos o aprimoramento a cada edição. Páginas 10 e 11.
3.8	BASE PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO  <b>Referência a <i>joint ventures</i>, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.</b>  Para o período em questão não foram observadas variações de tal ordem.
3.9	TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS E AS BASES DE CÁLCULOS  <b>Todas as formas de cálculo de dados, incluindo hipóteses, estimativas e/ou qualquer outra que sustentem indicadores e outras informações do relatório.</b>  Não há casos de projeções ou estimativas significativas.
3.10	EXPLICAÇÃO SOBRE REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS EM RELATÓRIOS ANTERIORES  <b>Toda e qualquer alteração significativa de dados deverá ser informada e explicada.</b>  Não há.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
3.11	MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES NO QUE SE REFERE A ESCOPO, LIMITE OU MÉTODOS DE MEDIÇÃO APLICADOS NO RELATÓRIO  Para mais informações, consulte <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a> (em inglês).
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	
3.12	3.12 TABELA QUE IDENTIFICA A LOCALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO RELATÓRIO  <b>Identificação de como as informações estarão dispostas e como poderão ser encontradas.</b>  Na abertura deste relatório, encontra-se o sumário com os itens que compõem o documento – Página 3.
VERIFICAÇÃO	
3.13	POLÍTICA E PRÁTICA ATUAL RELATIVA À BUSCA DE VERIFICAÇÃO EXTERNA PARA O RELATÓRIO  <b>Política e prática atual para a busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e os auditores.</b>  O relatório foi enviado a Marcelo Kanhan, gerente de Comunicação Corporativa da Unimed-Rio e relator da metodologia GRI, há três anos, para checagem externa do nível de aderência, o que confere ao trabalho o status de "Third-Party Checked". Consta na página 10 a autoavaliação da Cooperativa.
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO	
GOVERNANÇA	
4.1	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO, COMITÊS, ETC.  <b>Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sobre o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégias ou supervisão da organização.</b>  Consulte o esquema e o texto das páginas 20 a 29.
4.2	INDICAÇÃO CASO O PRESIDENTE DO MAIS ALTO CARGO SEJA TAMBÉM DIRETOR EXECUTIVO  <b>Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo, e suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal.</b>  Na Unimed Vitória, o presidente também faz parte da Diretoria Executiva, que compõe o Conselho de Administração, juntamente com o Conselho Vogal. Apesar da sobreposição de cargo, a transparência é garantida pelo compartilhamento de informações nos veículos de comunicação e nas assembleias gerais ordinárias e extraordinárias.
4.3	PARA ORGANIZAÇÕES COM UMA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA UNITÁRIA, DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES OU NÃO EXECUTIVOS DO MAIS ALTO ORGÃO DE GOVERNANÇA.  A Unimed Vitória não possui membros independentes em sua alta administração.
4.4	MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES OU DÊEM ORIENTAÇÕES AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA  <b>Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.</b>  Os cooperados podem fazer as recomendações por meio dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal; dos Comitês de Especialidades Médicas e das Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias. Essa comunicação pode ser feita por email, no Portal Médico, pelo canal "Fale com Unimed", que possibilita enviar mensagens para o presidente, as diretorias, entre outros – Páginas 22 a 27 e 37 a 40. Os colaboradores podem contribuir por meio do "Fale com o Presidente" e do email da Assessoria de Comunicação – Página 71.
4.5	RELAÇÃO ENTRE REMUNERAÇÃO PARA MEMBROS DO MAIS ALTO ORGÃO DE GOVERNANÇA E O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO (ECONÔMICO, SOCIAL E AMBIENTAL)  <b>Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.</b>  A remuneração dos diretores executivos é determinada e anualmente revisada por seus pares, ou seja, os médicos cooperados, em assembleia geral.



INDICADOR	DESCRIÇÃO
4.6	PROCESSOS EM VIGOR NO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA ASSEGURAR QUE CONFLITOS DE INTERESSE SEJAM EVITADOS  O Conselho Técnico é responsável por acompanhar a gestão, realizando avaliação técnica de conduta dos médicos cooperados – Página 23.
4.7	PROCESSO PARA DETERMINAÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E CONHECIMENTO DOS MEMBROS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA  <b>Processos para determinações das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.</b>  Não existe processo formal com este objetivo. Os altos executivos da Unimed Vitória têm, no entanto, participação de destaque em eventos técnico-científicos e relacionados à gestão, como a Convenção Nacional do Sistema Unimed, realizada anualmente.
4.8	DECLARAÇÃO DE MISSÃO E VALORES, CÓDIGOS DE CONDUTA E PRÍNCIPIOS INTERNOS RELEVANTES PARA O DESEMPENHO AMBIENTAL, ECÔNOMICO E SOCIAL, ASSIM COMO O ESTÁGIO DE IMPLANTAÇÃO.  A missão, a visão, os valores organizacionais e os compromissos da Unimed Vitória estão disponíveis no Capítulo 1 – Perfil Organizacional – Página 14. Na página 13, também está explícito como eles se relacionam com a sustentabilidade da gestão. Além disso, foi implementado, em 2007, o Código de Conduta Profissional da Cooperativa, que torna as relações da Unimed Vitória com seus públicos mais éticas e transparentes, e incentiva a conscientização dos colaboradores quanto aos seus direitos e deveres em suas relações profissionais.
4.9	PROCEDIMENTOS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA SUPERVISIONAR A GESTÃO POR PARTE DA ORGANIZAÇÃO.  <b>Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.</b>  Há inúmeros mecanismos de monitoramento e controle, entre os quais merecem destaque: as reuniões mensais dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, nas quais são analisados os principais indicadores de gestão e desempenho econômico-financeiro. Existem estruturas específicas para o monitoramento permanente de riscos, alcance dos objetivos estratégicos e relacionamento com a ANS. Mais informações podem ser encontradas no Capítulo 1 – Perfil Organizacional, no item "Estruturas Internas Específicas" – Páginas 22 a 29.
4.10	PROCEDIMENTOS PARA A AUTO-AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ORGÃO DE GOVERNANÇA, ESPECIALMENTE COM RESPEITO AO DESEMPENHO ECÔNOMICO, AMBIENTAL E SOCIAL.  Os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, e assembleias dos cooperados exercem este papel – Capítulo 1 – Perfil Organizacional, no item Estruturas Internas Específicas – Páginas 22 a 24.
4.11	COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS
	EXPLICAÇÃO DE SE E COMO A ORGANIZAÇÃO APLICA O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO  <b>Explicar o posicionamento da empresa frente a este princípio.</b>  Além das estruturas que zelam pela análise de impactos negativos sobre os clientes finais e asseguram o cumprimento das determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – Núcleo de Marketing e Núcleo de Relacionamento com a ANS, respectivamente –, a Unimed Vitória mantém um profissional dedicado à análise prévia dos novos produtos. Essa área, que pertence ao Núcleo de Marketing, é fundamentada em análises de mercado, comparação com a concorrência e pesquisas de opinião.  No Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), todos os setores possuem gerenciamento de risco, cujo objetivo é aumentar o nível de segurança dos clientes internos e externos, por meio do acompanhamento dos possíveis riscos. São eles: sanitário, ambiental, de infecções, biossegurança (químicos, físicos e biológicos), ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.
4.12	CARTAS PRÍNCIPIOS OU OUTRAS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE DE CARÁTER ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL QUE A ORGANIZAÇÃO SUBSCREVE OU ENDOSSA.  A Unimed Vitória mantém filiação ao Instituto Ethos, é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (PEPICC), do Pacto Global – Páginas 76 e 77. É detentora do Selo Compromisso com a Criança, concedido pela Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci) – Páginas 86 e 87. Por sua estrutura e inserção no Sistema Unimed, endossa os princípios cooperativistas e o estatuto do Sistema.
4.13	PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES (COMO FEDERAÇÕES DE INDÚSTRIAS) E/OU ORGANISMOS NACIONAIS/INTERNACIONAIS DE DEFESA EM QUE A ORGANIZAÇÃO:  <b>Possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa destes órgãos. Integra projetos ou comitês.</b>  <b>Contribui com recurso de monta além da taxa básica como organização associada. Considera estratégica sua atuação como associada.</b>  Enquanto instituição, a Unimed Vitória integra a Federação das Unimeds do Espírito Santo, a Unimed Seguros e a Unimed Participação. A diretoria e seus executivos integram o Conselho Estadual de Cooperativismo do Espírito Santo – Conecop, Junior Achievement, Associação Capixaba contra o Câncer Infantil, Organização das Cooperativas do Brasil – OCB/ES, Associação Brasileira de Recursos Humanos – ABRH/ES, Núcleo Gestor dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio no Espírito Santo.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
4.14	ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS
	RELAÇÃO DE GRUPOS DE STAKEHOLDERS ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO  <b>Comunidade, sociedade civil, clientes, acionistas e provedores de capital, fornecedores, empregados, outros trabalhadores - prestadores, terceirizados, etc. - e seus sindicatos.</b>  Comunidade e sociedade civil, clientes particulares e empresariais, médicos cooperados, prestadores de serviços, fornecedores de serviços e bens, colaboradores, demais singulares do Sistema Unimed, Agência Nacional de Saúde Suplementar, Secretaria Estadual de Saúde do Espírito Santo, OCB-ES e SESCOOP.
4.15	BASE PARA IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE <i>STAKEHOLDERS</i> COM OS QUAIS SE ENGAJAR  <b>Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não.</b>  Anualmente, a Cooperativa passa por um processo de planejamento estratégico que, entre outras ações, analisa cenários e públicos de interesse com os quais a Unimed Vitória deve se engajar.
4.16	ABORDAGENS PARA O ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> , INCLUINDO A FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO POR TIPO E POR GRUPOS DE <i>STAKEHOLDERS</i>  <b>Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não</b>  Com clientes, colaboradores e cooperados, a Unimed Vitória mantém, há mais de três anos, uma política anual de pesquisa de opinião, constituída por uma pesquisa geral e duas de monitoramento ao longo do ano. Além disso, os cooperados possuem ao menos uma assembleia geral por ano. Os colaboradores também participam de pesquisas anuais e estão constantemente expostos à difusão de informação e obtenção de respostas por meio da política de comunicação interna. Em 2009, também foram intensificadas as atividades dos Comitês de Especialidades Médicas – Página 25.
4.17	PRINCIPAIS TEMAS E PREOCUPAÇÕES QUE FORAM LEVANTADOS POR MEIO DO ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> E QUE MEDIDAS A ORGANIZAÇÃO TEM ADOTADO PARA TRATÁ-LOS  Com os médicos cooperados, os temas são levantados de diversas formas e em diversos momentos. Destacamos os Comitês de Especialidades, Comitê Educativo e Auditorias de Especialidades – Páginas 25, 26 e 38. Outra fonte rica de temas são as pesquisas de opinião onde os <i>stakeholders</i> explicitam seu grau de satisfação com a Cooperativa e opinam sobre propostas de melhoria (questões abertas), realizadas com cooperados, colaboradores e clientes, conforme descrito no item anterior. Com a comunidade, o principal instrumento de diálogo é o Café Social, em que os parceiros sociais são estimulados à troca de informações – Página 81. A rede dos ODM, da qual a Unimed Vitória participa, também cumpre o papel de ouvir as partes interessadas – Páginas 74 e 75. Os clientes empresariais interagem em um evento anual, o Fórum Empresarial, cujos temas são definidos pelo próprio grupo.
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO	
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO	
EC1 ESSENCIAL	VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO, INCLUINDO RECEITAS, CUSTOS OPERACIONAIS, REMUNERAÇÃO DE EMPREGADOS, DOAÇÃO E OUTROS INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE, LUCROS ACUMULADOS E PAGAMENTOS PARA PROVEDORES DE CAPITAL E GOVERNOS  Por ser uma organização sem fins lucrativos, a Unimed Vitória tem sua receita global integralmente redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados. Ou ainda como reinvestimento, o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 219.575.686,51 (OBS: Total distribuído conforme DVA Balanço Social).
EC2 ESSENCIAL	IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÕES DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS  O acirramento das condições climáticas representa para a Unimed Vitória a necessidade de intensificação de sua já instaurada política de valorização da medicina preventiva. O aumento da incidência de doenças respiratórias crônicas e das neoplasias de pele indica esta tendência.
EC3 ESSENCIAL	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES DO PLANO DE PENSÃO E BENEFÍCIOS DEFINIDOS QUE A ORGANIZAÇÃO OFERECE  <b>Transporte:</b> como previsto em lei, este benefício é estendido a todos os colaboradores, independentemente da forma de contratação. (CLT + Terceirizados + Temporários + Prestadores).  <b>Alimentação:</b> abrange 100% dos colaboradores que trabalham acima de 6h, com exceção do menor aprendiz.  <b>Plano de Saúde:</b> oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes, além dos estagiários.  <b>Auxílio Creche:</b> colaboradores sob regime de CLT do sexo feminino até a criança completar 10 meses.  <b>Seguro de Vida:</b> benefício concedido 100% dos colaboradores.  <b>Plano Odontológico:</b> oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes.  <b>Previdência Privada:</b> benefício concedido ao corpo diretivo Unimed Vitória.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
EC4 ESSENCIAL	AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO Não houve no período coberto pelo Relatório.
EC6 ESSENCIAL	POLÍTICAS, PRÁTICAS E PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES 57% dos fornecedores são da região da Grande Vitória.
EC7 ESSENCIAL	PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO LOCAL E PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA GERÊNCIA RECRUTADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES A alta administração é composta por médicos que residem e trabalham na Grande Vitória.
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	
EC8 ESSENCIAL	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS, PRINCIPALMENTE PARA BENEFÍCIOS PÚBLICOS, POR MEIO DE ENGAJAMENTO COMERCIAL, EM ESPÉCIE OU ATIVIDADE PRO BONO  Foram investidos na construção no 4º andar do Cias R\$ 3.607.705,09 e em programas ambientais, de saúde, educação, esporte, cultura e lazer a quantia de R\$ 3.852.619,35. Atualmente, somente os dados do Cias estão consolidados separadamente.
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
ASPECTO: MATERIAIS	
EN1 ESSENCIAL	MATERIAIS USADOS POR PESO E VOLUME Atualmente, a Cooperativa não apura os gastos com materiais.
EN2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE MATERIAS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM 100% do papel usado para a comunicação com clientes, colaboradores, cooperados e prestadores de serviços, mas não dispomos de meios para aferir qual o percentual deste volume sobre o total de papel consumido e nem dos demais materiais.
ASPECTO: ENERGIA	
EN3 ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA DIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA Consumo no período de janeiro a dezembro de 2009.
	Água11.198,16 m³R\$ 209.321,29
	Energia1.574.983 KW R\$ 476.670,26
	Combustível e lubrificante62.703.0647L R\$ 166.460,91
EN4 ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA O consumo de energia elétrica foi de 1.574.983 KW.
ASPECTO: ÁGUA	
EN8 ESSENCIAL	TOTAL DE RETIRADA POR FONTE A Unimed Vitória só utiliza como fonte a rede pública mantida pela Cesan. O total pago pelo consumo em todas as unidades em 2009 foi de R\$209.321,29.
ASPECTO: BIODIVERSIDADE	
EN11 ESSENCIAL	LOCALIZAÇÃO E TAMANHO DA ÁREA POSSUÍDA, ARRENDADA OU ADMINISTRADA DENTRO DAS ÁREAS PROTEGIDAS, OU ADJACENTES A ELAS, E ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS.  Não há.
EN12 ESSENCIAL	DESCRIÇÃO DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS NA BIODIVERSIDADE DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS EM ÁREAS PROTEGIDAS E EM ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS  Não há.
EN13 ESSENCIAL	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS  Não há.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS	
EN16 ESSENCIAL	TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
	A Unimed Vitória é uma prestadora de serviços e não tem atividade industrial, sendo os níveis de emissão referentes somente aos da operação de aparelhos de ar-condicionado para suas unidades. A Cooperativa está desprovida de meios, no momento, para aferir estes volumes e pesos.
EN17 ESSENCIAL	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS RELEVANTES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
	Não há outras emissões relevantes.
EN19 ESSENCIAL	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO, POR PESO
	A frota que a Unimed Vitória utiliza compreende 19 veículos. Onze possuem motor bicombustível, um a gasolina, e o restante a diesel.
EN20 ESSENCIAL	NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO
	Não há emissões relevantes destes gases.
EN21 ESSENCIAL	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, POR QUANTIDADE E DESTINAÇÃO
	A Cooperativa está ainda desprovida de mecanismos para aferir o volume de água descartada.
EN22 ESSENCIAL	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO
	A medição deste item atualmente é realizada apenas no Cias, unidade hospitalar da Unimed Vitória, que conta com um mecanismo específico para controlar a quantidade de resíduos produzidos no hospital.
	Lixo comum: 110855 vol.
	Lixo Infectante: 81494 vol.
	Alimento: 146,7 gr/pessoa
EN23 ESSENCIAL	NÚMERO E VOLUME TOTAL DE DERRAMAMENTOS SIGNIFICATIVOS
	A Cooperativa ainda está desprovida de mecanismos para aferir estes dados.
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS	
EN26 ESSENCIAL	INICIATIVAS PARA MITIGAR OS IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A EXTENSÃO DA REDUÇÃO DESSES IMPACTOS
	A Unimed Vitória promove o controle de resíduos hospitalares no Cias e tem um programa direcionado aos resíduos gerados internamente pelas atividades administrativas – Página 78. Além disso, orienta e monitora a implantação de Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde junto aos prestadores de serviços da Rede Credenciada, por meio do Programa de Qualificação da Rede Credenciada – Páginas 43 e 44. Mantém parcerias que contribuem para a geração de trabalho e renda, promoção da saúde e segurança, organização e maior produtividade das parcerias, além da inclusão social, estímulo à destinação adequada de resíduos sólidos e redução dos impactos no meio ambiente – Páginas 88 a 90.
EN27 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADAS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, POR CATEGORIA DE PRODUTOS.
	Os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagem, portanto não pode haver recuperação. Os materiais de apoio aos serviços prestados não retornam à Cooperativa.
ASPECTO: GERAL	
EN30 ESSENCIAL	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO.
	A Política de Responsabilidade Social da Unimed Vitória tem como foco ações na área de saúde e, por isso, não contempla este tipo de investimento.







INDICADOR	DESCRIÇÃO
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
ASPECTO: EMPREGO	
LA1 ESSENCIAL	TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO  A Unimed Vitória conta com 2.162 cooperados e 1.606 colaboradores com regime CLT. A Cooperativa não dispõe de ferramenta para mapear a região dos trabalhadores.
LA2 ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO  A média anual do turnover da Cooperativa é de 2,82%.  Número de admissões durante o período: 662.  Número de saídas e demissões durante o período: 530.
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA	
LA4 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPREGADOS ABRANGIDOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA  100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos sindicais de negociação coletiva. As informações referentes ao processo são distribuídas pela comunicação interna.
LA5 ESSENCIAL	PRAZO MÍNIMO PARA NOTIFICAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA REFERENTE A MUDANÇAS OPERACIONAIS, INCLUINDO SE ESSE PROCEDIMENTO ESTÁ ESPECIFICADO EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA  Os prazos são estabelecidos no acordo coletivo e as informações são distribuídas pelos canais de comunicação interna (intranet, jornais impressos, jornais murais e descanso de tela).
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
LA7 ESSENCIAL	TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO  O número total de acidentes de trabalho em 2009 foi 117.
LA8 ESSENCIAL	PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO, TREINAMENTO, ACONSELHAMENTO, PREVENÇÃO E CONTROLE DE RISCO EM ANDAMENTO PARA DAR ASSISTÊNCIA A EMPREGADOS, SEUS FAMILIARES OU MEMBROS DA COMUNIDADE COM RELAÇÃO A DOENÇAS GRAVES.  Uma das prioridades da Cooperativa é o investimento em qualificação profissional. Em 2009, realizou 620 eventos de capacitação para os colaboradores, com 6.288 participantes, totalizando 22.141,5 horas – Páginas 68 e 69. Para os cooperados, foram realizados 440 eventos, totalizando 9.106 participantes – Páginas 38 e 39. O programa de medicina preventiva, Viver Unimed, foi implantando em 2009 e abrange clientes empresariais, colaboradores e comunidade – Páginas 64, 65, 70 e 79.
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	
LA10 ESSENCIAL	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL.  Em 2009, a Unimed Vitória investiu 22.141,5 horas em treinamento, com uma média de 13,79 horas por colaborador – Páginas 68 e 69. Para cooperados – Página 39.
ASPECTO DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
LA13 ESSENCIAL	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE.  O banco de dados dos empregados e médicos cooperados da Cooperativa não possuem ferramentas de consolidação destes dados, o que impossibilita os agrupamentos necessários.
LA14 ESSENCIAL	PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL  Remuneração média das mulheres R\$ 2.044,59 e dos homens R\$ 2.736,40. Estas informações estão relatadas no Balanço Social – Página 110.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS	
ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA	
HR1 ESSENCIAL	PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUAM CLAUSULAS REFERENTES A DIRETOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS  100% dos contratos de aquisição de produtos e serviços firmados pela Unimed Vitória possuem as seguintes cláusulas:  1) <b>Da Não Exploração de Mão de Obra Infantil:</b> Os contratantes se comprometem a não explorar mão de obra infantil, ressaltado o direito do menor em participar de programas de desenvolvimento do aprendizado, definidos e fiscalizados pelas autoridades competentes.  2) <b>Da Preservação do Meio Ambiente:</b> CONTRATANTE e CONTRATADO se empenharão em manter e preservar o meio ambiente, desenvolvendo esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos. A CONTRATADA se obriga a apresentar relatório de destinação dos resíduos, com comprovantes, sempre que solicitado.  3) <b>Da Não Exploração de Trabalho:</b> Os Contratantes se comprometem em não explorar o trabalho compulsório (análogo ao escravo) oferecendo condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus colaboradores.  4) <b>Da Promoção da Equidade Racial e de Gênero:</b> Os Contratantes se comprometem a fornecer em igualdade de condições, oportunidades de trabalho, sem distinção/discriminação sob qualquer forma.  5) <b>Do cumprimento das obrigações legais:</b> Cumprir as obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.  As avaliações não contemplam os aspectos de direitos humanos.
HR2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E FORNECEDORES CRÍTICOS QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS E AS MEDIDAS TOMADAS  A avaliação dos fornecedores é realizada de forma sistematizada, mas ainda não contempla os aspectos de direitos humanos.
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO	
HR4 ESSENCIAL	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E AS MEDIDAS TOMADAS  Não há registros de ocorrências desta natureza.
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	
HR5 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA PODE ESTAR CORRENDO RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO  Não há registros de ocorrências desta natureza. A Unimed Vitória inclui tais temas em seu Código de Conduta Profissional.
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL	
HR6 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ABOLIÇÃO DO TRABALHO INFANTIL  Não há qualquer ocorrência. A Unimed Vitória mantém um programa destinado a Jovens Aprendizes, com membros cuja idade varia entre 16 e 24 anos. As cláusulas contratuais de responsabilidade social abordam questões da não utilização de trabalho infantil.
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	
HR7 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ERRADICAÇÃO DO TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO  Não há qualquer ocorrência. As cláusulas contratuais de responsabilidade social adotadas nos contratos firmados pela Unimed Vitória abordam questões da não utilização de trabalho escravo.



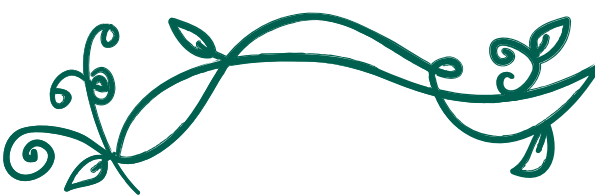
INDICADOR	DESCRIÇÃO
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS	
HR9 ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS Não houve casos relatados.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE	
ASPECTO: COMUNIDADE	
SO1 ESSENCIAL	NATUREZA, ESCOPO E EFICÁCIA DE QUAISQUER PROGRAMAS E PRÁTICAS PARA AVALIAR E GERIR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES NAS COMUNIDADES, INCLUINDO A ENTRADA, OPERAÇÃO E SAÍDA Consulte no volume anexo a este relatório o Balanço Social (Indicador 6 – Páginas 114 e 115), que contém indicadores numéricos sobre este tema.
ASPECTO: CORRUPÇÃO	
SO2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGÓCIO SUBMETIDAS À AVALIAÇÃO DE RISCOS RELACIONADAS À CORRUPÇÃO 100%, por meio de mecanismos corporativos de gerenciamento de riscos empresariais.
SO3 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS NAS POLÍTICAS E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 100% dos colaboradores recebem a informação no treinamento de integração (Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Global). O tema também é assunto das publicações especiais destinadas aos cooperados e à sociedade.
SO4 ESSENCIAL	MEDIDAS TOMADAS EM RESPOSTA A CASOS DE CORRUPÇÃO Não houve ocorrências até o momento. O Código de Conduta Profissional da Unimed Vitória especifica procedimentos e medidas cabíveis para tais casos.
ASPECTO: CORRUPÇÃO	
SO5 ESSENCIAL	POSIÇÕES QUANTO A POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LOBBIES A Unimed Vitória apoia e envolve-se eventualmente em campanhas públicas de saúde – como hanseníase e dengue – ou quando oferece gratuitamente para seus colaboradores a vacina contra a gripe, em que instala um posto de vacinação para os idosos em sua unidade hospitalar, em parceria com o Ministério da Saúde. Participa do Comitê Estadual de Mobilização Contra a Dengue. Por meio dos projetos Mutirão da Saúde e Teste do Olhinho, a Cooperativa estabelece parcerias que melhoram o desempenho dos hospitais públicos – Página 82. Além de realizar trabalho de terapia e humanização em hospitais públicos da Grande Vitória, com A Turma do Dr. Unimed – Páginas 79 e 80.
ASPECTO: CONFORMIDADE	
SO8 ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS. Não foram imputadas multas significativas ou sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	
PR1 ESSENCIAL	FASES DO CICLO DE VIDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS, EM QUE OS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA SÃO AVALIADOS VISANDO À MELHORIA, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS Todos os novos produtos da Unimed Vitória só podem ser disponibilizados no mercado após análise e aprovação da ANS. O processo de normalização dos produtos anteriores à criação da Agência é gradual, mas não há casos de não conformidade registrados.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
PR3 ESSENCIAL	TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDOS POR PROCEDIMENTOS DE ROTULAGEM, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS. Todos os produtos da Unimed Vitória são desenvolvidos em conformidade com a Lei 9.656/98 e suas resoluções normativas posteriores, que regulam o setor de Saúde Suplementar, e com o Código de Defesa do Consumidor.
ASPECTO: COMUNICAÇÃO DE MARKETING	
PR6 ESSENCIAL	PROGRAMA DE ADESÃO ÀS LEIS, NORMAS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS À COMUNICAÇÃO DE MARKETING INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE PATROCÍNIO. A Unimed Vitória segue as disposições do código de auto-regulamentação do setor, o Conar, para todas as suas ações nesta esfera.
ASPECTO: CONFORMIDADE	
PR8 ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES. Não houve.
ASPECTO: COMPLIANCE	
PR9 ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS (SIGNIFICATIVAS) POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. No ano de 2009, foi paga multa no valor de R\$ 800,00, por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços, sendo que há outros processos administrativos não concluídos, ainda pendentes de apreciação ou decisão de recurso.





# demonstrações contábeis



## Balanço Patrimonial - 31 de Dezembro de 2009 (2008)

(Centavos omitidos)

ATIVO	SALDOS EM 31.12.2009 (*)	SALDOS EM 31.12.2008 (*)
ATIVO CIRCULANTE	92.863.819	79.675.442
DISPONÍVEL	1.956.224	427.505
Caixa e Bancos	1.956.224	427.505
REALIZÁVEL	90.907.594	79.247.936
Aplicações Vinculadas	24.463.164	13.938.429
Aplicações Não Vinculadas	26.293.134	22.064.560
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde:	10.894.563	11.851.513
Contraprestação Pecuniária a Receber	10.894.563	11.851.513
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde	19.891.597	22.923.775
Títulos e Créditos a Receber	3.073.133	3.332.565
Outros Valores e Bens	6.292.003	5.137.095
ATIVO NÃO CIRCULANTE	188.141.562	172.082.918
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	97.027.979	86.980.307
Aplicações	6.295.762	-
Valores e Bens.	8.033.379	6.915.790
Passivo Tributário a Receber de Cooperados (IN-20)	70.884.372	68.111.494
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	11.814.467	11.953.024
INVESTIMENTOS	5.215.253	4.395.692
Participações Societárias - Investimentos no País	5.215.253	4.395.692
IMOBILIZADO	83.717.799	78.392.804
Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares	37.251.450	34.273.253
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	19.013.097	19.032.634
Bens Móveis - Hospitalares	21.407.701	20.038.024
Bens Móveis - Não hospitalares	3.575.216	2.970.335
Outras Imobilizações - Hospitalares.	86.629	382.716
Outras Imobilizações - Não Hospitalares	2.383.706	1.695.842
INTANGÍVEL	1.339.736	964.191
DIFERIDO	840.795	1.349.924
TOTAL DO ATIVO	281.005.381	251.758.360

(\*) Reclassificado conforme RN n.º 207 e IN n.º 36 da ANS

PASSIVO	SALDOS EM 31.12.2009 (*)	SALDOS EM 31.12.2009 (*)
PASSIVO CIRCULANTE	89.546.188	76.670.899
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	64.013.646	51.641.245
Provisão de risco	18.412.769	16.920.382
Provisão de benefícios concedidos.	2.795.596	2.170.313
Provisão para eventos ocorridos e não avisados-Peona	10.437.478	6.287.389
Provisão de Eventos a Liquidar.	32.367.803	26.263.162
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	6.395.486	9.749.526
Comercialização sobre Operações	5.484	5.497
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	6.390.002	9.744.028
Intercâmbio a pagar	6.206.010	9.501.584
Contraprestação de Co-responsabilidade Transferida	183.992	242.444
Tributos e Contribuições a Recolher	6.460.917	5.642.040
Tributos e Contribuições a Recolher	5.083.910	4.391.584
Tributos e Contribuições a Recolher. - Parcelamento	1.377.007	1.250.456
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	2.081.193	1.067.821
Provisões - IRPJ e CSSL	367.771	256.197
Conta Corrente de Cooperados	460.833	664.536
Débitos Diversos	9.766.342	7.649.533
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	101.801.773	92.163.863
EXIGIVEL A LONGO PRAZO	100.976.773	90.738.863
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	4.719.924	3.445.945
Provisão de benefícios concedidos	4.719.924	3.445.945
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento.	13.488.860	13.981.499
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.309.303	-
Provisões	79.458.686	73.311.419
RESULTADO DIFERIDO	825.000	1.425.000
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	89.657.420	82.923.598
Capital Social	32.556.564	30.845.083
Reservas	54.058.071	41.882.300
Reservas de Capital	284.090	284.090
Reservas de Reavaliação	23.439.112	23.530.283
Reservas de Sobras	30.334.870	18.067.926
Sobras e/ou Perdas à Disposição da AGO	3.042.784	10.196.215
TOTAL DO PASSIVO	281.005.381	251.758.360

(\*) Reclassificado conforme RN n.º 207 e IN n.º 36 da ANS

Demonstração das Sobras e/ou Perdas do Exercício  
Dezembro de 2009 (2008)

(Centavos omitidos)

	SALDOS EM 31.12.2009 (*)	SALDOS EM 31.12.2008 (*)
CONTRAP. EFETIVAS DE OPER. DE ASSIST. À SAÚDE	429.648.625	402.696.612
Contraprestações líquidas	439.112.465	408.982.577
Variação das provisões técnicas	(3.391.650)	(2.979.373)
Tributos Diretos Oper. Assist. Saúde	(6.072.190)	(3.306.592)
( - ) EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(343.675.983)	(330.550.333)
Eventos Indenizáveis	(376.252.942)	(365.815.714)
Recuperação de Eventos Indenizáveis	636.809	5.723.271
Outras Recuperação/Ressarcimentos/Dedução de Eventos	36.090.240	35.829.500
Variação prov. p/ eventos ocorridos e não avisados	(4.150.089)	(6.287.389)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	85.972.643	72.146.279
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da OPS	103.406.924	92.922.378
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da OPS	(97.760.304)	(93.314.320)
Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(661.098)	(125.784)
RESULTADO BRUTO	90.958.164	71.628.553
Despesas de Comercialização	(19.842.536)	(19.586.304)
Despesas Administrativas	(53.054.678)	(40.569.882)
Outras Receitas Operacionais	655.630	483.787
Outras Despesas Operacionais	(14.067.094)	(9.647.490)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(5.889.571)	(1.624.725)
Outras	(8.177.523)	(8.022.766)
Resultado Financeiro Líquido	6.829.266	4.981.041
Receitas financeiras	8.564.681	6.516.654
Despesas financeiras	(1.735.415)	(1.535.613)
RESULTADO OPERACIONAL	11.478.751	7.289.704
RESULTADO PATRIMONIAL	720.057	725.930
Receitas Patrimoniais	807.920	846.171
Despesas Patrimoniais	(87.863)	(120.241)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	12.198.808	8.015.634
Imposto de renda	(2.133.940)	(1.491.748)
Contribuição social	(795.992)	(559.124)
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	9.268.877	5.964.762
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	3.579.746	1.902.258
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO	5.689.131	4.062.504

(\*) Reclassificado conforme RN n.º 207 e IN n.º 36 da ANS

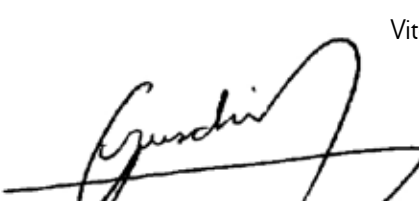
Demonstração da Conta "Sobras e/ou Perdas Acumuladas"  
Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008

(Centavos omitidos)


DESCRIÇÃO	2009	2008
SALDO NO INICIO DO EXERCÍCIO	10.196.215	3.699.611
APLICAÇÕES NO EXERCÍCIO:		
Constituição Reserva de Contingência aprovada nas AGO 2009/2008	(10.196.215)	(3.699.611)
SOBRA LÍQUIDA DO EXERCÍCIO		
Sobra no ato cooperativo	3.579.746	1.902.258
Sobra no ato não cooperativo	5.689.131	4.062.504
DESTINAÇÕES LEGAIS E ESTATUTÁRIAS:		
Reserva Legal:		
10% da sobra do ato cooperativo	(357.975)	(190.226)
Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social:		
5% da sobra do ato cooperativo	(178.987)	(95.113)
100% da sobra do ato não cooperativo	(5.689.131)	(4.062.504)
SOBRA LÍQUIDA DO EXERCÍCIO	3.042.784	1.616.919
REVERSÃO PASSIVO TRIBUTÁRIO A RECEBER DE COOPERADOS CONF. IN-20 DA ANS:		
Provisão para Contingências PIS e COFINS exercício de 2008	-	2.788.212
Provisão para Contingências IRPJ e CSSL sobre resultado Ato Auxiliar exercício de 2008	-	428.598
Reversão saldo da Provisão para Contingência com a Lei 84/96 de exercícios anteriores	-	4.974.264
Reversão saldo da Provisão para Contingência para Ressarcimento ao SUS de exercícios anteriores	-	388.222
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO À DISPOSIÇÃO DA A. G. O.	3.042.784	10.196.215

As demonstrações financeira completas com as notas explicativas estão à disposição dos senhores cooperados na sede da Cooperativa.

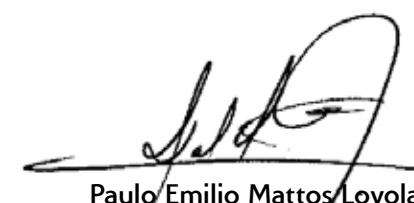
Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2009.



Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho  
Presidente



Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure  
Diretor Econômico Financeiro



Paulo Emilio Mattos Loyola  
Contador - CRC-ES n.º 001393-O



# Parecer dos auditores independentes

Aos  
Senhores Administradores da  
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO.

- 1- Examinamos o balanço patrimonial da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO em 31 de dezembro de 2009 e 2008, e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa e do valor adicionado correspondentes ao exercício findo nessa data, elaborado sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis.
- 2- Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam:  
a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e os sistemas contábil e de controles internos da Entidade; b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgados; e c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Entidade, bem como da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
- 3- Conforme descrito na nota explicativa nº 7 a Entidade registrou as Provisões para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA, em conformidade com as exigências contidas na RN 160 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que permite a formação dessa provisão em 72 parcelas. Até o exercício de 2009 a provisão constituída foi de R\$ 10.437 mil de um total de R\$ 31.311 mil, sua complementação deve ser constituída nos próximos quatro anos.
- 4- Em nossa opinião, considerando os efeitos do mencionado no terceiro parágrafo, as demonstrações contábeis acima referidas representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO em 31 de dezembro de 2009 e 2008, o resultado de suas operações, as mutações de seu patrimônio líquido, os seus fluxos de caixa e os valores adicionados nas operações referentes ao exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Belo Horizonte, 12 de fevereiro de 2010.

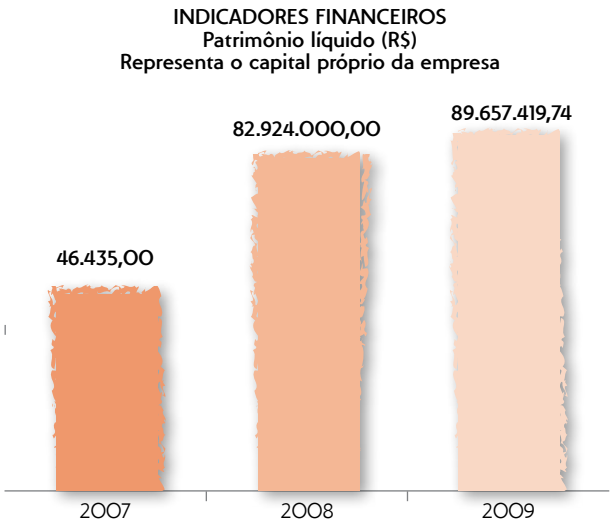
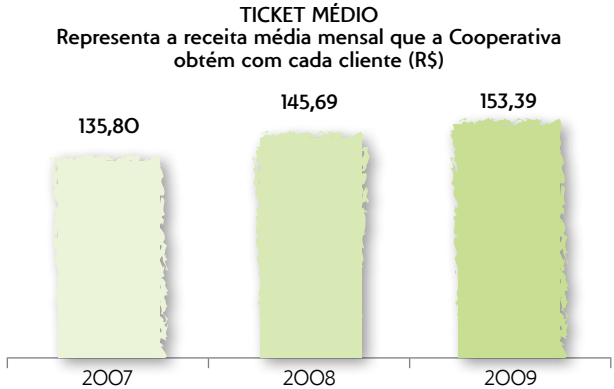
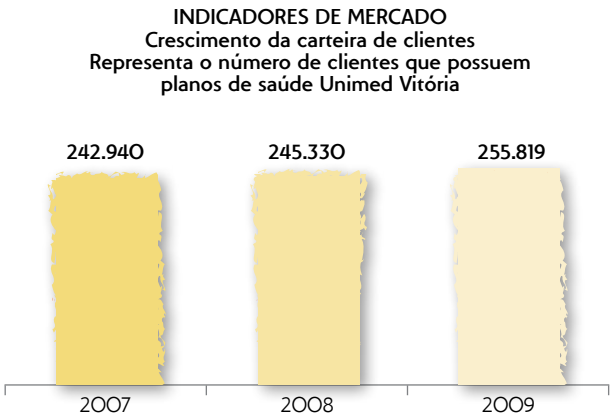
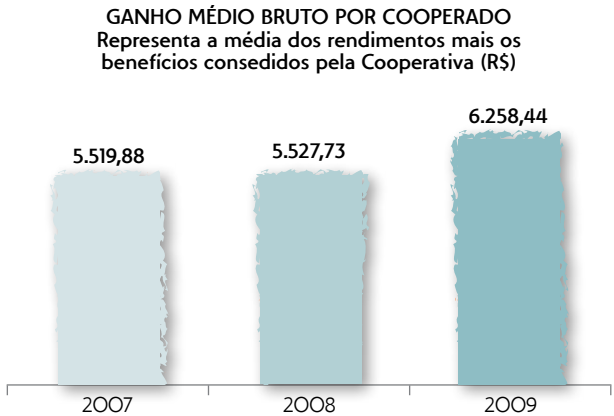
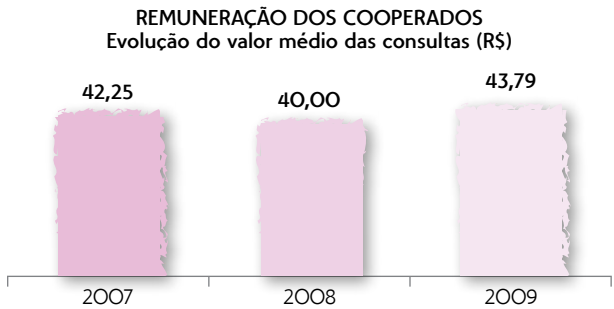
WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 334/O F 6 MG

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

CRISTIANA S.C. COSTA LAGE  
CONTADOR CRC - MG 47.629/O

# gráficos



# balanço social

(GRI 2.8, 2.9, 3.6, EC1, EC3, LA1, LA2, LA7, LA14, SO1)

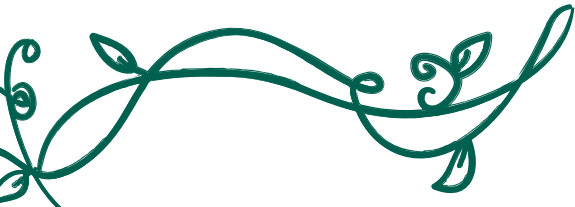


1 - Identificação						
Nome da Cooperativa: Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico						
CNPJ: 27.578.434/0001-20				Ramos de atividade: (X) Saúde		
Tempo de existência: 30 anos				Atuação da Cooperativa: (X) Regional		
Responsável pelo preenchimento: Paulo Emilio Mattos Loyola						
2 - Indicadores de Corpo Funcional	2009			2008		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	2.162	1.606	3.768	2.162	1.474	3.636
Nº de admissões durante o período	19	643	662	20	536	556
Nº de saídas e demissões durante o período	19	511	530	41	424	465
Faixa etária dos empregados						
Menores de 18 anos		8	8		2	2
De 19 a 35 anos		1.178	1.178		1.082	1.082
De 36 a 60 anos		412	412		384	384
Maiores de 61 anos		8	8		6	6
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		33			104	104
Nº de pessoas com funções administrativas	24	903	927	25	657	682
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	34			36		
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0			0		
Escolaridade dos empregados						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		16			29	
Com ensino médio		1.185			600	
Com ensino técnico		66			437	
Com nível superior		304			382	
Pós-graduados		35			26	
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	865	1.131	1.996	886	1.028	1.914
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		54%			55%	
Remuneração média das mulheres		2.044,59			1.057,94	
Remuneração média dos homens		2.736,40			1.263,55	
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	120	203	323	119	141	260
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		6%			5%	
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.240,34			879,44	
Remuneração média dos(as) brancos(as)		2.179,56			1.253,00	
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	57	57	0	59	59

3 - Indicadores de organização e gestão	2009	2008
Procedimento para integralização das quotas-partes	( ) Desconto de débitos trabalhistas	( ) Desconto de débitos trabalhistas
	( ) Desconto parcelado das retiradas	( ) Desconto parcelado das retiradas
	( x ) Outro desconto parcelado	( x ) Outro desconto parcelado
	( x ) Pagto. à vista	( x ) Pagto. à vista
	( ) Sem capital social	( ) Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	71.247,61	77.687,14
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	42,00	7,66
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)		
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)		
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	17.100,93	15.356,36
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	410,75	478,99
Destino das sobras	( ) Aumento de capital	( ) Aumento de capital
	( ) Distribuição entre os(as) cooperados(as)	( ) Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	( x ) Fundos	( x ) Fundos
Fundos existentes	( x ) Fundo para educação (RATES)	( x ) Fundo para educação (RATES)
	( x ) Outro	( x ) Outro
	( x ) Reserva legal	( x ) Reserva legal
Quantidade de assembléias realizadas	2	4
Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	20%	11%
Decisões submetidas à assembléia	( ) Admissão, eliminação e exclusão de sócio	( ) Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	( x ) Destino das sobras ou perdas	( x ) Destino das sobras ou perdas
	( ) Investimentos	( ) Investimentos
	( ) Liquidação	( ) Liquidação
	( ) Novos produtos	( ) Novos produtos
	( x ) Outro	( x ) Outro
	( ) Pgto.de credores	( ) Pgto.de credores
	( ) Reforma Estatuto	( ) Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	( x ) Comitê Educativo	( x ) Comitê Educativo
	( x ) Conselho de especialidades	( x ) Conselho de especialidades
	( x ) Conselho técnico	( x ) Conselho técnico
	( x ) Medicina Preventiva	( x ) Medicina Preventiva
	( x ) Outros	( x ) Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	( ) 1/3	( ) 1/3
	( ) 2/3	( ) 2/3
	( ) Outros	( ) Outros
	( x ) Sem renovação	( x ) Sem renovação
	( ) Total	( ) Total



Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<div><div><input type="checkbox"/> Diário</div><div><input type="checkbox"/> Semanal</div><div><input type="checkbox"/> Quinzenal</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Mensal</div><div><input type="checkbox"/> Outra</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> Diário</div><div><input type="checkbox"/> Semanal</div><div><input type="checkbox"/> Quinzenal</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Mensal</div><div><input type="checkbox"/> Outra</div></div>
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<div><div><input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico</div><div><input type="checkbox"/> Experiência</div><div><input type="checkbox"/> Idade</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outro</div><div><input type="checkbox"/> Parentesco</div><div><input type="checkbox"/> Participação na Comunidade</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico</div><div><input type="checkbox"/> Experiência</div><div><input type="checkbox"/> Idade</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outro</div><div><input type="checkbox"/> Parentesco</div><div><input type="checkbox"/> Participação na Comunidade</div></div>
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<div><div><input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outro</div></div>	<div><div><input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo</div><div><input type="checkbox"/> Outro</div></div>
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<div><div><input type="checkbox"/> ADS / CUT</div><div><input type="checkbox"/> Anteag</div><div><input type="checkbox"/> Concrab / MST</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais</div><div><input checked="" type="checkbox"/> OCB</div><div><input checked="" type="checkbox"/> OCES</div><div><input type="checkbox"/> Outro</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> ADS / CUT</div><div><input type="checkbox"/> Anteag</div><div><input type="checkbox"/> Concrab / MST</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais</div><div><input checked="" type="checkbox"/> OCB</div><div><input checked="" type="checkbox"/> OCES</div><div><input type="checkbox"/> Outro</div></div>
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	2.124	2.105
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<div><div><input type="checkbox"/> Não</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ ou humanos</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria</div></div>	<div><div><input type="checkbox"/> Não</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ ou humanos</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria</div></div>
Principais parceiras e apoios	<div><div><input checked="" type="checkbox"/> Estadual</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Municipal</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ONGs</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outros</div><div><input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB</div><div><input type="checkbox"/> Sindicato</div></div>	<div><div><input checked="" type="checkbox"/> Estadual</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal</div><div><input type="checkbox"/> Inst. Religiosa</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Municipal</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ONGs</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Outros</div><div><input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB</div><div><input type="checkbox"/> Sindicato</div></div>
Principal fonte de crédito	Cooperados, fornecedores diversos, intercâmbio, rede credenciada	Cooperados, fornecedores diversos, intercâmbio, rede credenciada
Número total de acidentes de trabalho	117	96



Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	(   ) Não	(   ) Não		
	( x ) Organização de comissões	( x ) Organização de comissões		
	(   ) Outras	(   ) Outras		
	( x ) Sim, fornecendo equipamentos	( x ) Sim, fornecendo equipamentos		
	( x ) Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos	( x ) Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos		
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	(   ) Não ocorre	(   ) Não ocorre		
	( x ) Ocorre em nível diretoria e conselhos	( x ) Ocorre em nível diretoria e conselhos		
	(   ) Ocorre em todos os níveis	(   ) Ocorre em todos os níveis		
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	(   ) Não	(   ) Não		
	( x ) Sim, periodicamente com data definida	( x ) Sim, periodicamente com data definida		
	(   ) Sim, sem data definida	(   ) Sim, sem data definida		
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	( x ) Não	( x ) Não		
	(   ) Sim, para os(as) cooperados(as)	(   ) Sim, para os(as) cooperados(as)		
	(   ) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	(   ) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)		
4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2009	2008		
Ingressos e receitas brutos	439.112.465,38	408.982.577,20		
Ingressos Repassados	1.692.874,23	1.795.842,07		
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	4.960.939,35	3.401.071,52		
Total das dívidas em 31/12	191.347.961,45	167.409.761,87		
Patrimônio da cooperativa	281.005.381,19	251.758.359,83		
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00		
Impostos e contribuições	19.868.149,34	15.174.898,37		
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	146.156.616,49	132.532.219,96		
IR retido sobre produção cooperados	24.119.605,23	23.347.405,78		
INSS retido sobre produção cooperados	8.122.632,11	7.386.384,86		
Folha de pagamento/salários e encargos	33.481.495,15	28.479.762,01		
Valor de capital para ingresso na cooperativa	101.000,00	99.000,00		
Sobras ou perdas do exercício	3.042.783,92	1.616.919,16		
Fundos	1.978.037,81	879.442,81		
5 - Indicadores sociais internos (benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	2009	2008		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	1.545.467,18	0,00	1.154.740,97
Saúde	4.644.135,19	1.613.613,07	3.394.674,38	1.278.383,84
Transporte	0,00	415.467,89	0,00	511.983,00
Segurança no trabalho	0,00	18.068,82	0,00	61.869,02
Investimentos em cultura e/ou lazer	207.115,53	82.517,00	58.016,66	13.552,88
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	2.162	1.606	2.162	1.474

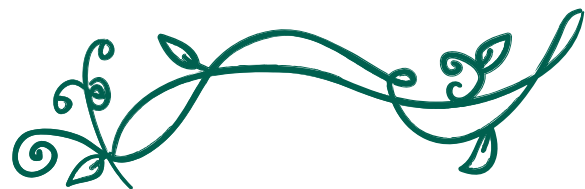


	0,00	0,00	0,00	0,00
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	0	0	0	0
Capacitação profissional	241.682,50	414.064,47	365.901,59	174.688,34
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	2.169	1.606	1.937	1.474
Capacitação em gestão cooperativa	17.073,37	0,00	0,00	0,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	11	0	0	0
Estagiários		85.305,48		86.524,06
		nº estagiários em 31/12:		nº estagiários em 31/12:
		16		22
		nº de estagiários efetivados no período:		nº de estagiários efetivados no período:
		4		4
Jovem aprendiz		94.636,41		88.416,03
		nº aprendizes em 31/12:		nº aprendizes em 31/12:
		32		35
Creche ou auxílio creche	0,00	36.927,33	0,00	14.960,00
Ações ambientais relativas a produção / operação	0,00	0,00	0,00	66.379,77
Seguro de Vida	0,00	70.646,35	0,00	40.427,76
Previdência Privada	157.806,75	0,00	239.631,20	0,00
Participação nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros Cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiários sociais internos	2.162	1.606	2.162	1.474
Total dos investimentos sociais internos	5.267.813,34	4.376.714,00	4.058.223,83	3.491.925,67
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2009		2008	
Compras de outras cooperativas	1.600.479,44		980.473,35	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados				
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	59.903,94		0,00	
Investimentos em Saúde	1.452.533,42		150.739,00	
	nº de pessoas beneficiadas	7.573	nº de pessoas beneficiadas	73.860
	nº de entidades beneficiadas	43	nº de entidades beneficiadas	35
Investimentos em programas de alimentação para a comunidade	0,00		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas	0	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	0

Investimentos em Educação / alfabetização para a comunidade	1.846,55		9.600,00	
	nº de pessoas beneficiadas	191	nº de pessoas beneficiadas	807
	nº de entidades beneficiadas	1	nº de entidades beneficiadas	2
Investimentos em capacitação profissional para a comunidade	0,00		12.975,00	
	nº de pessoas beneficiadas	0	nº de pessoas beneficiadas	29
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	11
Investimentos em Esportes	384.000,00		760.000,00	
	nº de pessoas beneficiadas	320.000	nº de pessoas beneficiadas	465.000
	nº de entidades beneficiadas	10	nº de entidades beneficiadas	19
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	328.734,80		25.000,00	
	nº de pessoas beneficiadas	430.000	nº de pessoas beneficiadas	182.000
	nº de entidades beneficiadas	4	nº de entidades beneficiadas	2
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ ajudas humanitárias	0,00		19.362,20	
	nº de pessoas beneficiadas	0	nº de pessoas beneficiadas	13.013
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	14
Outros	25.121,20		82.704,50	
Total de beneficiários sociais externos	757.630		733.983	
Total dos investimentos sociais externos	3.852.619,35		2.040.854,05	
7 - Outras informações	2009		2008	
A previdência privada contempla:	( x ) Direção ( ) Direção e empregados ( ) Direção, cooperados e empregados ( ) Cooperados ( ) Empregados		( x ) Direção ( ) Direção e empregados ( ) Direção, cooperados e empregados ( ) Cooperados ( ) Empregados	
A participação nas sobras ou resultados contempla:	( ) Direção ( ) Cooperados e empregados ( ) Direção, cooperados e empregados ( x ) Cooperados ( ) Empregados		( ) Direção ( ) Cooperados e empregados ( ) Direção, cooperados e empregados ( x ) Cooperados ( ) Empregados	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	( ) Direção ( ) Todos os empregados ( x ) Direção e Gerência		( ) Direção ( ) Todos os empregados ( x ) Direção e Gerência	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) Direção e Gerência ( ) Todos os empregados ( x ) Todos + Cipa		( ) Direção e Gerência ( ) Todos os empregados ( x ) Todos + Cipa	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	( ) Não se envolve ( ) Incentiva e segue a OIT ( x ) Segue as normas da OIT		( ) Não se envolve ( ) Incentiva e segue a OIT ( x ) Segue as normas da OIT	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	( ) Não são considerados ( ) São exigidos ( x ) São sugeridos		( ) Não são considerados ( ) São exigidos ( x ) São sugeridos	



Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	( ) Não se envolve ( x ) Organiza e incentiva ( ) Apoia	( ) Não se envolve ( x ) Organiza e incentiva ( ) Apoia
Vendas a outras cooperativas	1.807.913,82	2.202.290,52
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas	85.220.962,83	88.570.110,34
Número total de reclamações e críticas de consumidores:		
a) Na cooperativa	3.581	3.038
b) No Procon	93	120
c) Na justiça	1.407	880
Número de reclamações e críticas solucionadas:		
a) Na cooperativa	3.561	2.992
b) No Procon	100	20
c) Na justiça	154	417
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.407.695,73	1.901.464,78
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	28	1
b) Processos julgados improcedentes	1	10
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	173.975,93	31.052,42
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA	219.575.686,51	189.352.341,76
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	9,05%	8,01%
b) Cooperados	68,69%	71,90%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	17,33%	16,74%
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,90%	0,96%
e) Sociedade	1,75%	1,08%
f) Juros sobre capital próprio	0,00%	0,00%
h) Constituição de reservas e fundos	0,90%	0,46%
i) À disposição da AGO	1,39%	0,85%



## Demonstração do Valor Adicionado

Em 31 de dezembro de 2009/2008

(A) Geração da riqueza	2009	2008
<b>a - Ingressos e receitas</b>	<b>538.093.368,18</b>	<b>501.610.188,29</b>
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	439.112.465,38	408.982.577,20
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	104.062.554,36	93.406.164,86
a.3) Ingressos e receitas não operacionais	807.919,67	846.171,01
a.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(5.889.571,23)	(1.624.724,78)
<b>b - Variação das provisões técnicas</b>	<b>3.391.649,80</b>	<b>2.979.372,88</b>
b.1) Provisão de risco	1.492.387,25	1.471.150,14
b.2) Provisão de remissão	1.899.262,55	1.508.222,74
b.3) Outras	-	-
<b>c - Receita líquida operacional</b>	<b>534.701.718,38</b>	<b>498.630.815,41</b>
<b>d - Eventos, dispêndios e despesas operacionais</b>	<b>267.929.962,34</b>	<b>266.199.806,56</b>
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	192.928.637,38	189.814.656,27
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	4.150.089,27	6.287.389,01
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	70.851.235,69	70.097.761,28
<b>e - Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>49.484.446,50</b>	<b>43.728.582,66</b>
e.1) Despesas de comercialização	18.763.636,60	18.462.696,43
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	12.869.227,93	9.777.679,39
e.4) Materiais,energia e outras despesas administrativas	11.951.008,03	12.440.522,05
e.5) Provisão para contingências - administrativas	4.495.171,11	1.733.657,39
e.6) Despesas Financeiras	1.317.540,33	1.193.785,92
e.7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	87.862,50	120.241,48
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	-	-
<b>f - Valor adicionado bruto</b>	<b>217.287.309,54</b>	<b>188.702.426,19</b>
<b>g - Depreciação, Amortização</b>	<b>6.276.303,79</b>	<b>5.866.738,62</b>
<b>h - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE</b>	<b>211.011.005,75</b>	<b>182.835.687,57</b>
<b>i - VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	<b>8.564.680,76</b>	<b>6.516.654,19</b>
i.1) Receitas financeiras	8.564.680,76	6.516.654,19
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i.3) Outras	-	-
<b>(I) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (h + i)</b>	<b>219.575.686,51</b>	<b>189.352.341,76</b>

(B) Distribuição da riqueza	2009	2008
<b>a - Remuneração do trabalho</b>	<b>188.864.287,74</b>	<b>167.830.198,36</b>
a.1) Cooperados	150.817.855,83	136.140.548,05
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	146.156.616,49	132.532.219,96
a.1.2) Benefícios	4.661.239,34	3.608.328,09
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	38.046.431,91	31.689.650,31
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	31.526.249,73	26.649.641,13
a.2.2) Benefícios	4.564.936,76	3.209.888,30
a.2.3) F.G.T.S	1.955.245,42	1.830.120,88
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
<b>b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições</b>	<b>19.868.149,34</b>	<b>15.174.898,37</b>
b.1) Federais	8.109.981,66	5.447.662,03
b.1.1) Previdência Social	8.447.635,59	8.455.928,35
b.2) Estaduais	125.306,20	39.662,31
b.3) Municipais	3.185.225,89	1.231.645,68
<b>c) Contribuições para a sociedade</b>	<b>3.852.619,35</b>	<b>2.040.854,05</b>
<b>d) Remuneração de capitais de terceiros</b>	<b>1.969.808,35</b>	<b>1.810.029,01</b>
d.1) Juros	417.874,41	341.827,48
d.2) Alugueis	1.551.933,94	1.468.201,53
d.3) Outras (royalties,direitos autorais)	-	-
<b>e) Remuneração de capitais próprios</b>	<b>5.020.821,73</b>	<b>2.496.361,97</b>
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	1.978.037,81	879.442,81
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	3.042.783,92	1.616.919,16
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d + e)</b>	<b>219.575.686,51</b>	<b>189.352.341,76</b>

## Parecer dos auditores independentes sobre o Balanço Social

Aos Administradores e Cooperados da  
UNIMED VITÓRIA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

- 1- Auditamos, com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil, as demonstrações contábeis da UNIMED VITÓRIA – Cooperativa de Trabalho Médico, relativas aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos parecer de auditoria datado de 12 de fevereiro de 2010, contendo observação com relação ao critério de contabilização da PEONA, cujo reconhecimento obedeceu ao critério estabelecidos pela ANS - Agencia Nacional de Saúde Suplementar, mesma observação existente no parecer de 2008. As informações constantes do relatório do balanço social estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Cooperativa, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis. Essas informações foram auditadas, revisadas, e submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria aplicados em nossa auditoria das demonstrações contábeis e nas resoluções do Conselho Federal de Contabilidade e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas em todos os seus aspectos relevantes em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
- 2- As informações contidas no relatório do balanço social foram sujeitas aos procedimentos: de auditoria, para aquelas advindas dos registros contábeis por nós auditados nos exercícios de 2009 e 2008 e, de revisão, para as demais informações, em conformidade com os procedimentos requeridos pelas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade nº 1003/O4 de 19 de agosto de 2004 e nº 1010/O5.
- 3- Com base nas revisões acima mencionadas, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feito no relatório do balanço social da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, relativo aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008, para que o mesmo esteja de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.


Belo Horizonte, 05 de Março de 2010.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 334/O F 6 MG

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





Coordenação e Produção  
**Assessoria de Comunicação Unimed Vitória**

Textos  
**Pauta 6 Comunicação**

Projeto Gráfico  
**Ampla Comunicação**

Fotografias  
**Sagrilo**  
**Arquivo Unimed Vitória**

Editoração eletrônica  
**Bios**

